



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2015

The background consists of several overlapping geometric shapes. A large dark teal triangle occupies the top right. A medium green triangle is positioned below it on the left side. A light yellow-green shape forms the bottom left corner. The text 'SUTVA' is printed in white, bold, sans-serif capital letters across the bottom, with the 'S' and 'U' partially cut off on the left edge.

SUTVA

INTRODUÇÃO 4

Sobre este relatório	6
Mensagem da diretoria	8
Perfil organizacional	10
Visão mercadológica	26

GOVERNANÇA E GESTÃO 38

Governança	40
Gestão da ética	74
Forma de gestão (DMA)	82

SAÚDE ECONÔMICA 86

Desempenho econômico-financeiro	88
---------------------------------	----

SAÚDE SOCIAL 100

Capital humano	102
Direitos humanos	126
Saúde social	132
Responsabilidade pelo produto	142

SAÚDE AMBIENTAL 154

Saúde ambiental	156
-----------------	-----

ANEXOS 170

Anexo I • Índice Remissivo	172
Anexo II • Materialidade, Engajamento e Limites	184
Anexo III • Parâmetros do Relatório	190
Anexo IV • Demonstrações Contábeis	192

ÁRIO

The background consists of two solid-colored geometric shapes. A dark green triangle occupies the top-left portion of the frame, pointing towards the bottom-right. The remaining area is filled with a bright yellow shape, which is a large triangle pointing towards the top-left, creating a diagonal split in the composition.

INTRO

DƯỠNG

SOBRE ESTE RELATÓRIO

GRI
G4-28

Neste Relatório de Sustentabilidade, a Unimed Vitória compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades realizadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015, tendo como base relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa, o Relatório dos Auditores Independentes e outros demonstrativos.

GRI
G4-17
G4-48

As informações publicadas no documento cobrem todas as unidades da organização. O conteúdo foi apurado com todas as instâncias da cooperativa, sendo o material final aprovado pela Diretoria Executiva.

GRI
G4-29
G4-30

O Relatório de Sustentabilidade Unimed Vitória é anual. A última edição foi divulgada em 23 de janeiro de 2015 e está disponível para consulta no site institucional da cooperativa: www.unimedvitoria.com.br, assim como as publicações dos anos anteriores. Em 2015, o tema abordado foi “Sustentabilidade nos Negócios”, reforçando o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento sustentável em sua atuação.

GRI
G4-32

A Unimed Vitória utilizou a metodologia Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade e este relatório está de acordo com a opção “essencial”, versão G4.

GRI
G4-31

Para esclarecer qualquer dúvida sobre o Relatório de Sustentabilidade 2015 ou enviar críticas e sugestões, o contato pode ser feito por meio da Assessoria de Comunicação Empresarial da Unimed Vitória pelo e-mail comunicacao@unimedvx.com.br.

Correções Relevantes

GRI
G4-22

No Relatório de 2014, a remuneração dos órgãos de Governança da cooperativa foi relatado incorretamente no G4-53. Ele corresponde ao item G4-52, que trata de políticas de remuneração dos cargos de diretores, conselheiros e executivos da Unimed Vitória.

Além disso, na publicação anterior foi informado no SO-9 que a Unimed Vitória realiza a qualificação de 100% de fornecedores. No entanto, isso não é feito em função de algumas particularidades e tipos de atividades desenvolvidas por fornecedores, o que os dispensa da qualificação.

Verificação

GRI
G4-33

Este relatório não foi verificado externamente, porém uma consultoria especializada foi contratada para garantir a conformidade com as diretrizes da GRI.

MENSAGEM DA DIRETORIA

GRI
G4-1

No ano de 2015, comemoramos bons resultados, mesmo com as turbulências que agitam nosso país, e isso graças à união e à força do cooperativismo.

Também enfrentamos desafios que permeiam a saúde suplementar, como a judicialização da saúde e a forte regulação do setor, mas nos mantemos firmes no compromisso com nossos clientes e com a qualidade dos serviços que oferecemos.

Nossos esforços estão direcionados para manter nossa eficiência administrativa em patamares compatíveis com a atividade que desempenhamos, e fomos bem sucedidos na redução de custos e responsabilidade fiscal. Fruto do trabalho em conjunto de cooperados, colaboradores, fornecedores e de todos que estiveram comprometidos em oferecer um serviço de excelência aos clientes.

Escolhemos o tema “Uso Consciente dos Recursos” para o nosso relatório de 2015, por acreditarmos que o uso consciente dos recursos é fundamental para que a cooperativa se mantenha saudável no mercado. Os dados que apresentaremos a seguir apresentam um novo contexto para a Unimed Vitória.

De um lado a continuação da sólida história no cenário capixaba, que nos tornou referência no Sistema Unimed. De outro, iniciamos o processo para a ampliação da área de atuação de nossa cooperativa para outros 10 municípios do Estado, com a alienação voluntária da carteira de

clientes da Unimed Piraqueçu, sem dúvida, um marco na consolidação do Sistema Unimed no Espírito Santo. Essa parceria estratégica está detalhada ao longo do relatório e foi uma ação para ampliar e fortalecer a nosso negócio.

Também trabalhamos na implantação de programas de prevenção de doenças e promoção da saúde e na consolidação da atenção primária à saúde, visando a sustentabilidade da cooperativa, a preservação da qualidade dos nossos serviços e a valorização do trabalho médico.

Nossos próximos passos estarão focados na manutenção da sustentabilidade e no uso consciente dos recursos, lembrando sempre do amadurecimento que conseguimos alcançar na Unimed Vitória e vamos levar isso para nossas decisões. O ano de 2016 exigirá ainda mais trabalho e esforço conjunto para continuarmos racionalizando custos, garantindo assim o equilíbrio e a saúde financeira da cooperativa.

Nas próximas páginas, você poderá conferir de forma detalhada os resultados alcançados em 2015 pela Unimed Vitória. Boa leitura!

Escolhemos o tema “Uso Consciente dos Recursos” para o nosso relatório de 2015, por acreditarmos que o uso consciente dos recursos é fundamental para que a cooperativa se mantenha saudável no mercado.

PERFIL ORGANIZACIONAL

Unimed Vitória: quem somos

GRI
G4-3
G4-5
G4-6

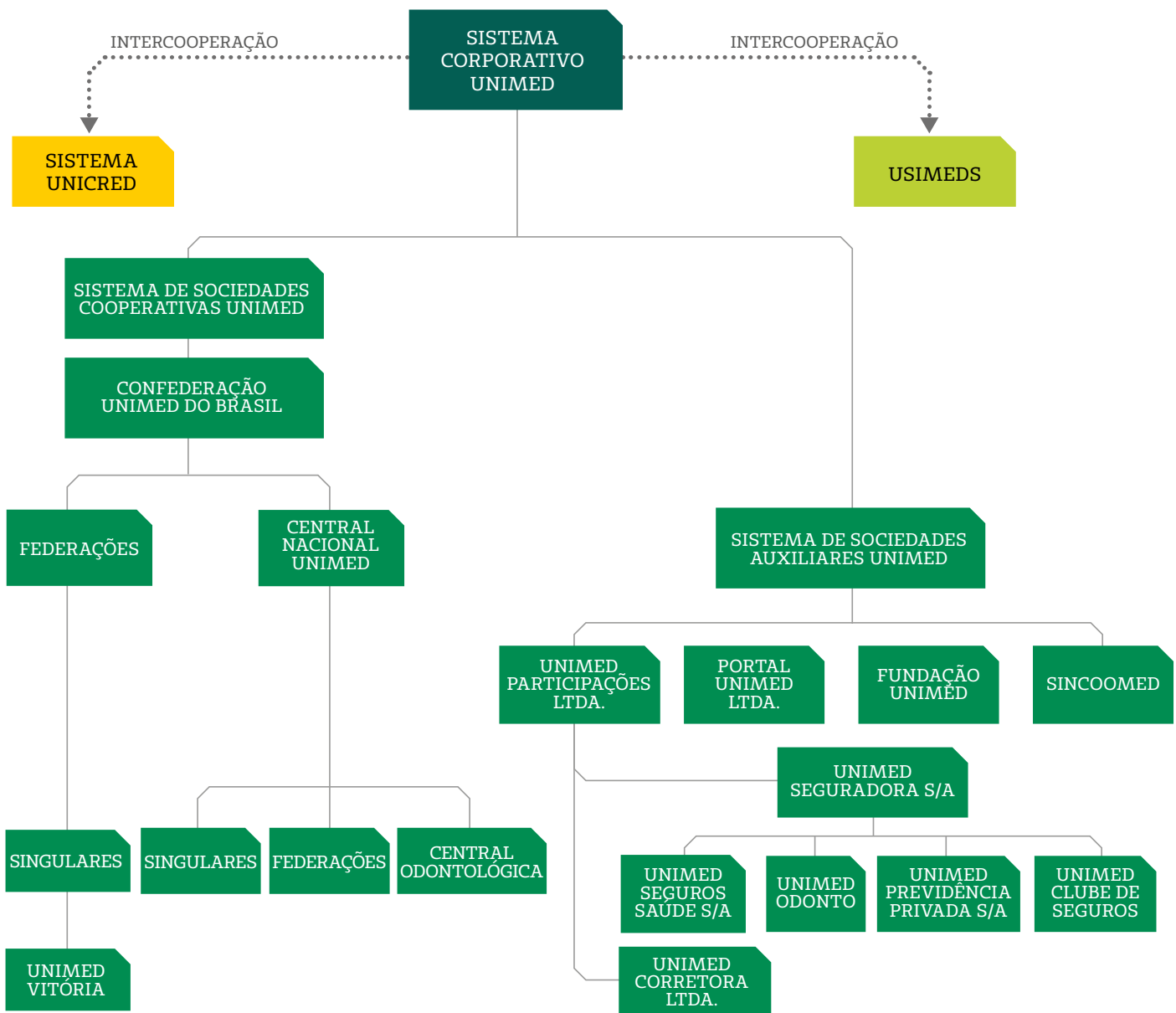
A Unimed Vitória, sob a designação empresarial Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, está sediada na Avenida Cezar Hilal, n.º 700, Bento Ferreira, Vitória/ES. CEP: 29.050-922. Integra o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil: o Sistema Unimed.

O Sistema Unimed está presente em 83% do território nacional e é composto por 352 cooperativas médicas, que prestam assistência para cerca de 20 milhões de clientes em todo o país. Surgiu em 1967 com a fundação da Unimed Santos (SP), por iniciativa do Dr. Edmundo Castilho.

Hoje, o Sistema Unimed conta com cerca de 110 mil médicos ativos, 107 hospitais próprios e 11 hospitais-dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, centros de diagnósticos, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade nos serviços de assistência médico-hospitalar e de diagnóstico complementar.

**O Sistema Unimed está presente em 83%
do território nacional e é composto por 352
cooperativas médicas, que prestam assistência para
cerca de 20 milhões de clientes em todo o país.**

Organograma



Produtos e serviços comercializados em 2015

GRI
G4-4

A Unimed Vitória possui uma variedade de produtos e serviços para atender aos diferentes públicos e às suas respectivas necessidades e demandas. São eles: Família (Integral ou Participativo); Plano (Vitoriamed, Premium Nacional, Participativo Estadual, Personal e Fácil Perfil); Tipo de Contratação (Coletivo Empresarial, Coletivo por Adesão e Individual Familiar); Segmentação (Refe- rência ou Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia); e Padrão de Acomodação em Internação (Coletiva – Enfermaria ou Individual –Apartamento). Todos esses produtos e serviços foram comerciali- zados no ano de 2015.

Vale destacar, também, que a rede pró- pria da operadora conta com diversas unidades de negócios, entre hospitais, laboratório, unidade ambulatorial, uni- dade de promoção da saúde, centro de diagnóstico e unidade de tratamento oncológico, entre outras. Para os clientes, essa rede própria ampliada é sinônimo de mais segurança, conforto, praticidade e comodidade, além de padrão de exce- lência Unimed Vitória.

Estrutura e serviços

- Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU)
- Hospital Unimed (HU)
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU)
- Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV): quatro unidades (nos municípios de Cariacica, Serra, Vila Velha e Vitória)
- Unimed Diagnóstico
- Unimed Oncologia
- Lojas de Atendimento: quatro unidades (nos municípios de Guarapari, Vila Velha e Vitória – com duas) e um Posto de Atendimento na Serra.
- Personal (Cariacica, Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória)
- Viver Unimed (Vila Velha e Vitória)
- Atenção Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi)
- SOS Emergências Médicas
- Saúde Ocupacional
- Laboratório

Os Centros de Especialidades (CEUVs) de Vi- tória, Vila Velha, Serra e Cariacica passaram a contar a partir de julho de 2015 com Postos de Coleta do Laboratório Unimed para atender aos clientes das unidades e da rede Fácil e Personal. O Laboratório Unimed, que deixou de ser terceirizado e funciona dentro do Hospital Unimed, foi inaugurado em junho e assumiu as atividades laboratoriais antes realizadas por um terceiro dentro do Hospital.

Promoção à saúde e prevenção de doenças

O Programa Viver Unimed é o Recurso Próprio da cooperativa voltado para promoção à saúde e prevenção de doenças. Disponível para todos os clientes, o Viver Unimed realiza atendimento personalizado com uma equipe interdisciplinar formada por psicólogos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas, técnicos de enfermagem e médicos. O programa não substitui os cuidados médicos. A ideia é atuar na educação em saúde e também no monitoramento de fatores de risco. Os clientes podem participar de palestras, cursos e oficinas sobre diabetes, gestação, saúde cardiovascular, reeducação alimentar, entre outros. Além de atendimento domiciliar a mães que acabaram de ter seus bebês. Além disso, há orientação sobre o parto e sobre os primeiros cuidados com o bebê para os pais e também curso para os avós.

O Viver Unimed é um benefício para o cliente e não possui custo adicional. As atividades são desenvolvidas em duas unidades: Vitória e Vila Velha. O usuário pode ser encaminhado para o programa por um médico cooperado com quem tenha se consultado ou ainda se cadastrar diretamente pelo telefone 3134-7520.



Curso para avós: orientação sobre os primeiros cuidados com o bebê

O usuário pode ser encaminhado para o programa por um médico cooperado com quem tenha se consultado ou ainda se cadastrar diretamente pelo telefone 3134-7520.

Conheça os programas

- Programa de Atenção ao Tabagista
- Programa de Reeducação Alimentar
- Programa de Saúde Cardiovascular
- Programa de Idade Saudável
- Programa Corpo e Mente
- Programa de Tratamento da Dor Crônica
- Programa Viver Gestantes
- Programa de Diabetes

OPCIONAIS UNIMED VITÓRIA OFERECIDOS EM 2015

- SOS Emergências Médicas: serviço de remoção
- Plano de Benefícios de Medicamentos (PBM)
- Saúde Ocupacional: oferecido às empresas com foco no atendimento e na realização de exames ocupacionais

Tecnologia aprimora serviço do SOS

Agilizar o atendimento e identificar melhores rotas são alguns dos benefícios que um novo software de rastreabilidade e controle garantiu ao SOS Emergências Médicas. A novidade começou a ser utilizada em fevereiro de 2015 nas oito ambulâncias da cooperativa, informatizando o serviço. A medida tem como objetivo aprimorar a comunicação entre a equipe e o médico na base e garantir mais segurança para o cliente durante a remoção.

A partir da informatização do sistema, quando o cliente acionar o SOS Emergências Médicas, seus dados e endereços já aparecem na tela de atendimento. Com estas informações, a base localiza em tempo real qual ambulância está mais próxima do endereço do paciente solicitante para deslocar a equipe até o local. Além disso, o sistema avalia condições do trânsito e sugere melhores rotas ao motorista socorrista para chegar ao Hospital o mais rápido possível.

Cooperar é a nossa essência

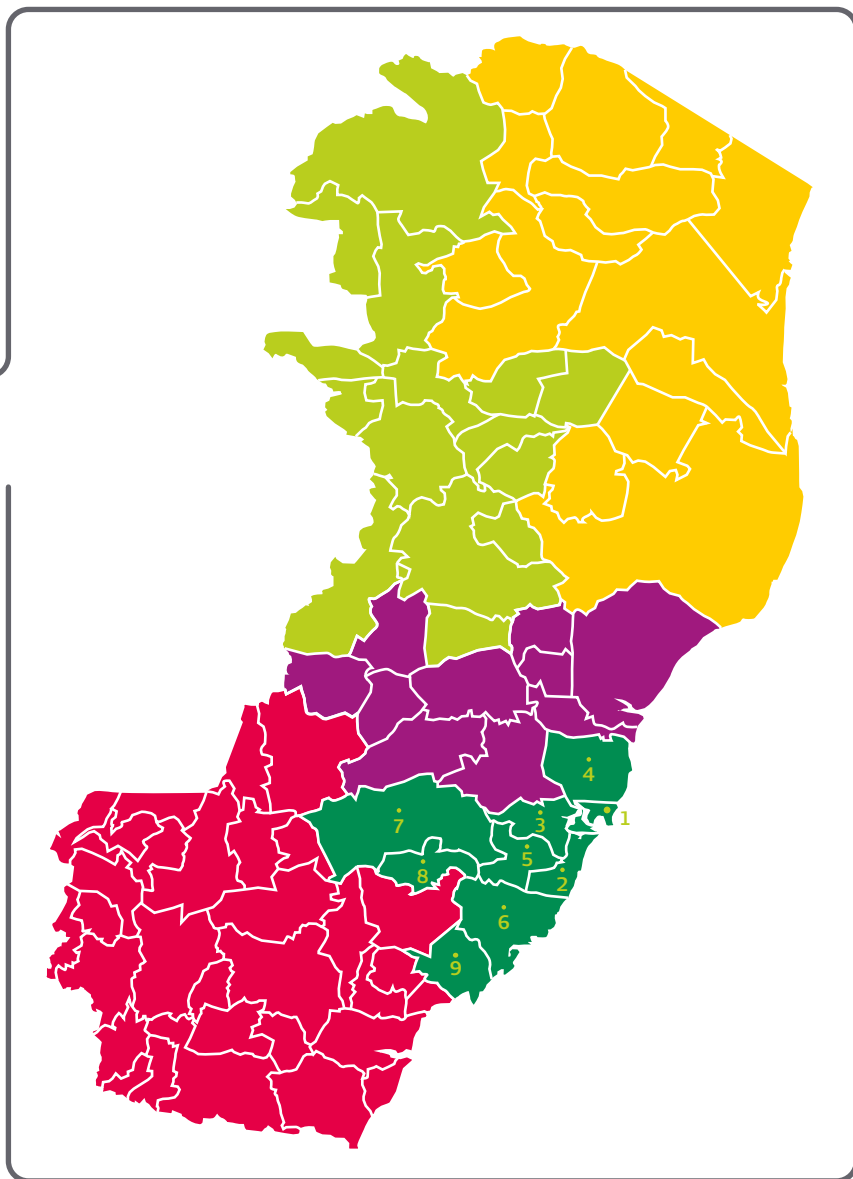
GRI
G4-7

Por sua natureza jurídica de cooperativa, a Unimed Vitória constitui uma sociedade simples personificada, cujo controle é exercido por meio dos votos dos cooperados, que têm igual valor independente do capital.

Sendo assim, a Unimed Vitória é regida:

- Pela legislação especial das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764, de 16/12/71);
- Pelo Estatuto Social;
- Pelas normas legais vigentes;
- Pela Constituição do Sistema Cooperativo Unimed.

Área de atuação



- Unimed Noroeste Capixaba
- Unimed Norte Capixaba
- Unimed Piraqueçu
- Unimed Sul Capixaba
- Unimed Vitória

Unimed Vitória

Municípios: **1** – Vitória **2** – Vila Velha
3 – Cariacica **4** – Serra **5** – Viana
6 – Guarapari **7** – Domingos Martins
8 – Marechal Floriano **9** – Anchieta

GRI
G4-8

A Unimed Vitória atua na maioria dos municípios da Região Metropolitana de Vitória e também em cidades próximas. A área de atuação da cooperativa abrange os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta.

Além disso, para atender de forma ainda mais completa os usuários, alguns planos possuem abrangência nacional e podem ser atendidos por outras Singulares que integram o Sistema Unimed.

NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATO

CONTRATOS JANEIRO A DEZEMBRO

ADESÃO

Vidas por Contratos de Adesão: 82.687

Contratos por Adesão: 315 (A)

EMPRESARIAL

Vidas por Contratos Empresarial: 165.119

Contratos Empresarial: 3.735 (B)

PESSOA FÍSICA

Vidas por Contratos Pessoa Física: 51.829

Contratos Pessoa Física: 34.774 (C)

Total de Contratos Pessoa Física e Pessoa Jurídica (A+B+C): 38.824

OBSERVAÇÃO: Os contratos de plano de saúde coletivo por adesão são um instrumento jurídico firmado legalmente por Pessoa Jurídica (PJ) contratante e uma operadora de plano de saúde para oferecer cobertura da atenção prestada à população que mantenha vínculo com Pessoas Jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial.

Os contratos por adesão e os contratos empresariais podem ter também lotações. Os contratos funcionam como guarda-chuva para outros contratos pequenos, que são as lotações.

Por se tratar de cooperativa, não existe acionista. Além de independender do capital investido, o cooperado possui uma cota com os mesmos direitos.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS E DE PORTE

INFORMAÇÃO	DADOS DE 2015
Número total de clientes	299.635
Número total de cooperados	2.320
Número total de empregados	2.297
Número total de prestadores	209
Participação no mercado capixaba de saúde suplementar	34%
Vendas líquidas	R\$ 902.439.918,70
*Dividas(Empréstimos e Financiamentos CP e LP)	R\$ 15.652.021,92
Patrimônio Líquido	R\$ 127.754.177,04
Total de ativos	R\$ 460.992.707,67

* Empréstimos e financiamentos de curto e longo prazo.

INFORMAÇÃO	DADOS DE 2015
Consultas	1.841.184 (eletivas)
Consultas em pronto-socorro Geral, incluindo, além do Hospital Unimed, atendimentos na UAHU	479.502
Partos no Hospital-Dia e Maternidade Unimed	2.076
Autorizações por mês	201.140 (Lojas)
	387.425 (Contact Center)
Internações Geral	42.465

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS E DE PORTE

INFORMAÇÃO	DADOS DE 2015
Internações Hospital Unimed	7.521
Exames de laboratório	4.262.389
Exames de imagem	1.352.039
Atendimentos Unimed Diagnóstico	87.038
Atendimentos Unimed Oncologia	15.471 – Destes 6.686 correspondem às consultas até dezembro de 2015. Os demais são infusões.
Atendimentos em assistência domiciliar	29.573
Atendimentos no Viver Unimed	69.837
Atendimentos nas lojas	311.552
Ligações recebidas pelo Contact Center SAC (0800)	373.360 Ligações
Central de Autorização	481.623 Ligações
Alô Cooperado/Prestador	23.189 Ligações
Agendamento Plano Personal	85.569 Ligações
Agendamento de Consultas	289.732 Ligações
Agendamento de Exames	196.657 Ligações
Atendimento Oncologia	21.234 Ligações
Profissionais de Saúde	44.565 Ligações
Total de Ligações recebidas	1.515.929
Ouvidoria	419 atendimentos
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	Vitoriamed, Participativo Estadual, Premium Nacional, Personal e Fácil Perfil Opcionais – SOS e PBM

Fornecedores: ampla rede para garantir ainda mais qualidade no atendimento

GRI
G4-12
G4-EC9

Focada em prestar serviços de excelência e oferecer uma gama de opções para os usuários, conferindo mais facilidade e agilidade aos processos, a Unimed Vitória dispõe de uma ampla cadeia de fornecedores, que em sua maioria são os prestadores formados por hospitais, clínicas e laboratórios.

Programa de Qualificação

GRI
G4-SO9

A Unimed Vitória possui o Programa de Qualificação de Fornecedores, que realiza processo de qualificação e visa garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, técnica/estrutura, parceria comercial, legalidade jurídica e sanitária, Conselhos de classe e Responsabilidade Social da Unimed Vitória, de forma a desenvolver parcerias sólidas e que sustentem seu crescimento e a idoneidade da parceria comercial.

As qualificações são conduzidas pela Gerência de Suprimentos (Gesup), por meio da Coordenação de Compras (Cocom), pela Gerência Administrativa Financeira (Geafi), através da Coordenação Administrativa (Corad) e pela Gerência com a Rede, por meio da Coordenação de Relacionamento com a Rede Credenciada (Cored), utilizando fichas de documentação previamente estabelecidas e validadas junto à Coordenação de Gestão da Qualidade e Processos (Cogeq). Todos os fornecedores qualificados são passíveis de avaliação periódica de desempenho para fins de manutenção da qualificação, podendo ser desqualificados por falta de documentação e pelo descumprimento de outros quesitos.

Valorização de fornecedores locais

A cooperativa prioriza a contratação de fornecedores locais. Do total de fornecedores de serviços da Unimed Vitória, 67% estão localizados no Espírito Santo. Entre os outros estados que a Unimed Vitória tem fornecedores, destaca-se São Paulo com 16%.

LOCALIZAÇÃO DE FORNECEDOR DE SERVIÇO POR ESTADO

ESTADO	Nº DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS
RJ	3
MG	6
SC	8
PA	9
SP	27
ES	109
TOTAL	162

Entenda a Cadeia de Fornecedores

- Rede Credenciada: clínicas, hospitais e laboratórios que não são da rede própria Unimed.
- Serviços médicos: consultas e procedimentos realizados pelos cooperados.
- Intercâmbio: atendimento estabelecido entre as Unimeds por meio de normas, regras e diretrizes, consolidando a integração no Sistema Unimed e permitindo o atendimento ao cliente quando este se encontra fora da área de cobertura da Unimed com a qual ele tem contrato em todo o território nacional.
- Materiais e Medicamentos: utilizados principalmente nos recursos hospitalares e unidades como Unimed Oncologia e Unimed Diagnóstico.
- Serviços: contratação de prestação de serviço.
- Mão de obra geral: são pessoas contratadas para atuar dentro da Unimed Vitória (limpeza, lavanderia, segurança etc) ou em nome da Unimed (Contact Center).
- Consultores: pessoas contratadas para prestar consultoria em áreas específicas.

- Corretoras: empresas que vendem planos da Unimed Vitória.
- Pessoa Física: contratação de pessoas independentes, sem empresa constituída, para realização de serviços pontuais.



Sobre as parcerias firmadas pela Unimed Vitória, vale ressaltar que, em 2015, não foram registrados impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade. Esse fato confirma a importância dessa busca pela qualificação contínua da rede fornecedora, contribuindo para elevar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

Infraestrutura e serviços



A Unimed Vitória trabalha para melhorar ainda mais os serviços oferecidos aos clientes, mantendo sua excelência de atendimento e ampliando sua estrutura para garantir a satisfação dos usuários.

Em 2015, a Unimed Vitória investiu R\$ 4.924.726 na ampliação de sua infraestrutura e serviços. O NucleOS foi um dos principais projetos executados com a verba citada e tem o objetivo de desenvolver e implantar uma plataforma tecnológica e também um software construído a partir dela, que permita à Unimed Vitória substituir o atual sistema de gestão de planos de saúde que encontra-se em processo de descontinuidade. Dessa forma, tem como meta o menor impacto operacional durante sua implantação, possibilitando também a oferta do mesmo a outras singulares, gerando novas oportunidades de negócios para a cooperativa.

A Unimed Vitória também executou projetos sem investimento em 2015, dentre eles destaca-se o projeto “Alienação da Carteira Piraqueçu”, que consiste em implementar o modelo operadora e prestadora entre a Unimed Vitória e a Unimed Piraqueçu, garantindo a alienação voluntária da carteira, melhoria das condições de trabalho para os cooperados e ampliação da área de ação comercial para Unimed Vitória. Esse processo está protocolado na ANS e deve ser aprovado pela agência no início de 2016.



Uma empresa comprometida com o bem-estar social

GRI
G4-15

Para alinhar-se a compromissos locais, nacionais e internacionais de respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) – que em setembro de 2015 passou a ser chamado Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) – e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

A cooperativa também adota os preceitos do Programa das Nações Unidas (PNUD), que tem como objetivo combater a pobreza no mundo; é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção desde 2006; e segue as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). É membro do Espírito Santo em Ação – que visa contribuir para a construção de um Estado referência e de uma sociedade melhor e mais justa, incluindo o despertar de

empresas mais conscientes e participativas em seu papel econômico e social.

Por meio do Instituto Unimed Vitória, responsável pelas ações de sustentabilidade socioambiental da cooperativa, a organização passou a integrar, em 2013, a Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes), que tem o propósito de unir, congregar e fortalecer o Terceiro Setor no Espírito Santo. Em 2014, o Instituto Unimed filiou-se ao Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife), organização sem fins lucrativos que reúne os principais investidores do País para difundir conceitos e práticas do uso de recursos privados para o desenvolvimento do bem comum.

Em junho de 2015, a Sociedade de Hotelaria Hospitalar do Espírito Santo (SHHES) deu início às suas atividades no Estado e a Unimed Vitória passou a integrar o time de instituições ligadas à nova organização, que visa aprimorar o atendimento e os serviços hospitalares.

Desenvolvimento da sociedade

GRI
G4-16

A Unimed Vitória também mantém um diálogo aberto com órgãos de classe, como Conselho de Medicina, Sindicato dos Médicos e Sociedades Médicas do Estado, instituições empresariais como Espírito Santo em Ação, governo e população capixaba como um todo.

DIRETORES EXECUTIVOS

Fernando Ronchi – Diretor Administrativo-financeiro: Médico Clínico Geral e Medicina do Trabalho; conselheiro titular do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES); professor e coordenador da pós-graduação de Medicina do Trabalho na Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (Emescam); e professor do MBA Sustentabilidade nas Organizações na Fucape Business School.

Guilherme Santos Crespo – Diretor de Provimento de Saúde: Médico Cirurgião Oncológico; chefe unidade de Oncologia do HUCAN/EBJERH.

Márcio de Oliveira Almeida – Diretor-presidente: Médico Ginecologista e Obstetra; membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo (Sogoes); professor de Ginecologia na Emescam; membro do Conselho Fiscal da Unimed Federação Espírito Santo; membro do Conselho de Administração da Unimed Seguros; e presidente do Conselho de Administração do Instituto Unimed Vitória.

Mário Tironi Júnior – Diretor de Recursos Próprios: Médico Pneumologista e Pediatra; vice-presidente do Conselho de Administração do Instituto Unimed Vitória.

Remegildo Gava Milanez – Diretor de Provimento de Saúde: Médico Ginecologista e Obstetra; diretor-presidente e conselheiro do Hospital Metropolitano; diretor-presidente da Associação dos Empresários da Serra (Ases); e associado do Instituto Unimed Vitória

DIRETORES HOSPITALARES

Henrique Zacarias Borges Filho – Diretor-técnico do HDMU: Médico Ginecologista e Obstetra; e tesoureiro da Associação de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo.

Jailson Tótola – Diretor-Clínico do Hospital Unimed (até 6 de dezembro de 2015): Médico Cirurgião Geral e Proctologista.

Eduardo Zanandréa – Diretor-Clínico do Hospital Unimed (a partir de 7 de dezembro de 2015): Médico Clínico Geral.

CONSELHEIROS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alexandre Augusto Ruschi Filho – Presidente do Conselho de Administração: Médico Cirurgião Geral e Proctologista; diretor Técnico da Seguros Unimed; conselheiro administrativo da Central Nacional Unimed; conselheiro administrativo da Unimed do Brasil; e presidente da Unimed Federação Espírito Santo.

Gustavo Peixoto Soares Miguel – Conselho de Administração: Médico Cirurgião do aparelho digestivo; mestre do capítulo 2016/2018 do Colégio Brasileiro de Cirurgias (CBC-ES); coordenador do Centro de Transplantes do Hospital Meridional; coordenador do Mestrado em Medicina da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes); e chefe da unidade de Cirurgia do Hucam/Ufes.

Jesse Rangel Tabachi – Conselho de Administração: Médico Cirurgião Geral e associado do Instituto Unimed Vitória.

João Luiz Sandri – Conselho de Administração: Médico Cirurgião Vascular; membro do Conselho de Administração do Vitória Apart

Hospital; professor de cirurgia na Emescam; e membro do Conselho Científico da Sociedade Brasileira de Angiologia e Cirurgia Vascular.

José Aid Soares Sad – Conselho de Administração: Médico Cardiologista; conselheiro do CRM-ES.

Lúcia Margareth Perini Borjaille – Conselho de Administração: Médica Pediatra; presidente da Sociedade de Pediatria do Espírito Santo; e associada do Instituto Unimed Vitória.

Luiz Carlos Paier – Conselho de Administração: Médico Cirurgião Torácico; membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital; membro da Sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica; e associado do Instituto Unimed Vitória

Luiz Sérgio Emery Ferreira – Conselho de Administração: Médico Gastroenterologista; membro da Sociedade de Gastroenterologia do Espírito Santo, da Sociedade de Endoscopia Digestiva do Espírito Santo, e da Federação Brasileira de Gastroenterologia (Comissão de admissão – setor Sudeste).

Mariângela Alochio Avellar – Conselho de Administração: Médica Pediatra; e secretária-geral da Sociedade de Pediatria do Espírito Santo.

Marcus Vinícius Azevedo Tanure – Conselho de Administração: Médico Anestesiologista; presidente do Conselho de Administração do Vitória Apart Hospital; membro do Conselho Vogal da Unimed Federação Espírito Santo; e membro do Conselho de Administração da Unimed Odonto.

Sebastião Leonardo da Silveira – Conselho de Administração: Médico Oftalmologista; conselheiro da Sociedade Capixaba de Oftalmologia; e associado do Instituto Unimed Vitória.

CONSELHO TÉCNICO

Arnaldo Ferreira Filho – Conselho Técnico: Médico Ginecologista e Obstetra; presidente do Conselho Fiscal do Instituto Unimed Vitória.

Edgard de Barros Nascimento – Coordenador do Conselho Técnico: Médico Hematologista; diretor do Criobanco, que participa dos processos sociais da ABRALE e da AFECC; e membro do Conselho de Administração do Instituto Unimed Vitória.

CONSELHO FISCAL

Carlos Magno Pretti Dalapicola – Coordenador do Conselho Fiscal: Médico Clínico Geral e Medicina do Trabalho; vice-presidente do CRM-ES; diretor Sindicato dos Médicos do Espírito Santo; tesoureiro da Associação Médica do Espírito Santo; e conselheiro Fiscal do Instituto Unimed Vitória.

SUPERINTENDENTES

Diecson Citadin Raupp – Superintendente Operacional: Membro do Comitê de Classificação de Rede e do Comitê Nacional de Intercâmbio da Unimed do Brasil.

Geferson Alcantara Antunes – Superintendente de Recursos Hospitalares: Presidente do Conselho Técnico do Instituto Unimed Vitória e membro do Comitê Nacional de Recursos e Serviços Próprios da Unimed do Brasil.

Gustavo Soares Knupp – Superintendente de Mercado: Membro do Comitê de Mercado da Unimed do Brasil.

Paulo Augusto Ruschi de Aragão – Superintendente de Recursos Ambulatoriais e Infraestrutura: Membro do Comitê Nacional de Recursos e Serviços Próprios da Unimed do Brasil e coordenador da Comissão de Custos de Recursos Próprios da Unimed do Brasil.

Paulo Magno do Bem Filho – Superintendente de Atenção à Saúde: Vice-diretor executivo do Instituto Unimed Vitória e membro do Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed do Brasil.

Rodrigo Salgado Guerra – Superintendente Administrativo Financeiro: Conselheiro Fiscal do Instituto Unimed Vitória e membro do Comitê Financeiro da Unimed do Brasil.

A Unimed Vitória também mantém um diálogo aberto com órgãos de classe, como Conselho de Medicina, Sindicato dos Médicos e Sociedades Médicas do Estado, instituições empresariais como Espírito Santo em Ação, governo e população capixaba como um todo.

VISÃO MERCADOLÓGICA

Oportunidades de mercado e cuidado com o cliente

GRI
G4-2

A Unimed Vitória conquistou a melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2015 – que compreende notas de 0,80 a 1,00 – divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O IDSS é realizado anualmente e analisa as condições e serviços oferecidos por todas as operadoras com registro ativo na ANS e tem como objetivo servir de referência aos clientes de planos de saúde.

Com a classificação de 0,8094, a cooperativa alcançou um resultado acima do apurado no levantamento anterior (0,7583), passando da segunda para a primeira faixa de qualidade do IDSS.

Em 2015, a Unimed Vitória alcançou a nota máxima no indicador “suficiência em ativos garantidores vinculados”. Dessa forma, a nota da dimensão econômico-financeira aumentou de 0,7001 para 0,9247. Além disso, a Singular melhorou seu resultado em três das quatro dimensões analisadas – Atenção à Saúde, Econômico-Financeira, e Estrutura e Operação.

Esta é mais uma conquista fruto do trabalho e empenho de colaboradores e cooperados

para atender aos mais de 300 mil clientes da cooperativa. Tornar uma empresa sustentável também passa pelo cuidado e dedicação de parceiros e com a sociedade como um todo.

A Unimed Vitória busca trazer melhorias para a qualidade de vida e o bem-estar da população, com o desenvolvimento de novos processos pautados sempre pela inovação. E foi por meio dessa busca constante por melhorias que a cooperativa implementou o modelo assistencial de atenção primária, tendência mundial que é uma novidade no segmento no Brasil. Já muito praticado na Europa e visto como um caminho para o mercado de saúde suplementar brasileiro, esse modelo surge como diferencial para a sustentabilidade do negócio e como oportunidade para alcançar novos públicos.

Tendo como objetivo priorizar o cuidado integral com a saúde do cliente, a atenção primária busca integrar ações preventivas e curativas. O paciente é acompanhado sempre por um mesmo profissional clínico, de forma personalizada e trazendo de volta, na prática, o conceito de medicina familiar.



Plano Personal tem foco na atenção primária, na prevenção e no cuidado integral

Personal: Retomada Venda Plano Pessoa Física

GRI
G4-EC7
G4-EC8

Implantado em 2013 somente para planos empresariais, o Unimed Personal foi estendido para pessoa física em 2015. Com um conceito de assistência médica que coloca em destaque o “médico exclusivo”, o Personal tem foco na atenção primária, na prevenção e no cuidado integral. Com um sistema de informações com prontuário de fácil utilização, o médico tem acesso ao histórico do paciente, podendo otimizar o atendimento, que é feito nas unidades do Personal em Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica e Guarapari. Além do médico, as equipes contam com fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista, enfermeiro e técnico em Enfermagem, todos focados em conhecer o risco do indivíduo, podendo, assim, oferecer um plano de cuidado de acordo com as reais necessidades do paciente.



O 2º Congresso Nacional Unimed de Atenção Integral à Saúde foi realizado em Vitória

Foco em Atenção Integral à Saúde

GRI
G4-14

A Unimed Vitória desde 2013 vem fortalecendo sua estratégia de promoção da saúde e prevenção da saúde, com o Personal. Mostra desse pioneirismo dentro do Sistema Unimed, é que Vitória foi escolhida para sediar o 2º Congresso Nacional Unimed de Atenção Integral à Saúde (AIS), realizado em setembro de 2015. O evento reuniu 300 pessoas para trocar experiências no tema que é apontado como uma alternativa ao cenário atual da saúde atual. “Quando começamos a trabalhar a AIS em nossa Singular, fomos chamados de loucos. Hoje somos considerados visionários. Este evento foi importante para convencer os dirigentes das cooperativas que precisamos mudar a assistência que prestamos aos nossos clientes”, ressaltou o diretor-presidente da Unimed Vitória, Márcio Almeida. O Personal também foi reconhecido durante o congresso e o trabalho científico “Modelo de Atenção Primária da Unimed Vitória” conquistou o primeiro lugar entre os estudos inscritos no evento.

Além de trabalhar na promoção da saúde, a cooperativa tem a consciência das solicitações de procedimentos desnecessários, para racionalizar os custos e também para proteger os pacientes. Dessa forma, alguns pedidos são analisados de acordo com os conceitos da Medicina Baseada em Evidências e com os protocolos elaborados pelos Comitês de Especialidades e aprovados pelas Câmaras Técnicas, sempre visando à melhoria da saúde e ao bem-estar das pessoas.

Também foram colocados como prioridade estratégica, dentro da rede própria da cooperativa, a segurança e o acolhimento do paciente. Acompanhando as exigências do Nível 3 de Acreditação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), o aumento da segurança dentro do Hospital Unimed e do Hospital-Dia e Maternidade Unimed passou pelo fortalecimento do uso de protocolos clínicos para questões mais críticas, acompanhamento por meio de ferramentas gerenciais e intensificação de treinamentos dos profissionais.

Projeto Parto Adequado

Em 2015, a Unimed Vitória, com o HDMU, passou a fazer parte do Projeto Parto Adequado, realizado pela ANS em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) e com o Institute for Healthcare Improvement (IHI). A unidade foi um dos 23 hospitais privados admitidos no país para participação no projeto que visa, por meio da identificação de modelos inovadores e viáveis de atenção ao parto, reduzir riscos e a realização de cesáreas desnecessárias, melhorar a segurança do paciente e a experiência do cuidado para mães e bebês. O Recurso Próprio tem se adiantado à tendência mundial de valorização do parto normal e realizado ações com foco na capacitação dos profissionais de saúde, bem como na conscientização das famílias.

Na unidade já existe um ambiente próprio para o parto adequado. Na sala de parto, estão disponíveis bolas que, junto com massagens específicas, auxiliam no alívio da dor da gestante. A maca específica para pré-parto, parto e pós-parto é um dos equipamentos que diferencia o local. A segurança é garantida pela utilização de equipamentos técnicos que visam monitorar o estado de saúde da mãe e da criança. Dentre eles, o cardiotocógrafo que monitora o batimento cardíaco fetal e a atividade uterina; o amnioscópio de fibra de vidro que permite a visualização da situação fetal, entre outros aparelhos para que a equipe consiga dar o suporte adequado em caso de qualquer evento adverso.

Essas ações têm promovido o incremento de parto normal no Hospital. De maio a outubro de 2015, o número aumentou 50% entre as gestantes atendidas no plantão.

A redução da mortalidade materna está entre os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU). A cooperativa apoia ações de promoção de saúde e bem-estar para as gestantes e está presente nessa luta por meio do atendimento seguro e de qualidade às clientes.



HDMU oferece ambiente exclusivo para parto adequado

Humanização para prematuros nascidos nos Recursos Próprios

Em 2015, a Unimed Vitória inovou mais uma vez com um atendimento diferenciado que visa auxiliar a recuperação dos prematuros nascidos nos Recursos Próprios: o Projeto Terapia de Rede, que oferece os benefícios do uso de minirredes nas incubadoras. A prática visa simular o útero materno e auxiliar a evolução do bebê.

Foi observado que esta posição auxilia na redução do estresse neonatal, facilita a organização motora e neurológica e permite a recuperação em menor tempo. Além dos ganhos para o bebê, há a humanização na assistência à família. O acolhimento prestado envolve os pais no serviço prestado com carinho e cuidado aos pequenos

O projeto integra as equipes médicas de Fisioterapia e de Enfermagem das Unidades de Terapia Intensiva Neonatal e Pediátrica da Unimed Vitória. Uma iniciativa pioneira da cooperativa no Espírito Santo e que foi iniciada no HDMU e hoje também é realizada no Hospital Unimed.

Além disso, os profissionais da área de acolhimento passaram por uma reciclagem com especialista de nível internacional, que apresentou as principais novidades mundiais, trabalhando a postura diante de diversas situações do



Projeto Terapia de Rede simula o útero e estimula o desenvolvimento do bebê prematuro



Programa de residência médica: residentes atuam no Hospital Unimed e HDMU

dia a dia do hospital. As iniciativas adotadas pela Unimed Vitória buscam humanizar o atendimento hospitalar e tornar o ambiente mais favorável para que o paciente se reestabeleça. Essas práticas estão disseminadas em todos os setores, envolvendo colaboradores e médicos cooperados, e fazem parte da estratégia da cooperativa de cuidar bem das pessoas e contribuir para a melhoria da saúde do capixaba.

Contribuindo com a formação médica

Em 2015, a Unimed Vitória passou a oferecer um programa próprio de residência médica, contribuindo assim com a qualificação dos médicos para o mercado de trabalho e também os desenvolvendo para que possam vir a serem cooperados no futuro. O programa foi o segundo do Sistema Unimed a ser aprovado pelo Ministério da Educação

(MEC). Os selecionados atuam nas unidades hospitalares da rede própria de atendimento, Hospital Unimed e HDMU. Durante o curso, os residentes nas especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Geral, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Neonatologia, Medicina da Família e Comunidade são acompanhados por preceptores, profissionais médicos de elevada qualificação profissional. A cooperativa recebeu do MEC em 2015 o ato autorizativo para o credenciamento dos programas de residência médica por mais cinco anos e no fim do ano passado foi aberto processo seletivo para novos residentes iniciarem o curso em 2016.

Todas essas iniciativas fazem parte da estratégia da cooperativa de cuidar bem das pessoas.

Novos horizontes

Em 2015, a Unimed Vitória soube aproveitar as virtudes do cenário de saúde suplementar no Espírito Santo e oportunizar novos horizontes. Os médicos cooperados aprovaram em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) a alienação voluntária da carteira de clientes da Unimed Piraqueaçu pela Unimed Vitória. Na prática, a cooperativa que atua na região passará a funcionar como uma espécie de prestadora de serviços da Unimed Vitória, que se responsabilizará pelo atendimento da carteira da empresa, que tem 22 mil clientes.

Trata-se de um tipo de negócio que é uma tendência dentro do Sistema Unimed. Singulares maiores em carteira e estrutura incorporam como prestadoras de serviços singulares menores geograficamente próximas e com potencial de crescimento.

Agora, a cooperativa aguarda para 2016 um posicionamento da ANS para colocar em prática uma operação que amplia a atuação da empresa para outros 10 municípios do Estado. São eles: Aracruz, Ibiracu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra, e Itaguaçu.

“Trata-se de uma decisão estratégica para o futuro da cooperativa, uma vez que amplia nossa área de atuação e traz perspectivas de melhores resultados nos próximos anos”.

“Trata-se de uma decisão estratégica para o futuro da cooperativa, uma vez que amplia nossa área de atuação e traz perspectivas de melhores resultados nos próximos anos. Crescemos em número de clientes, mas também em estrutura de atendimento, já que toda a rede da Unimed Piraqueaçu se manterá, não havendo nenhum comprometimento da rede que hoje disponibilizamos. Criamos uma forma de fortalecimento recíproco, focada na sustentabilidade do negócio”, explica Márcio de Oliveira Almeida, diretor-presidente da Unimed Vitória.

Gestão orientada pelo Planejamento Estratégico

Mesmo com o cenário Econômico brasileiro instável em 2015 e a forte regulação do setor de saúde suplementar, a Unimed Vitória vem superando os desafios de mercado que estão ainda maiores, como os altos custos com órteses, próteses e materiais especiais (OPME) e o envelhecimento da população.

Esse crescimento da idade média poderá acarretar em maior uso do plano de saúde, aumento da incidência de doenças graves e males crônicos e elevação no número de pacientes internados. Como forma de melhorar este cenário será necessária uma mudança no modelo da saúde suplementar com o triplo objetivo: incrementar a qualidade por meio de uma assistência à saúde acessível e segura centrada no paciente; incrementar a saúde da população por meio de intervenções direcionadas à mudança em determinantes comportamentais, sociais e ambientais; e reduzir o custo da assistência à saúde para indivíduos, famílias, empregadores e governo.

Para crescer mantendo a sustentabilidade, mitigando os riscos, a Unimed Vitória considera em seu Planejamento Estratégico todas as movimentações da economia nacional e internacional pertinentes ao negócio, além das características, oportunidades e ameaças inerentes ao setor de saúde suplementar. Para acompanhar as mudanças constantes

Para crescer mantendo a sustentabilidade, mitigando os riscos, a Unimed Vitória considera em seu Planejamento Estratégico todas as movimentações da economia nacional e internacional pertinentes ao negócio, além das características, oportunidades e ameaças inerentes ao setor de saúde suplementar.

do mercado, a cooperativa realiza o Ciclo de Revisão Anual do Planejamento Estratégico. Em 2015, foram realizadas 76 reuniões, mais de 253 horas dedicadas, com 258 pessoas envolvidas, para analisar as mudanças que seriam necessárias para o próximo ciclo.

Nessas reuniões, é feita uma apresentação do cenário econômico e da saúde suplementar no Brasil, para uma posterior avaliação das metas e dos projetos estratégicos que serão redefinidos.

Após o encerramento do Ciclo de Revisão, acontece um evento de mobilização, cujo objetivo é reforçar junto aos colaboradores que o Planejamento Estratégico é um compromisso de todos.

Os indicadores são acompanhados mensalmente pelos gestores das áreas, juntamente com as equipes e, em casos de desvios, são realizadas ações corretivas ou preventivas. Os resultados são acompanhados pela Diretoria Executiva e também pelo Conselho de Administração por meio das reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs). Ao final de 12 meses, é feito o Balanço Estratégico, com o intuito de avaliar o desempenho da execução da estratégia, identificando se as decisões foram eficazes para o alcance dos resultados.

Todo o gerenciamento dos indicadores é realizado pelo Sistema de Gestão Estratégica (SGE) da Unimed Vitória, que é composto pela integração de ferramentas de gestão consolidadas no mercado como boas práticas, tais como: MEG – Modelo de Excelência da Gestão, BSC – Balanced Scorecard, Norma ISO 9001:2008, Norma ONA – Organização Nacional de Acreditação, Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e PMBOK – Project Body of Knowledge. O gerenciamento do SGE é conduzido de acordo com as fases do PDCA (Plan, Do, Check e Act) e contempla a Operadora de Planos de Saúde e os Recursos Próprios.

Metas Globais

Com base nas Diretrizes Estratégicas validadas, as metas globais são definidas em sintonia com o orçamento, considerando os indicadores financeiros que garantem o equilíbrio entre o crescimento e a sustentabilidade. A estruturação das ferramentas utilizadas para garantir o alinhamento entre estratégia e orçamento é realizada por um grupo de estudo das Metas Globais, cujo objetivo é aprofundar a análise dos dados geradores de receita, o custo e a despesa da Operadora e dos Recursos Próprios, compreendendo melhor seus comportamentos e impactos. As Metas Globais são validadas com o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva.

Metas Globais 2015		
INDICADOR	META DO ANO	RESULTADO
Custo Total	R\$ 778.569.063	R\$ 791.925.892
Receita de contraprestação (sem deduções)	R\$ 944.671.175	R\$ 924.469.517
% Margem EBITDA	1,43%	1,83%
CBHPM 5ª edição	Plena + 15%	Plena + 5%

Metas Globais 2016		
META GLOBAL - OPERADORA		
Indicadores	Desafio para 2016	
Aumentar a receita	Receita de contraprestação	Crescer 11,2%
	Carteira de clientes	Crescer 4,3%
Racionalizar o custo assistencial	Sinistralidade da Unimed Vitória	81,7%
	Valor da consulta	R\$ 83 de janeiro a novembro e R\$ 90 em dezembro
Adequar a despesa administrativa	Despesa administrativa	Reduzir 10,70%

Com base nas Diretrizes Estratégicas validadas, as metas globais são definidas em sintonia com o orçamento, considerando os indicadores financeiros que garantem o equilíbrio entre o crescimento e a sustentabilidade.



Prêmio Excelência

A atenção à eficiência dos processos e o envolvimento dos cooperados e colaboradores são ingredientes de sucesso de gestão na Unimed Vitória. Este compromisso e boas práticas de governança renderam à Singular a conquista da Faixa Ouro no Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Sescoop, ciclo 2015.

Esta edição contou com a participação de 246 cooperativas de diversos ramos de todo o Brasil, incluindo setores fortes como agropecuária e

Este compromisso e boas práticas de governança renderam à Singular a conquista da Faixa Ouro no Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Sescoop, ciclo 2015.



Unimed Vitória conquistou a Faixa Ouro no Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Secoop

crédito, e dentre estas a Unimed Vitória ficou entre as oito vencedoras da faixa Ouro e foi reconhecida como Destaque Nacional de Excelência em Gestão.

Vale ressaltar que a cooperativa havia saído vencedora com a Faixa Ouro e destaque nacional no primeiro ciclo do Prêmio Excelência em Gestão, realizado em 2013. “Este reconhecimento nacional ratifica o trabalho desenvolvido na Unimed Vitória, com foco no planejamento estratégico e qualidade, ainda mais importantes neste cenário crítico”, destaca o diretor-presidente Márcio Almeida.

Para o ciclo 2015 do Prêmio Sescop Excelência de Gestão foram auditados indicadores dos anos de 2012, 2013 e 2014. A finalidade da premiação é incentivar e reconhecer o esforço das cooperativas com as melhores práticas de gestão e governança.

Para isso, são utilizados os critérios do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). São avaliadas as práticas de gestão que abrangem cooperados, lideranças, clientes, colaboradores, fornecedores, sociedade, processos e resultados.

O prêmio é uma iniciativa do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescop), em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).



GOVERNANÇA E GESTÃO



GOVERNANÇA

Integração com o Sistema Cooperativista

GRI
G4-34

A Unimed Vitória é uma cooperativa de médicos que tem o propósito de gerar oportunidades de trabalho com a prestação de serviços de assistência à saúde.

Para isso, dispõe de estratégias, regulamentos e políticas direcionados pelos princípios que regem o cooperativismo, baseado na cooperação mútua, na participação e na democracia. Também está vinculada ao sistema de saúde suplementar e, por isto, submete-se ao órgão regulador de planos de saúde do Brasil: a ANS.

A sua instância máxima de decisão e direcionamento está na Assembleia Geral Ordinária (AGO), na qual os médicos cooperados têm direito a voz e a voto. Eles elegem, entre os seus pares, a Diretoria Executiva e os conselhos de Administração e Técnico para um mandato de quatro anos, e o Conselho Fiscal, para o período de um ano. Também apresentam, discutem e aprovam as propostas, regras, resultados e outras definições sobre a cooperativa.

Os princípios comuns básicos, as atividades dos cooperados, a estrutura de governança e os critérios de inclusão e exclusão de sócios são definidos e regidos pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno, também aprovados em Assembleia Geral. As alterações feitas posteriormente nestes documentos são validadas em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs).

GRI
G4-38
G4-39

A estrutura de governança da Unimed Vitória é composta pela Diretoria Executiva e por quatro conselhos (de Administração, Técnico, Fiscal e Social), além do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), que garantem ainda mais participação nos processos decisórios e controle da gestão por todo o quadro social. Eleitos em Assembleia Geral, os Conselhos têm a função de supervisionar questões econômicas, administrativas, operacionais, educacionais e médicas.



Nova diretoria e conselhos

Em fevereiro de 2015, foram definidos os novos membros da Diretoria Executiva, Conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec) da Unimed Vitória.

A votação ocorreu durante a Assembleia Geral Ordinária (AGO) e a chapa única União de Médicos foi eleita por unanimidade e aclamação. Os componentes da administração 2015-2019 e o Conselho Fiscal 2015 também foram empossados na mesma data de eleição da Diretoria.

Conselho de Administração com mais autonomia

Com a função de definir as diretrizes a serem seguidas pela Diretoria Executiva, o Conselho de Administração (Conad) passou a contar em 2015, período em que se iniciou uma nova

gestão, com 11 conselheiros vogais. Alinhada às orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), esta mudança trouxe maior independência do Conselho na fiscalização dos diretores e na defesa dos interesses dos cooperados, tendo participação direta nas decisões da cooperativa.

O sistema de Governança da Unimed Vitória passa por atualizações em busca das melhores práticas para o aprimoramento dos processos decisórios, de controle e de gestão.

Outra alteração relativa aos órgãos sociais foi que, em 2015, a Diretoria Executiva deixou de ter direito a voto nas reuniões do Conad, sendo permitida sua participação apenas para apresentar informações, atividades ou opiniões.

Atualmente, duas médicas cooperadas compõem o Conselho de Administração, reforçando o papel da cooperativa nas práticas de diversidade e nos princípios cooperativistas.



Desde a minha entrada na Unimed Vitória, em 1992, estive presente em vários segmentos de sua gestão: Conselho Fiscal, Conselho Técnico e Nudec. Atualmente, participo do Conselho de Administração, atuando em nome de todos os cooperados em um alto órgão de governança. Trata-se de uma grande responsabilidade. Busco contribuir com o papel do Conselho de trabalhar ações de valorização dos nossos médicos e na garantia dos melhores resultados para a cooperativa. Para isso, uso a experiência que adquiri ao longo da minha trajetória, que me permite compreender esforços necessários para uma gestão equilibrada. Nossa atuação é pautada em um planejamento estratégico estruturado e na busca de soluções inovadoras. Tudo isso para lidar com os desafios que constituem o segmento de saúde suplementar. ”

Dra. Lucia Margareth Perini Borjaile



Recebi o convite para compor o Conselho de Administração com surpresa e aceitei esse desafio. O Conad é um órgão sério, que atua de forma colaborativa, exigindo de todos nós muito comprometimento, pela sua importância para a gestão da Unimed Vitória. A cada dia entendo melhor a função de um Conselheiro e fortaleço a minha visão sistêmica sobre a cooperativa, da qual tenho responsabilidade também como cooperada. Tenho consciência de que represento uma grande parcela das médicas da Unimed Vitória. Sou cooperada desde 1991, trabalhando em meu consultório e indo às Assembleias. Minha participação foi se ampliando, primeiro no Nudec e posteriormente no Comitê da minha especialidade, a pediatria. Também participo desde o início do grupo Crescer. Vem sendo um período de aprendizado. ”

Dra. Mariangela Alochio Avellar



CONSELHEIRO CONSULTIVO – Desde 2014, foi instituído um Conselheiro Consultivo Independente para a Diretoria Executiva. Sem período de mandato estabelecido, este cargo foi ocupado até agosto de 2015 por um especialista em Finanças, Planejamento Estratégico e Liderança com sólida carreira executiva e experiência como CEO e conselheiro de empresas de destaque no cenário nacional. A cooperativa está realizando a seleção de um novo profissional para ocupar esta função.

ELEIÇÃO DO CONSELHO SOCIAL – Também neste ano, os cooperados elegeram, os novos membros para o Conselho Social, para um mandato de 4 anos. Dos representantes eleitos, 77 cooperados representam 53 especialidades.

DIRETORIA EXECUTIVA

Márcio de Oliveira Almeida
diretor-presidente

Fernando Ronchi
diretor Administrativo-Financeiro

Guilherme Santos Crespo
diretor de Provimento de Saúde

Mário Tironi Junior
diretor de Recursos Próprios

Remegildo Gava Milanez
diretor de Mercado

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alexandre Augusto Ruschi Filho
Gustavo Soares Peixoto Miguel
Jesse Rangel Tabachi
João Luiz Sandri
José Aid Soares Sad
Lucia Margareth Perini Borjaile
Luiz Carlos Paier
Luiz Sérgio Emery Ferreira
Marcus Vinicius Azevedo Tanure
Mariangela Alochio Avellar
Sebastião Leonardo da Silveira

CONSELHO TÉCNICO

Anderson De Nadai
Arnaldo Ferreira Filho
Edgar de Barros Nascimento
Elvidio dos Santos
Giulliano Enrico Ruschi e Luchi
Junny Ribeira Correa
José Carlos Binda

CONSELHO FISCAL

Carlos Magno Pretti Dalapicola
Wellington Menelli Pioto
Maria Zulete Dadalto

Suplentes

Agostinho Bruzzi de Figueiredo
Cláudio Gianórdoli Teixeira
Carlos Luiz Zaganelli

NUDEC

Bernardo Barcellos Terra
Carlos Alberto Sancio Junior
Carlos Augusto de Mattos Rocha
Eliane Mara dos Reis Cintra
Eric Teixeira Gaigher
Fabio Leal L. Borges
Giancarlo Laghi Junior
José Renato Harb
Renato Antunes Machado
Ubirajara Moulin Moraes
Wander Lopes Amorim

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

Diretoria Executiva	Cinco eleitos em Assembleia para mandato de quatro anos.	Responde pela gestão da Cooperativa, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração.
Conselho de Administração (Conad)	Atualmente é composto por 11 membros (conselheiros vogais eleitos para mandato de quatro anos, podendo haver a reeleição de dois terços dos componentes).	Responsável por cuidar da organização e administração da Cooperativa.
Conselheiro Consultivo	Um	Avalia e apoia as decisões da Diretoria Executiva.
Conselho Técnico	Sete eleitos para mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos dois terços de seus membros.	Acompanha a gestão avaliando tecnicamente a conduta dos cooperados.
Conselho Fiscal	Seis (três efetivos e três suplentes eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano).	Fiscaliza as operações financeiras, as atividades e os serviços da Cooperativa.
Conselho Social	111 membros (77 eleitos pelas especialidades médicas e o restante integrado por membros do Conad, Conselho Técnico e Nudec).	Órgão consultivo e orientador, representando diretamente os cooperados nas tomadas de decisões estratégicas.
Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec)	11 médicos cooperados.	Promove a educação continuada e o desenvolvimento profissional dos médicos.

Total de Integrantes: 152, considerando a vacância do cargo de Conselheiro Consultivo.

ESTRUTURA DA GOVERNANÇA



REUNIÕES – O Estatuto Social estabelece o número mínimo de reuniões mensais para cada Conselho, podendo variar a partir desta quantidade de acordo com as necessidades. Em 2015, os Conselhos realizaram mais encontros do que o mínimo previsto:

	NÚMERO DE REUNIÕES PREVISTAS NO ESTATUTO (ANUAL)	NÚMERO DE REUNIÕES REALIZADAS (ANUAL)
Conselho de Administração	12	21
Conselho Técnico	12	24
Conselho Fiscal	12	20

A atuação dos comitês e câmaras técnicas

GRI
G4-34

A Unimed Vitória conta ainda com estruturas de governança auxiliares: Comitês de Especialidades e Câmaras Técnicas, que auxiliam na definição de padrões técnicos, de qualidade, de desenvolvimento e de alinhamento das atividades da assistência médica às normativas da ANS, que regula este tipo de serviço no país.

COMITÊS DE ESPECIALIDADES – Atualmente integrados por 186 médicos de 49 diferentes especialidades, esses comitês têm o compromisso de propor, debater e recomendar com base em sua visão técnica e nas boas práticas da especialidade, condutas e referenciais confiáveis para o processo assistencial da cooperativa. Em 2015, foram realizadas 63 reuniões, estando as 49 especialidades representadas em 34 comitês.

CÂMARAS TÉCNICAS – Auxiliando na análise dos processos de autorização médica junto à auditoria, em 2015, as Câmaras contribuíram com uma economia de mais R\$ 5,3 milhões, contabilizando os valores de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e de equipe médica, excetuando as taxas e diárias. Esse resultado superou a meta para o mesmo período, que era de R\$ 4,7 milhões. Na Unimed Vitória são sete Câmaras Técnicas – Cardiologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Vascular, Urologia e Cirurgia Geral – que, em 2015, realizaram 298 reuniões.

Atualmente integrados por 186 médicos de 49 diferentes especialidades, esses comitês assessoram na normatização de atividades das especialidades, analisam as adoções de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes.

Governança por gênero, etnia e idade

	Masculino	Feminino
Gênero	80,8%	19,2%

	30 a 34 anos	35 a 39 anos	40 a 44 anos	45 a 49 anos	50 a 54 anos	55 a 59 anos	60 a 64 anos	65 a 69 anos	Acima de 70 anos
Idade	3%	8%	4%	13,2%	15,2%	20,2%	20,2%	14,1%	2%

Etnia	Quantidade
Branços	84 (84,9%)
Pardos	11 (11,1%)
Negros	4 (4%)
Amarelos	0
Indígenas	0

Decisões compartilhadas

Para tratar os temas econômicos, ambientes e sociais, a cooperativa conta com comissões e comitês diretivos que buscam contribuir para o alcance dos objetivos propostos.

Esses grupos foram definidos pelo mais alto nível de governança como forma de delegar autoridade a executivos, cooperados e colaboradores de diferentes níveis hierárquicos.

Delegação de autoridade sobre tópicos sociais

As atividades de responsabilidade social da Cooperativa são uma competência do Instituto Unimed Vitória, que foi criado com o objetivo de ampliar, apoiar e desenvolver projetos que contribuam para a promoção da saúde nas áreas de Educação, Meio Ambiente, Esporte, Desenvolvimento Comunitário e Cultura.

Com estrutura de governança alinhada ao modelo organizacional da Unimed Vitória, o Instituto conta com a participação voluntária de membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, dos gerentes e superintendentes da Cooperativa. Com este engajamento do corpo diretivo, tornam-se mais fáceis a implementação e a otimização da Política de Responsabilidade Social da Organização.

Delegação de autoridade sobre tópicos ambientais

As ações socioambientais da cooperativa também são uma atribuição do Instituto Unimed Vitória, que conta com mecanismos que viabilizam as práticas e o alcance de resultados efetivos. Sob a orientação do Instituto, são realizadas atividades com o engajamento das unidades principalmente na abordagem dos processos internos que geram impactos ambientais.

A Unimed Vitória monitora os riscos ambientais relacionados ao negócio com o intuito de preveni-los e reduzi-los. Para isso, desde 2003, conta com uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, constituída por membros de todas as unidades, que tem como objetivo identificar, monitorar e normatizar todas as questões que dizem respeito ao correto gerenciamento de resíduos.

Seguindo as diretrizes da Comissão, cada unidade tem um Programa de Gerenciamento de Resíduo específico. As discussões e decisões mais impactantes são levadas à Alta Direção, por meio do presidente da Comissão.

Delegação de autoridade sobre tópicos econômicos

Além da Superintendência Administrativa Financeira (Suafi), que gerencia os custos com base no orçamento anual e estuda a viabilidade de novos negócios, a cooperativa conta com uma política de gestão de projetos visando aumentar as possibilidades de êxito nos resultados.

Um Comitê Diretivo de Projetos é responsável pelas deliberações, feitas com base nas informações fornecidas pelo Escritório de Projetos. O Comitê aponta os projetos estratégicos para a Organização, definindo recursos financeiros, prazos e possíveis alterações no escopo, cronograma e outros.

O grupo é composto por 13 membros, entre eles o gerente de projetos, superintendentes e a Diretoria Executiva. Em 2015, o Comitê realizou 8 reuniões conforme a necessidade de aprovação/alteração no portfólio de projetos.

Em 2015, também foi instituído o Comitê de Aplicações Financeiras, oriundo de uma iniciativa estratégica aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

Entre seus principais objetivos estão analisar e emitir pareceres sobre as propostas de investimentos da empresa e instituições financeiras parceiras, mercados, setores e empresas em que a Unimed Vitória possa efetuar a aplicação de seus recursos.

O Comitê é responsável pelos resultados das aplicações financeiras em relação às metas estipuladas e por acompanhar a evolução da carteira de investimentos da cooperativa. Também analisa e emite parecer sobre as instituições financeiras parceiras, mercados, setores e empresas nas quais a Unimed Vitória possa efetuar a aplicação de seus recursos.

O grupo é composto por membros da diretoria e do Conselho de Administração, representantes da Superintendência Financeira, da Gerência Financeira, e da Governança Corporativa, e eventualmente por algum representante de instituição financeira convidado. As reuniões ocorrem mensalmente e, extraordinariamente, sempre que houver necessidade de convocação.

Complementando a Governança

GRI
G4-36

A Unimed Vitória conta com sete executivos que exercem as funções de superintendentes, aos quais estão subordinadas as gerências e demais níveis hierárquicos. Estes cargos são ocupados por executivos qualificados e experientes, o que demonstra o perfil profissional que se deseja para a gestão.

Superintendências:

- Superintendência Administrativo-financeira (Suafi);
- Superintendência de Atenção à Saúde (Suats);
- Superintendência de Desenvolvimento Organizacional (Suorg);
- Superintendência de Mercado (Sumer);
- Superintendência Operacional (Suope);
- Superintendência de Recursos Hospitalares (Sureh);
- Superintendência de Recursos Ambulatoriais e Infraestrutura (Surai);

Engajamento dos seus públicos

GRI
G4-37

Buscando promover a interação entre os *stakeholders* e o mais Alto Órgão de Governança para os objetivos organizacionais, a Unimed Vitória promove ações que estimulam a participação e a aproximação com os públicos com os quais se relaciona.



Cooperado Gourmet

Ações para os cooperados

Os cooperados participaram de diversas ações que possibilitaram uma ampliação do diálogo com a cooperativa e uma maior participação no negócio. Entre elas, estão: *Happy Hour* com a Diretoria; Grupo Crescer de médicas cooperadas; enquetes e promoções no *Portal Médico*; Ciclo de Debates Caminhos para o Futuro; Fórum de Inovação para cooperados e filhos de cooperados; e novo formato do Programa Participação Valorizada (PPV).

Destaques

Treinamento “Unimed Vitória na Prática” – Capacitação para cooperados recém-admitidos na Unimed Vitória, instruindo de forma prática o uso das ferramentas corporativas da cooperativa.

Workshop “Como a Comunicação pode Alavancar (ou destruir) a sua Reputação” – Treinamento promovido em duas turmas, nos meses de maio e julho, com a participação de gestores clínicos e administrativos dos Recursos Próprios, Conselheiros e médicos recém-admitidos na cooperativa. Os encontros focaram na importância do relacionamento com a imprensa e com clientes, bem como as redes sociais, na formação da imagem Unimed Vitória e dos próprios profissionais.

Os cooperados participaram de diversas ações que possibilitaram uma ampliação do diálogo com a cooperativa e uma maior participação no negócio.

Projeto Médicos Multiplicadores – A ação foi iniciada em dezembro de 2015, com a presença de 27 lideranças médicas, que atuam nas unidades da Unimed Vitória. O projeto teve como objetivo o compartilhamento de informações estratégicas, permitindo que esses profissionais atuem como porta-vozes, fortalecendo os canais oficiais adotados pela cooperativa.

Ações para administradoras de planos de saúde

Treinamento sobre novos produtos, acompanhamento de performance e realização de eventos empresariais em conjunto.

Ações para prestadores de serviços

Atendimento ao Prestador – Alô Prestador, Programa de Qualificação de Prestador, Curso de Reciclagem de Sistemas. Além disso, em 2015, foi criado o informativo “Em Rede”, voltado aos gestores administrativos e médicos da rede credenciada.

Ações para fornecedores

Negociação de compras e Programa de Qualificação de Fornecedores.

Ações para clientes

Relacionamento nas redes sociais (Facebook, Twitter), Ouvidoria, Contact Center, visitas às empresas dos clientes pessoas jurídicas, atendimento telefônico, pesquisa de satisfação e ações de relacionamento (Circuito Unimed de Teatro, Evento Dia da Mulher, Sessões de Cinema com Clientes PJ, Fórum Empresarial e Dia do Cliente).

Cliente oculto – No ano de 2015, foi realizada o Cliente Oculto, em que uma pessoa contratada visitou anonimamente as unidades da cooperativa como cliente e avaliou desde a qualidade do atendimento até as condições das áreas físicas.

As informações geradas por esta visita foram repassadas a todos os níveis hierárquicos, alertando-os sobre situações que não deveriam ocorrer e apontando necessidades de melhorias.

Ações para parceiros sociais

COMUNIDADE, ÓRGÃOS PÚBLICOS E INSTITUIÇÕES PARCEIRAS:

Reuniões do Conselho Técnico do Instituto Unimed.

Fóruns e reuniões ordinárias e extraordinárias por meio da Federação das Fundações e Associações do ES (FUNDAES).

Participação do Terceiro Setor Conectado e Núcleo Regional ODM/ES.

Fóruns e reuniões com órgãos públicos federais, estaduais e municipais sobre projetos e ações de impacto social e ambiental.

Fóruns e reuniões com instituições privadas e de terceiro setor sobre atuação em rede e parceria sobre projetos e ações de impacto social e ambiental.

Acompanhamento dos projetos e ações apoiados pelo Instituto Unimed, por meio de visitas e contatos frequentes.

O feedback desses processos para o órgão da mais alta governança são realizados por meio dos fóruns mensais da Qualidade e Estratégia, onde são relatados resultados e indicadores.

Respeito à diversidade

GRI
G4-40

A Unimed Vitória segue os princípios do cooperativismo de “adesão voluntária e livre” e de “gestão democrática”, que determinam a equidade entre os seus membros. Por isto, as questões relativas à diversidade são respeitadas nos processos de seleção.

O que dizem os princípios:

Adesão Voluntária - “As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas”.

Gestão Democrática - “As cooperativas são organizações democráticas, com participação ativa de seus membros, independente do gênero”.

Ética para evitar os conflitos de interesse

GRI
G4-41
G4-S03
G4-S04
G4-S05
G4-S06
G4-S07

O Código de Conduta do Sistema Unimed é a ferramenta utilizada pela Unimed Vitória para prevenir e administrar os conflitos de interesse, contribuindo para a sustentabilidade e a transparência em sua atuação.

Em 2015, foi lançada a terceira edição do documento, que estabelece os princípios éticos e as regras que orientam a conduta e a tomada de decisões, proibindo formas de corrupção de cada membro da Organização.

Com essa proposta, busca-se o aumento no nível de confiança e o bom relacionamento entre os *stakeholders*. O Código está dividido em oito princípios importantes para manter o bom funcionamento da Unimed Vitória:

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



Colaboradores e cooperados têm acesso ao Código de Conduta na intranet e no Portal Médico, respectivamente. Para os profissionais contratados pela Unimed Vitória, um exemplar do Código é entregue durante o Treinamento de Integração.

Em 2015, não foram realizados treinamentos em políticas e procedimentos de combate à corrupção. A organização também não registrou casos confirmados de corrupção entre seus colaboradores e cooperados em 2015. Dessa forma, não houve suspensão ou demissão por justa causa sob essa justificativa.

Na Unimed Vitória, não ocorreram rescisões ou renovações de contrato com prestadores de serviço pela mesma motivação ou processos judiciais públicos, movidos contra a organização.

Visando evitar conflitos de interesse, a organização não realizou doações para partidos políticos e políticos em dinheiro e em espécie.

Planejamento Estratégico: o cuidado que envolve e transforma

GRI
G4-42

Há 20 anos, a Unimed Vitória utiliza o Planejamento Estratégico (PE) como a principal ferramenta de transparência da gestão. Tendo como base a identidade corporativa da cooperativa (Missão, Visão e Valores), são definidas políticas, iniciativas e objetivos estratégicos, indicadores e metas da organização, visando alcançar sua visão de futuro e sustentar por mais tempo suas vantagens competitivas.

Anualmente, a cooperativa revisa seu Planejamento Estratégico projetando um horizonte de quatro anos. O ciclo de revisão do Planejamento Estratégico 2016-2019 aprofundou os estudos sobre a Operadora e os Recursos Próprios, promovendo uma discussão mais integrada e focada na atenção personalizada.

Para mais envolvimento e comprometimento dos diversos níveis da organização, as discussões e propostas começaram nas bases até chegar ao nível das Superintendências, Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

Foram 76 reuniões, mais de 253 horas dedicadas, com 258 pessoas envolvidas. Nessas reuniões, é feita uma apresentação do cenário econômico e da saúde suplementar no Brasil, para uma posterior avaliação das metas e dos projetos estratégicos que serão redefinidos.

Após o encerramento do Ciclo de Revisão, ocorre um evento de mobilização, cujo objetivo é reforçar junto aos colaboradores que o Planejamento Estratégico é um compromisso de todos.

Todo o gerenciamento dos indicadores é realizado pelo Sistema de Gestão Estratégica (SGE), composto pela integração de ferramentas de gestão consolidadas no mercado como boas práticas, tais como: MEG – Modelo de Excelência da Gestão, BSC – Balanced Scorecard, Norma ISO 9001:2008, Norma ONA – Organização Nacional de Acreditação, Instituto Brasileiro de Governança Corporativa e PMBOK – Project Body of Knowledge.

O gerenciamento do SGE é conduzido de acordo com as fases do PDCA (Plan, Do, Check e Act) e contempla a Operadora de Planos de Saúde e os Recursos Próprios.

Metas Globais

Com base nas Diretrizes Estratégicas validadas, as metas globais são definidas em sintonia com o orçamento, considerando os indicadores financeiros que garantem o equilíbrio entre o crescimento e a sustentabilidade.

A estruturação das ferramentas utilizadas para garantir o alinhamento entre estratégia e orçamento é realizada por um grupo de estudo das Metas Globais, cujo objetivo é aprofundar a análise dos dados geradores de receita, o custo e a despesa da Operadora e dos Recursos Próprios, compreendendo melhor seus comportamentos e impactos.

Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico consolida de forma integrada e sintetizada o Planejamento Estratégico. Visando o crescimento sustentável da cooperativa, ele mostra os resultados esperados e os caminhos a serem percorridos para que a visão de futuro e a missão sejam concretizadas: melhorar a remuneração do médico cooperado, sócio da cooperativa, a partir do aumento da receita obtida com as mensalidades dos planos pagas pelos clientes e racionalizar os custos assistenciais (sinistralidade) e as despesas administrativas.

Principais alterações no Mapa Estratégico para 2016:

- Reforço do foco na atenção personalizada para garantir melhor satisfação do cliente.
- Qualidade percebida e diferenciada na assistência ao cliente.
- Mais envolvimento dos cooperados na gestão, criando-se mecanismos de estímulos à participação.
- Intensificação da regulação da frequência de utilização, visando à geração da economia necessária à sustentabilidade do negócio.
- Cultura da inovação visando à sustentabilidade da cooperativa, com a introdução de projetos diferenciados como softwares de gestão para melhoria dos processos nos Recursos Próprios da cooperativa e premiação de colaboradores que mais se destacam em ideias para melhorar o atendimento ao cliente.

Propósitos e valores que inspiram o trabalho

Em 2015, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva reformularam a identidade da Unimed Vitória, durante o Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico 2016-2019.

MISSÃO (Qual é o propósito da existência da cooperativa)?

Nossa missão é cuidar dos clientes, com respeito, resolutividade e segurança, contribuindo para uma sociedade sustentável.

VISÃO (Onde queremos chegar no futuro)?

Ser reconhecida como uma empresa inovadora em soluções de saúde, com modelo de assistência integral e personalizada.

VALORES (Em que acreditamos)?

- Melhoria Contínua
- Inovação
- Valorização do Indivíduo
- Responsabilidade Social
- Competência
- Ética e Transparência
- Segurança Assistencial
- Comprometimento

Trabalhando o engajamento

GRI
G4-43

Em 2015, a Unimed Vitória fortaleceu algumas de suas estratégias que capacitam e desenvolvem as lideranças para promover engajamento e contribuir para a busca de melhores resultados.

Ações de destaque

Grupo Crescer

Criado em 2013, o Crescer incentiva o empreendedorismo entre as cooperadas. Em 2015, foram realizados três encontros com a participação de 65 médicas. Entre os temas discutidos estão a apresentação da Ouvidoria Médica, Regulação em Saúde e Responsabilidade Civil e Médica.



Grupo Crescer

Conhecimento da Alta Governança

Para o mais alto órgão de governança também são realizadas ações de desenvolvimento e aprimoramento do conhecimento sobre questões econômicas, ambientais e sociais, visando à sustentabilidade da cooperativa. A Unimed Vitória conta com o suporte de setores criados especificamente para isto, como o Nudec (Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista) e o Conselho Social.

Nudec (Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista) – A cooperativa criou o Nudec especialmente para promover a educação continuada de médicos cooperados e colaboradores de acordo com as necessidades da Organização.

Composto por 11 cooperados e cinco colaboradores administrativos, o Nudec promove cursos, palestras, capacitações e eventos sobre temas econômicos, sociais e ambientais, para melhor atender às necessidades do mundo corporativo, do movimento cooperativista e da gestão em negócios de saúde.

Foco em Atenção Primária

Como parte de sua estratégia de investir no modelo de atenção primária à saúde, a Unimed Vitória iniciou, em 2015, a 3ª Turma do Curso de Aperfeiçoamento em Atenção Primária, realizado em parceria com Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop/ES). Médicos cooperados de todas as especialidades participam da ação que dura 12 meses e conta com 40 cooperados em uma turma.

No mesmo período, foi iniciado o MBA em Atenção Primária, realizado em parceria com a Unimed Federação Espírito Santo, Fundação Unimed e Sescoop. A especialização terá duração de dois anos, com carga horária de 368 horas e a participação de 34 profissionais da Unimed Vitória, entre médicos, enfermeiros e gestores.

As duas capacitações visam fortalecer a visão prática da atuação dos profissionais de saúde em atenção primária, com foco nas pessoas, no trabalho em equipe e no gerenciamento do cuidado individual e populacional, além da prevenção de doenças.



Conselho Social

Representatividade pelo Conselho Social

O Conselho Social da Unimed Vitória atua como órgão consultivo e orientador, no qual seus membros participam das discussões para a tomada de decisões estratégicas sob a ótica da especialidade médica.

Em 2015, o total de eleitos foi de 77 cooperados que integram o grupo com membros da diretoria-executiva, dos conselhos de Administração e Técnico e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec).

Foram realizados três encontros com uma frequência média de 95 conselheiros. Entre os temas tratados, destacam-se o cenário da saúde suplementar, cenário político e econômico x Sistema Unimed x cenário Unimed Vitória, o papel do Conselho Social no cooperativismo e na Unimed Vitória.

O Conselho Social da Unimed Vitória atua como órgão consultivo e orientador.



Desenvolvimento dos executivos da empresa

Em 2015, com o objetivo de propiciar atualização e ampliação do conhecimento aos executivos, a Unimed Vitória realizou diversas capacitações para este público, fundamental para a condução e gestão do negócio.

- Simpósio das Unimeds
- HSM Expomanagement (Estratégia, Sustentabilidade, Inovação, Marketing e gestão do Cliente, Alta performance, Cenários e Liderança).
- WORKSHOP Como a Comunicação pode Alavancar (ou Destruir) a Reputação da Organização.
- 7º Encontro de Mercado, Marketing, Comunicação e Sustentabilidade
- *Team Building*
- III Congresso Médico e Jurídico
- Análise de Informações em Saúde
- Liderança de Resultado

Programa de Carreira e Sucessão

O Programa de Carreira e Sucessão realiza o mapeamento dos gestores por meio da matriz de *Talent Grid* – “Nine Box”.

No mapeamento foi feita a análise de performance x potencial facilitando as decisões dos processos sucessórios da Unimed. Foram realizados treinamentos com a equipe de Recursos Humanos para ter domínio de toda a metodologia utilizada no trabalho de mapeamento de talentos, e também treinamento com os Superintendentes para em seguida realizar o pré-work dos gestores.

Seguindo esta metodologia, após o mapeamento dos possíveis sucessores, foi realizada a calibragem com as chamadas Regras de Ouro que consistiam em:

- Visibilidade e confidencialidade;
Agregar quando necessário em oportunidades de Desenvolvimento;
- *Too soon*: menos 12 meses na posição e não há evidências para avaliar;
As avaliações ocorrendo apenas com evidências.
- Impressão ou Fato;
Foco em períodos de 2 a 3 anos, e não em eventos específicos ou recentes.

Ao final do programa de carreira e sucessão, foi criada a “Matriz de Talentos” (Talent Grid) da Unimed Vitória e montado o plano de sucessão. Além do programa de carreira e sucessão, foram realizados outros treinamentos para o desenvolvimento dos gestores tais como: Feedback Contínuo, Liderança de Resultado, Programa de desenvolvimento de Líderes entre outros com o objetivo de capacitar as lideranças para o uso das ferramentas de gestão que facilitem o alcance de metas e resultados.

Reestruturação para melhores resultados

GRI
G4-44

Em 2015, a cooperativa realizou a readequação em alguns níveis executivos de sua gestão, aprimorando os processos internos e garantindo o cumprimento das estratégias propostas pela organização.

Extinção da Gerência de Marketing e Produtos – A Coordenação de Marketing foi incorporada pela Assessoria de Comunicação Empresarial e a Coordenação de Produtos passou a compor a Assessoria Atuarial da Unimed Vitória.

Extinção da Assessoria de Gestão de Riscos

– As atividades da área de Gestão de Riscos passaram a ser de responsabilidade da Coordenação de Qualidade, totalmente alinhada ao Sistema de Gestão da Qualidade e ao trabalho de Gestão de Riscos nas unidades assistenciais. Com essa mudança o Comitê Diretivo de Riscos, responsável por analisar a eficácia dos processos nesta área, foi descontinuado.

Centralização do faturamento das unidades próprias

– O faturamento e pagamento de honorários médicos dos Recursos Próprios passou a ser realizado integralmente pela Gerência de Faturamento do Hospital Unimed (GEFAT). A mudança permitiu a padronização e tornou o processo operacional mais ágil.

Reestruturação na Gerência de Mercado

– A Gerência de Mercado passou a contar com uma Coordenação de Relacionamento Empresarial e de Negócios, fortalecendo o relacionamento com os clientes empresariais e ampliando as oportunidades de negócio da cooperativa.

Adequação na Gerência de Negócios – Em outubro de 2015, os consultores de vendas foram segmentados por tipo e região de vendas com o objetivo de focar as atividades, identificar e servir ao mercado escolhido.

Comercializando planos para clientes Pessoa Física (PF) e para o público de Pequenas e Médias Empresas (que tem de 1 a 99 funcionários), esses profissionais estão distribuídos entre Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica/Viana.

Outra mudança foi a promoção de um consultor para tratar exclusivamente de empresas com mais de 100 funcionários, mapeando o mercado. Fora da região metropolitana de Vitória, um consultor trabalha nos municípios de Guarapari e Anchieta, com conhecimento da região e estratégias diferenciadas para o local.

O mesmo processo será iniciado em 2016 para as cidades de Domingos Martins e Marechal Floriano, que também compõem a área de atuação da cooperativa.

Em dezembro de 2015, com o processo de alienação voluntária da carteira da Unimed Piraqueçu, duas consultoras de vendas atuam nas regiões de Aracruz, João Neiva, Ibraçu e Fundão e outra profissional atende na área de Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Santa Teresa, Itarana, Itaguaçu e Laranja da Terra.

Ampliação da atuação da Gerência de Serviços Auxiliares – A Gerência de Serviços Auxiliares (GESAU) o Serviço de Fonoaudiologia à equipe de fisioterapia, formando assim a Coordenação de Reabilitação (COREA).

Posse do Novo Diretor Clínico e Comissão de Ética do Hospital Unimed – Em dezembro de 2015, ocorreu a posse do novo diretor clínico e dos membros da Comissão de Ética do Hospital Unimed Vitória (HU). Os cooperados eleitos assumiram as posições por 36 meses, buscando contribuir com a melhoria contínua no atendimento assistencial e gestão dos recursos da unidade.



Formas de avaliação de desempenho

A Unimed Vitória conta com diversas ferramentas de avaliação do desempenho econômico, social e ambiental do mais Alto Órgão de Governança:

Assembleia Geral Ordinária (AGO) – Realizada anualmente, a Assembleia Geral Ordinária (AGO) é a instância máxima de decisão e de avaliação do desempenho econômico, social e ambiental do mais Alto Órgão de Governança da Unimed Vitória. Os cooperados têm direito igualitário ao voto, além de poderem também se manifestar sobre a gestão ou qualquer outro tema.

Conselheiro Consultivo – Avalia o desempenho da Diretoria Executiva e faz as recomendações que julgar necessárias.

Outros instrumentos – Existem também outros instrumentos de avaliação, como os Conselhos, os diversos meios de comunicação e as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs). Em resposta às avaliações e decisões da Assembleia Geral Ordinária e a partir da prestação de contas do Conselho de Administração, desencadeia-se o processo de revisão do Planejamento Estratégico, onde são definidas novas metas e ações para o alcance dos objetivos estratégicos do ano. A Alta Governança é responsável pela gestão de riscos na Organização.

Gestão de risco assegura qualidade nas decisões

GRI

G4-45
G4-46
G4-47
G4-14

Para identificar as ameaças aos seus objetivos organizacionais, a Unimed Vitória desenvolve um trabalho de gestão de riscos internos que previne os problemas, revela oportunidades e assegura a qualidade das decisões em questões econômicas, ambientais e sociais.

É utilizado o Nível Global de Controle para permitir o monitoramento da capacidade de controle, mitigação e gestão de riscos de cada setor dos Recursos Próprios. Os controles são as políticas, procedimentos e medidas. As atividades de controle ocorrem em toda a organização, em todos os níveis, e em todas as funções, bem como nos sistemas de informação. Elas incluem aprovações/autorizações, verificações, reconciliações, revisão do desempenho operacional e segregação de funções.

Para os riscos sem controle ou com controles deficientes, são gerados planos de ações para que sejam implantados controles capazes de trazer ainda mais segurança para as operações da cooperativa.

Em 2015, um grupo de gestores e auditores internos da Qualidade recebeu o treinamento de “Gestão de Riscos na área da Saúde”, que teve como objetivo oferecer informações e conhecimentos suficientes para que pudessem atuar de forma mais eficaz, contribuindo para o processo de gerenciamento de riscos.

A disseminação e o apoio aos gestores e lideranças de todas as áreas visa minimizar efetivamente os diversos riscos que podem afetar o negócio e os processos internos da organização. Ao se identificar e priorizar uma atitude pró-ativa é possível garantir um melhor desempenho em todas as funções, contribuindo para aprimorar o funcionamento da cooperativa, gerando maior confiança aos clientes e, conseqüentemente, propiciando maior fluidez nos processos internos da organização.

Classificação de riscos

Riscos inerentes aos negócios – Eles dividem-se em cinco categorias: Financeiro, Operacional, Imagem, Estratégico e Atuarial. Por serem diretamente ligados à natureza do negócio são tratados dentro da rotina administrativa e financeira da cooperativa.

Riscos Ambientais – Dois riscos ambientais são monitorados: catástrofes (incêndio e enchente), que podem afetar os documentos arquivados pela cooperativa, e desmoronamento da edificação de suas dependências.

Riscos de Responsabilidade Socioambiental

– A gestão de riscos realiza o mapeamento de sete riscos, sendo 88% deles mitigados.

O Programa de Responsabilidade Socioambiental da cooperativa também utiliza critérios de aprovação que permitem o controle das atividades junto às comunidades envolvidas. Esses critérios preveem:

- Alinhamento com o Planejamento Estratégico
- Aprovação das ações de responsabilidade social pelas alçadas competentes
- Descontinuidade dos projetos que podem impactar na imagem da Unimed Vitória
- Medição da eficácia das ações realizadas
- Realização de avaliação de impacto das ações de responsabilidade social
- Disponibilidade de orçamento
- Associação positiva de imagem

Gestão de Riscos no Hospital Unimed (HU)

– O hospital iniciou a Gestão de Riscos em 2006, atendendo aos requisitos da Organização Nacional de Acreditação (ONA) para alcançar a Acreditação Hospitalar Nível 3 (Acreditação com Excelência).

Desde 2010, a Coordenação da Qualidade monitora a gestão de risco, por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, utilizando-se como base as exigências da Acreditação Internacional NIAHO (fundamentada na Gestão de Riscos e Segurança do Paciente) e a Norma Internacional ISO 31.000.

No ano de 2013, com o objetivo de atender também à Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013, e à RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que instituíram ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, a Comissão de Riscos foi integrada ao Núcleo de Segurança do Paciente.

Gerenciamento de crise

O Comitê de Gerenciamento de Crise tem por finalidade elaborar e implementar ações que previnam ou mitiguem situações que cheguem à opinião pública e que possam atingir a reputação e a imagem da Unimed Vitória em âmbito local e nacional.

Os integrantes do Comitê são convocados conforme a interface do tema com a área de atuação, de acordo com o Regimento.

Reuniões de lideranças acompanham o Planejamento Estratégico

GRI
G4-49

As reuniões de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs) são realizadas mensalmente com todas as lideranças. O objetivo é apontar os desvios entre os resultados e as metas, e identificar os pontos críticos do Mapa Estratégico.

Nessas reuniões, que seguem um cronograma anual intercalando a Operadora e os Recursos Próprios, as análises críticas alinhadas ao Sistema de Gestão Estratégica são apresentadas às Superintendências, à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

Os superintendentes expõem a sua área de atuação, abordando os resultados dos indicadores, os avanços dos projetos e as ações estratégicas. A finalidade é avaliar o desempenho junto à Diretoria Executiva e o Conselho de Administração e fundamentar a tomada de decisão para garantir o objetivo da estratégia e o crescimento sustentável da cooperativa.

Números de 2015:

- 40 Fóruns de Gestão da Estratégia
- 8 APEs estratégicas com os Superintendentes
- 9 APEs estratégicas com a Diretoria Executiva
- 9 APEs com o Conselho de Administração

Total: 66 reuniões de Acompanhamento do Planejamento Estratégico

As reuniões de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs) são realizadas mensalmente com todas as lideranças.

Resultados do Sistema de Gestão da Qualidade são avaliados junto à Alta Administração

GRI
G4-50

Os resultados obtidos no Sistema de Gestão da Qualidade também são apresentados nas reuniões de Análise Crítica com a Alta Administração, semestralmente, para a tomada de decisões e correções que garantam a melhoria contínua, inclusive do produto em relação aos requisitos do cliente e às conformidades.

Números de 2015:

- 54 Fóruns de Gestão da Qualidade
- 142 auditorias internas da Qualidade (RP e OP)

Dos 360 apontamentos (261 ações corretivas e 99 preventivas) resultantes dos ciclos de auditoria interna, 150 (41,67%) foram considerados eficazes; 24 (6,67%) ineficazes; 27 encerradas com justificativa (7,5%) e 159 (44,16%) em tratamento – ações em andamento.

- 54 Fóruns de Gestão da Qualidade entre a Presidência, Diretoria de Recursos Próprios, Superintendências e suas equipes de gestores da Operadora e dos Recursos Próprios. Entre as pautas abordadas estão: situação das ocorrências, pendências, análise de indicadores, índice de adesão às atividades propostas pela Qualidade e Report das Auditorias.
- 485 ações (193 preventivas e 292 corretivas) foram registradas e analisadas pelas áreas, sendo 323 dos Recursos Próprios e 162 da Operadora
- 1210 indicadores de processos foram monitorados, visando medir os resultados e serem traçadas as melhorias.

Para auxiliar a tomada de decisão e a execução de ações que permitam a correção do rumo (direcionamento), em caso de necessidade, a Unimed Vitória utiliza um Sistema de Medição de Desempenho Organizacional (SMDO), que oferece um conjunto de indicadores estruturados para medição de resultados.

Em 2015, dos 1210 Indicadores de Processo monitorados, 108 (8,93%) eram considerados Estratégicos, 459 (37,93%) Operacionais e 643 (53,14%) de Controle e Medição.

Por meio do indicador, a organização obtém informações sobre características, atributos e resultados de um produto, processo ou sistema, ao longo de uma série histórica.

Indicadores medidos

Indicadores Estratégicos: indicadores operacionais e/ou de resultado, eles monitoram os processos cotidianos relacionados a ações e projetos estratégicos, tendo foco no alcance da estratégia definida pela cooperativa.

Indicadores Operacionais: indicadores de processos que monitoram o desempenho, a produtividade e/ou a qualidade dos serviços, para fornecer informações que contribuam para decisões assertivas ou verificar se o seu desenvolvimento está dentro do planejado.

Indicadores de Controle e Medição: indicadores sem meta, utilizados para acompanhamento e monitoramento de alguns processos da área, que servem para subsidiar dados e análises de outros indicadores.

Reuniões da diretoria executiva

Em complemento a todas as ações de gestão, a Diretoria Executiva reúne-se, duas vezes por semana, com a participação dos superintendentes e de um representante do Conselho de Administração. O objetivo é analisar os resultados da Cooperativa e as tomadas de decisões para o alcance das metas e melhoria no desempenho da organização.

Políticas de remuneração dos cargos de diretores, conselheiros e executivos da Unimed Vitória

GRI
G4-52

Membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico – A remuneração é fixa com base no número de consultas, que é atualizada, mantida e aprovada pelos cooperados em Assembleia Geral Ordinária (AGO).

Além disso, eles também são sócios da cooperativa e recebem um valor determinado de produção pelas consultas e procedimentos que realizam nos clientes da Unimed Vitória.

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

Superintendentes – Contratados em regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e, por isto, têm remuneração definida de acordo com o Plano de Cargos e Salários da Unimed Vitória. Os pagamentos de rescisão também são feitos conforme a CLT.

Por ser tratar de uma cooperativa, a Unimed Vitória não pratica a remuneração baseada em ações para a Alta Governança, assim como também não se aplicam remunerações por desempenho, bônus, ações exercíveis ou diferidas, bônus de atração e clawbacks.

A Unimed Vitória não tem políticas de bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento. Também não se aplicam os benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais Alto Órgão de Governança, altos executivos e todos os demais empregados.

Políticas de remuneração de colaboradores, cooperados e redes prestadoras

GRI
G4-51
G4-53
G4-EC3

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

Remuneração dos colaboradores

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

As descrições são revisadas sempre que necessário, considerando as mudanças ocorridas em cada cargo e tendo como referência o mapeamento, a identificação e a validação das competências. A planilha de cargos também é revisada com base em pesquisas salariais de mercado na área de atuação da Unimed Vitória (ramo e região). Em 2015 foram realizadas revisões de atualização e alinhamento.

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

Remuneração dos cooperados

A remuneração dos cooperados é feita por consulta médica cujo valor é estipulado previamente conforme faturamento da cooperativa e custos operacionais. O aumento dos índices de sinistralidade e de custos operacionais impacta diretamente no valor da consulta paga aos sócios.

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

Em 2015, o valor da consulta manteve-se em R\$ 80,00, sendo uma das melhores remunerações do mercado de saúde suplementar. O honorário médico permaneceu seguindo a tabela da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) 5ª edição plena.

Isso representou um ganho médio bruto, por cooperado, considerando-se o período de janeiro a outubro, de R\$ 9.062,36.

Benefícios

Em 2015, foram registrados marcos importantes para os cooperados da Unimed Vitória:

Valor da consulta – Manutenção do valor da consulta em R\$ 80,00. Uma das melhores remunerações do mercado de saúde suplementar

Plano de Previdência Privada da Seguros Unimed – O plano oferecido aos cooperados teve um aporte de R\$ 2 milhões em 2015. Este foi o terceiro depósito realizado pela cooperativa, sendo os dois anteriores, no valor de R\$ 1 milhão cada, realizados em 2013 e 2014.

O objetivo do plano é proporcionar aos médicos cooperados uma perspectiva de renda extra para o futuro. É realizado na modalidade Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL), em um fundo conservador.

Seguro de Responsabilidade Civil e Médica – O benefício está disponível a todos os cooperados ativos e prevê cobertura de até R\$ 100 mil, por ano, para amparar custos judiciais nas esferas civil, criminal e administrativa (Conselho de Classe). Este benefício foi feito em parceria com a Seguros Unimed sem custo adicional, pois é custeado com recursos do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), um investimento de aproximadamente R\$ 1 milhão de reais.

Remuneração da rede prestadora

A remuneração da rede prestadora é realizada por pagamento de procedimento, honorários médicos, material, medicamentos e diárias, seguindo os padrões da ANS e de toda a legislação, garantindo as cláusulas de segurança e de responsabilidade social e ambiental.

Em 2014, foi implantado um novo modelo de remuneração hospitalar baseado em taxas e diárias semiglobais. Ao invés do *fee for service* (prestador recebe e tem resultado com base no consumo), o hospital ou o prestador passa a gerenciar o seu custo e dividir o risco assistencial com a cooperativa.

Iniciado em março de 2014, o novo modelo já abrange 95% da rede. Os outros 5% estão previstos para 2016. Para os hospitais que já contam com este modelo implementado, a cooperativa iniciou a definição de indicadores de desempenho na assistência, para implementação de remuneração variável aos prestadores que apresentarem os melhores resultados.

A nova remuneração baseia-se na entrega do melhor serviço e melhor resultado para o paciente.

GESTÃO DA ÉTICA

Valores e princípios éticos regem a Unimed Vitória

GRI
G4-56

As atividades da Unimed Vitória são permeadas por um conjunto de valores e princípios indicados na Visão, Missão e Valores da cooperativa, que alinhados ao Código de Conduta e regimentos internos, fundamentam e orientam o comportamento dos *stakeholders*, refletindo os valores e preceitos moralmente aceitos pela sociedade.



Regimento interno

Documento que regulamenta o Estatuto Social da Unimed Vitória, estabelecendo disciplinas para o exercício das atividades, os direitos e as obrigações dos associados, a concessão de benefícios aos cooperados, além de adequar a prestação de serviços de assistência médica aos objetivos da cooperativa.

Itens abordados no Regimento Interno:

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

Aprovação do Regimento Interno do Hospital Unimed

Em 2015, o Regimento Interno (RI) do Hospital Unimed Vitória (HU) foi atualizado para atender às recomendações do Conselho Regional de Medicina (CRM). O novo regimento promoveu a inclusão da Diretoria de Recursos Próprios (Direp), Diretoria Clínica (Dicli); a

alteração de Superintendência de Recursos Próprios para Superintendência de Recursos Hospitalares (Sureh); e a disseminação das boas práticas e ferramentas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), como forma de manutenção das certificações conquistadas pelo Hospital, passa a integrar o escopo de atividade dos coordenadores das Unidades de Gestão do HU.

Políticas sólidas

A cooperativa mantém seis políticas sólidas para cooperados e colaboradores: Política de Gestão de Riscos; Política de Responsabilidade Social; Política de Aplicações Financeiras; Política de Gestão de Pessoas, Política de Novos Negócios e Política de Utilização da Marca Unimed.

As políticas são disponibilizadas ao público interno por meio de canais online: Intramed para os colaboradores e área restrita do Portal Médico para os cooperados.

Padrões e normas

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

– A Unimed Vitória mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), conforme requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, que tem como objetivo gerir e garantir a qualidade em todos os processos da coope-

rativa, buscando a excelência dos serviços e produtos e, assim, beneficiando todas as partes envolvidas:

- **Cliente** – Adquire produtos e serviços confiáveis e de maior qualidade;
- **Colaborador** – Desenvolve-se profissionalmente, aumentando suas oportunidades e tem um ambiente de trabalho melhor e mais seguro;
- **Cooperativa** – Cresce, tornando-se mais forte e competitiva no mercado;
- **Fornecedor** – Amplia as possibilidades de negócios e passa a ser um parceiro da qualidade.

Canais de relacionamento permitem o diálogo

GRI
G4-57

A Unimed Vitória disponibiliza canais de comunicação e relacionamento com seus públicos para orientar comportamentos éticos e alinhados à legislação. Dessa forma, busca identificar desvios, necessidades de correções e reafirmar o cumprimento das boas práticas.

Ouvidoria externa

Para ampliar o diálogo com o público externo, a Unimed Vitória mantém, desde 2010, uma Ouvidoria Externa, canal dedicado a receber, registrar e dar encaminhamento às demandas recebidas.

Em 2015, a Ouvidoria realizou 436 atendimentos até o mês de novembro. Todos os acionamentos foram atendidos dentro do prazo de resposta, com as devidas providências adotadas.

Ainda do total desses registros, somente três geraram reclamações entre clientes, que as encaminharam para órgãos de defesa do consumidor. Esse número, porém, está dentro da meta de 8% do indicador que mede a resolução das respostas da Ouvidoria, comprovando que é elevado o grau de satisfação dos clientes com os encaminhamentos e as respostas aos registros.

Ouvidoria interna

Implantada em 2013, a Ouvidoria Interna é mais um canal de relacionamento direto com os colaboradores para receber denúncias, sugestões, elogios e dúvidas.

Os colaboradores podem fazer a manifestação em formulário eletrônico, acessado na página inicial da Intramed ou em formulário impresso, disponível no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed.

As demandas são analisadas por um Comitê, coordenado pela Ouvidora. As respostas são dadas pessoalmente, sempre resguardando as partes. No ano de 2015, até o mês de novembro, foram realizados 10 atendimentos na Ouvidoria Interna.

Na Ouvidoria Interna, nesse mesmo período, não houve manifestação em relação à prática trabalhista no ano de 2015.

Ouvidoria médica

Em 2013, foi criada a Ouvidoria Médica, com o objetivo de facilitar o relacionamento da cooperativa com os médicos e também entre os próprios médicos e os clientes.

Este canal é coordenado por um médico e permite a gestão das reclamações entre esse público, padronizando o processo, gerando oportunidades de diálogo e melhoria dos resultados. No ano de 2015, a Ouvidoria registrou 233 ocorrências.

Número de Ocorrências na Ouvidoria Médica:



Para tratar os registros, são realizadas ações educativas e de desenvolvimento técnico e comportamental.

Em 2015, a Ouvidoria Médica passou a ser diretamente ligada à Presidência, com o propósito de aproximar da Diretoria Executiva todas as manifestações dos cooperados médicos.

Além disso, o Hospital Unimed Vitória (HU) passou a receber os atendimentos do setor. Além de acompanhar o andamento das demandas para garantir a qualidade dos serviços da cooperativa, a Ouvidoria no HU tem ainda a função de acolher o cooperado internado ou em tratamento no Hospital.

Canais de comunicação e relacionamento com os públicos

GRI
G4-58

A Unimed Vitória reconhece a importância da comunicação interna, assim, disponibiliza diversos canais de comunicação e relacionamento para seus colaboradores e cooperados, que possibilitam o diálogo, a participação e o desenvolvimento de ações, e favoreçam a articulação entre todas as áreas da cooperativa.

Canais para colaboradores:

- Intranet com:
 - Blog
 - *Fale com o Presidente*
 - *Fale com o RH*
 - *Fale com a Qualidade*
- Jornal online (*Unifatos*)
- Jornal Mural (*Raio X*)
- Jornal Mural em formato fichário (*Raio X Expresso*)
- Display de notícias próximo aos pontos eletrônicos
- Descanso de tela em todos os computadores
- Display nos banheiros
- E-mail direcionado pela Gerência de Recursos Humanos (*Linha Direta RH*)
- Ouvidoria Interna “*Todo Ouvidos*”
- Plantão de Notícias (jornal falado direcionado ao público assistencial do HDMU e Hospital Unimed).
- E-mail direcionado pela Gerência de Estratégia e Projetos (Qualidade)
- E-mail enviado pela Comunicação e Instituto (Responsabilidade Social)
- Totem no Hospital Unimed

Canais para o médico cooperado:

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



Tecnologia que une

Para fortalecer o relacionamento com os cooperados, em fevereiro de 2015, foi lançado o Aplicativo Unimed Vitória. Com a ferramenta, o cooperado tem acesso facilitado conteúdo do Portal Médico, como notícias e avisos, e conteúdos personalizados como verificação de extrato analítico e sintético da produção médica, extrato de INSS e também do Programa Participação Valorizada (PPV), além do acesso ao balanço econômico-financeiro da Unimed Vitória.

Em 2015, a Unimed Vitória foi destaque durante o Simpósio das Federações das Unimed's do Espírito Santo, Minas Gerais e Rio de Janeiro. O Aplicativo Unimed Vitória foi o vencedor da categoria Relacionamento com o cooperado, do painel Experiências de Sucesso.

Canais para clientes:

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



Canais disponíveis para os prestadores de serviço:

- *Portal Unimed Vitória* (área restrita)
- Atendimento telefônico – Alô Prestador
- Atendimento presencial
- E-mail
- Jornal Primeira Mão
- Programa de Qualificação de Prestadores
- Informativo em Rede

Canal disponíveis para terceirizados:

- *Jornal Mural (Primeira Mão)*

Canal disponíveis para administradoras de planos:

- *Portal Unimed Vitória*

Canal disponíveis para governo:

- Programa de Visitas

Canais disponíveis para comunidade:

- *Portal Unimed Vitória*
- E-mail
- Atendimento telefônico

Canais disponíveis para fornecedores:

- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial

FORMA DE GESTÃO (DMA)

A Unimed Vitória tem políticas e mecanismos que asseguram o padrão de qualidade de seus processos e possibilitam adotar as melhores práticas de Governança. A tomada das principais decisões em relação à gestão da cooperativa é feita na Assembleia Geral Ordinária (AGO), por meio do voto dos cooperados.

A Unimed Vitória também dispõe de outros instrumentos de avaliação e controle, como os Conselhos e as auditorias. Dessa forma, realiza um controle de seus processos, mitigando os riscos mediante o monitoramento dos indicadores e as avaliações periódicas da gestão.

Para alcançar os objetivos organizacionais, respaldando as decisões das assembleias, a Unimed Vitória conta com um Planejamento Estratégico.

Econômico

Desempenho econômico

A atuação da cooperativa tem como base práticas econômicas, financeiras e administrativas que objetivam promover o crescimento na região em que atua, melhor remuneração para os cooperados, emprego e renda para os colaboradores e, ao mesmo tempo, gerar o mínimo de impacto ao meio ambiente.

Ambiental

Resíduos sólidos e resíduos de serviço de saúde

A Unimed Vitória sabe que o uso consciente de recursos e destinação correta de materiais gerados em sua unidade contribui para o equilíbrio ambiental, social e econômico.

Atenta a isso, a cooperativa trabalha com ações com foco na sustentabilidade e ecoeficiência.

Aquisição das balanças – Pelo potencial de riscos ao meio ambiente, os resíduos de saúde recebem atenção especial. Visando alinhar-se às diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a aquisição das balanças em 2014, foi de extrema importância para conhecer a quantidade gerada pelas unidades. Em 2016, a Comissão de Resíduos trabalhará na escolha da meta de redução.

Projeto Ecoeficiência – O projeto promove, durante o ano, ações de ecoeficiência, por meio do Programa Colaborador Sustentável, abordando temas como água, energia e resíduo. O objetivo é promover a reflexão sobre a importância de uma postura comprometida com o consumo consciente dos recursos naturais. Algumas vertentes dessa iniciativa são:

Grupo Esquadrão da Sustentabilidade – Dissemina as informações de sustentabilidade ambiental para os demais colaboradores; incentivo à diminuição de copos descartáveis; coleta e destinação final de embalagens de tetra pak, óleo de cozinha, pilhas e baterias, entre outras ações.

A Unimed Vitória sabe que o uso consciente de recursos e destinação correta de materiais gerados em sua unidade contribui para o equilíbrio ambiental, social e econômico.

Social

Geração de emprego

Em 2015, até o dia 9 de dezembro, a Unimed Vitória contou com um quadro composto por 2.297 colaboradores. A organização registrou uma taxa de rotatividade de 1,89% (acumulado até novembro), característica da dinâmica do mercado de saúde suplementar.

Para reduzir essa taxa, a cooperativa investe na capacitação continuada de seus colaboradores e oferece salários compatíveis com o mercado, além de diversos benefícios.

A cooperativa também adota o modelo de gestão por competência, que oportuniza o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores.

Compromisso com os Direitos Humanos

A Unimed Vitória apoia e respeita a proteção dos Direitos Humanos, destacando a valorização da diversidade em seu Código de Conduta. Por meio de campanhas internas e externas, também transmite valores como a integridade, a ética, a valorização do ser humano, o bem-estar da comunidade e os fundamentos cooperativistas.

A organização segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). Também adota os preceitos do Programa das Nações Unidas (PNUD) e segue as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Em relação aos seus fornecedores, 88% dos contratos da Unimed Vitória têm cláusulas de Direitos Humanos que abordam questões como responsabilidades e obrigações trabalhistas, exploração de mão de obra e condições igualitárias de trabalho, entre outras. Caso algum fornecedor descumpra qualquer item das cláusulas, o contrato pode ser rompido.

Gestão dos impactos das operações na comunidade

A cooperativa busca fazer a diferença na comunidade onde está inserida, com apoio a projetos nas áreas de educação, meio ambiente, esporte, desenvolvimento comunitário e cultura, por meio do Instituto Unimed.

Em 2015, foram investidos cerca de R\$ 2,2 milhões no apoio direto a projetos em verbas de incentivo fiscal.

Controle de doenças

O Hospital Unimed e o Hospital-Dia e Maternidade da Unimed Vitória possuem o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), com o objetivo de prevenir e reduzir o risco de aquisição de infecções hospitalares nos pacientes.

Anualmente é elaborado um Programa de Controle de Infecção Hospitalar (PCIH), composto por um conjunto de ações planejadas, baseadas em análises de estudos epidemiológicos locais e tendência de estratégias inovadoras publicadas em literatura científica, para reduzir ao máximo possível a incidência e a gravidade das infecções hospitalares.

O SCIH é diretamente subordinado à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), ligada à Direção Técnica do Hospital Unimed e do Hospital Dia e Maternidade

Unimed Vitória, formada por seis membros executores e 25 membros consultores.

Entre as atribuições da Comissão estão: discutir e validar as diretrizes para desenvolvimento do PCIH, assim como as normas e ações elaboradas e propostas pelo SCIH para promover educação e implantação do controle de infecção ao corpo clínico e colaboradores; e estabelecer campanhas educativas, cursos e treinamentos dos profissionais, que resultem na redução da incidência de infecção hospitalar.

O SCIH vem trabalhando continuamente ações para adesão da higiene de mãos. Anualmente é realizada uma campanha para sensibilizar o público assistencial quanto à importância da ação na redução das taxas de infecção do hospital.

Paralelamente à campanha, durante o ano de 2015 foram realizados treinamentos “in loco” com objetivo estimular os colaboradores assistenciais a higienizar as mãos de acordo com recomendações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A cooperativa busca fazer a diferença na comunidade onde está inserida, com apoio a projetos nas áreas de educação, meio ambiente, esporte, desenvolvimento comunitário e cultura, por meio do Instituto Unimed.



SAÚDE ECONÔMICA



DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

A Unimed Vitória possui gestão focada no desenvolvimento sustentável. As práticas econômicas, financeiras e administrativas da cooperativa visam a promoção do crescimento para a comunidade em que está inserida, lucro para os cooperados, emprego e renda para os colaboradores, e, ao mesmo tempo, gerar o mínimo impacto ao meio ambiente.

Com programas voltados para as causas ambientais e sociais, a cooperativa firma uma sólida imagem econômica, ambiental e social, direcionando suas práticas para o presente e para um futuro próspero. Assim, são criadas oportunidades capazes de aprimorar a organização e refletir em melhorias sociais e econômicas.

GRI
G4-EC1

Para apresentar o seu resultado econômico-financeiro, a Unimed Vitória segue regras do IFRS – International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil), e considera as premissas da ANS.

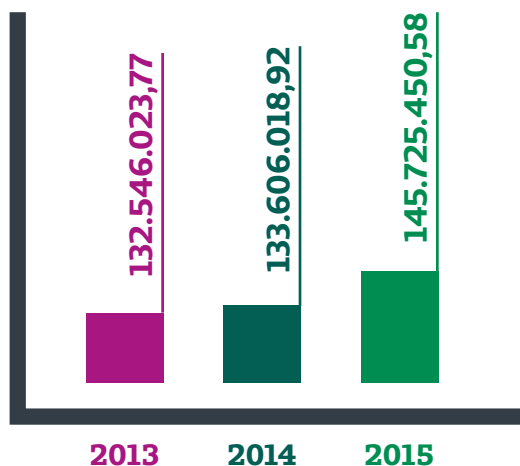
As operações da cooperativa estão limitadas à área geográfica definida pela Unimed do Brasil de acordo com vários critérios. Por

este motivo, a organização não considera significativo o valor econômico gerado e distribuído separadamente no nível de país, região ou mercado.

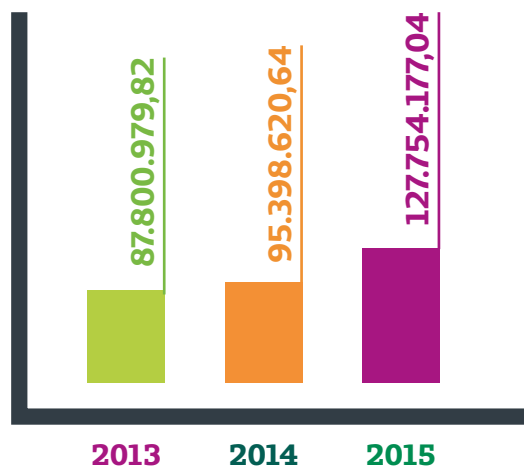
A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional líquida de R\$ 999.080.049,54. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 751.081.487,91 e as despesas operacionais somaram R\$ 95.538.975,40. A cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 115.864.702,47 com despesas administrativas e R\$ 95.538.975,40 com outras despesas operacionais. O resultado total da cooperativa foi de R\$ 12.590.611,64 ficando à disposição da AGO R\$ 8.095.618,47 depois da destinação dos fundos obrigatórios. O valor total dos salários pagos foi de R\$ 75.370.616,73 e o de benefícios para colaboradores foi de R\$ 9.525.418,93.

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) não está disponibilizada nesta versão do Relatório de Sustentabilidade 2015 em função desse item integrar o Balanço Social da cooperativa, que será elaborado posteriormente.

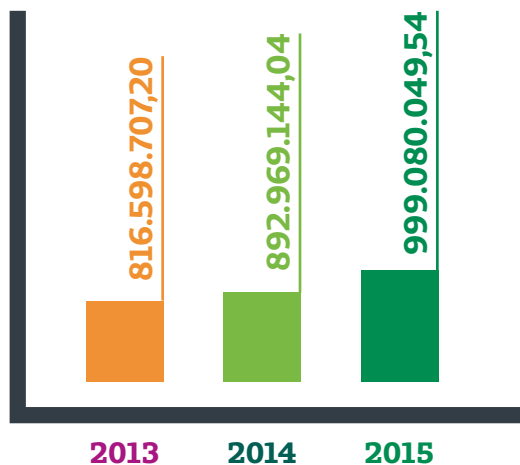
PROVISÕES TÉCNICAS (R\$)



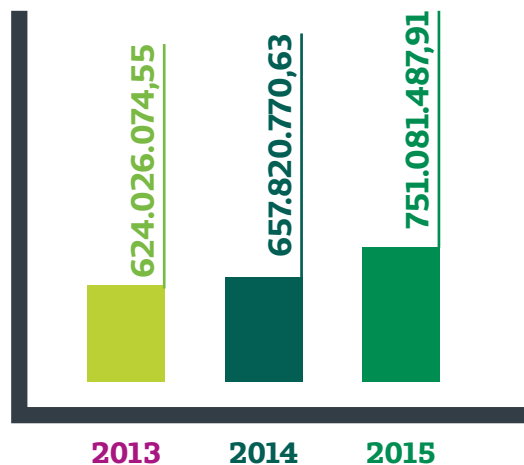
PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$)



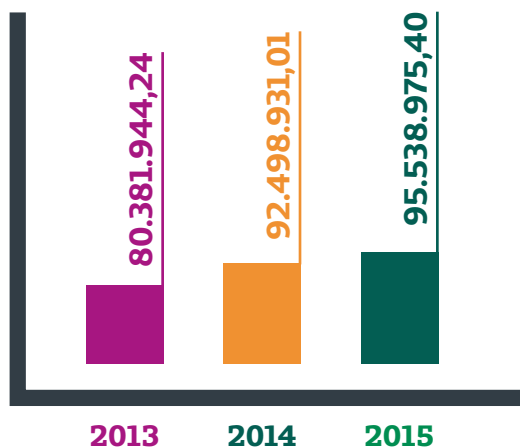
RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$)



CUSTO ASSISTENCIAL LÍQUIDO (R\$)



OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS (R\$)



Com programas voltados para as causas ambientais e sociais, a cooperativa firma uma sólida imagem econômica, ambiental e social, direcionando suas práticas para o presente e para um futuro próspero.

Economia gerada com desospitalização

Com o foco em incrementar a economia gerada, a desospitalização do paciente é um processo desenvolvido pela Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi), que na pré-captação feita por meio de visitas semanais dos enfermeiros auditores ao serviço próprio e aos demais hospitais da rede prestadora, identifica e antecipa a alta dos pacientes com perfil para a Aduvi. O processo tem por objetivos: aumentar o número de inclusões de novos clientes por meio da triagem aos pacientes internados com mais de 15 dias; agilizar a desospitalização do cliente Aduvi internado em instituições hospitalares por complicação; diminuir o tempo no processo de triagem e desospitalização; e aumentar a satisfação dos clientes assistidos pelo serviço proporcionando humanização, presteza no atendimento e segurança nas ações. Os resultados visíveis desse trabalho são a disponibilização precoce de leitos hospitalares e a redução significativa de custo, em curto prazo, para a operadora.

Impactos em decorrência de mudanças climáticas

GRI
G4-EC2

A Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos e oportunidades para a organização em decorrência de mudanças climáticas. Contudo, no que implica à região de atuação da cooperativa e à população capixaba, observa-se que três aspectos, em particular, exercem pressão do ponto de vista econômico-financeiro: os problemas respiratórios decorrentes principalmente da poluição atmosférica, as doenças transmissíveis por meio do mosquito *aedes aegypti* e as doenças infectocontagiosas oriundas de catástrofes ambientais (enchentes).

Benefícios Fiscais Repassados para a Sociedade

GRI
G4-EC4
G4-S01

A renúncia fiscal por parte de governos é utilizada pela Unimed Vitória para investir em diferentes projetos de interesse social em sua área de atuação, dentro do próprio país, por meio do Instituto Unimed. A cooperativa, entretanto, não recebe qualquer subsídio por parte desses para manter a sua operação, visto que possui sua estrutura acionária formada apenas por médicos cooperados.

Em 2015, na esfera Federal, a organização investiu R\$ 151.624,00 por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), onde foram repassados R\$ 20.000,00 ao Fundo para Infância e Adolescência (FIA), R\$ 11.624,00 ao Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PDC), R\$ 20.000,00 ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, R\$ 20.000,00 à Lei do Esporte e R\$ 80.000,00 à Lei Rouanet.

Por meio do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) foram repassados R\$ 602.743,08 para a Lei Rubem Braga, beneficiando 21 projetos no município de Vitória.

Entre agosto e novembro, foi realizada a campanha do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (Programa RIR), promovida pelo Instituto Unimed. O programa incentiva cooperados e colaboradores a destinarem parte do Imposto de Renda devido para as leis



de incentivo. O resultado foi a adesão de 481 cooperados e 43 colaboradores que juntos conseguiram arrecadar R\$ 1.202.451,44, e somando a parte da cooperativa, atingiu o valor de R\$ 1.353.775,44.

Evolução da captação Programa RIR



PROJETOS APOIADOS VIA DESTINAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA			
LEI	NOME DO PROJETO BENEFICIADO	INSTITUIÇÃO	VALOR (R\$)
Esporte	Arremessando para o Futuro	Instituto Viva Vida	80.412,04
Rouanet	Ciência Divertida – Alimentação Saudável	VR Projetos Culturais e Sociais Transformadores	480.000,65
	Circuito Unimed de Teatro	WB Produções Artísticas e Culturais Ltda	
Pronas/PCD	CER Mais – Centro Especializado em Reabilitação para Pessoa com Deficiência	Associação Pestalozzi da Serra	125.305,98
	Capacita Mais	Associação Pestalozzi da Serra	
	Capacitação multidisciplinar para profissionais da unidade de internação socioeducativa metropolitana do estado do ES	Centro de Vivências Despertar para a Vida	
Pronon	Diagnóstico e Tratamento do Paciente com Câncer	Associação Evangélica Beneficente Espírito Santense – AEBES	133.681,94
	Casa da Família	Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil	
FIA (Conselho Municipal da Criança e do Adolescente da Serra – Concase)	As Vantagens de Permanecer na Escola	Junior Achievement	148.821,25
	Futebol – Categoria de Base – Interfami	Associação de Intervenção Familiar do ES	
FIA (Conselho Municipal da Criança e do Adolescente de Vitória – Concav)	Crescer com Esporte	Instituto João XXIII	385.553,21
	Descobrimdo Talentos	Centro de Vivências Despertar para a Vida	
	Ocupação Cultural	Serviço de Engajamento Comunitário – Secri	
	Saúde, Diversidade e Inclusão	Vitória Down	
	Superação Azul	Associação dos Amigos dos Autistas – Amaes	
TOTAL			1.353.775,44



O Circuito Unimed de Teatro levou mais de 1.200 alunos da rede pública municipal de Vitória para assistir ao musical infantil *Anjos e Abacates* no teatro da Ufes

Projetos apoiados via Lei Rubem Braga (renúncia ISS)

CATEGORIA	PROJETO	VALOR
Artes plásticas, gráfica e filateria	1ª PINTA ILHA	24.881,38
	FLORES, FRUTOS DA RESTINGA DE VITÓRIA	57.558,00
	VITÓRIA DE MOSAICOS	23.997,31
Dança	CARMÉLIA MARIA DE SOUZA: EM SUA TEORIA GERAL DA FOSSA	35.200,00
	OFICINA DE DANÇAS URBANAS	45.235,00
Folclore, capoeira e artesanato	CAPOEIRA NA COMUNIDADE	11.000,00
História	A HISTÓRIA DO VITÓRIA FUTEBOL CLUBE EM FATOS E FOTOS	19.680,00
	MOVIMENTOS SOCIAIS NO ES	24.000,00
	O SENHOR DAS ORQUÍDEAS - EDIÇÃO BILÍNGUE	60.000,00

Projetos apoiados via Lei Rubem Braga (renúncia ISS)		
CATEGORIA	PROJETO	VALOR
Literatura	AMIGUINHOS DA TECNOLOGIA	9.697,20
	ILUSÃO, SURTO DE INSPIRAÇÃO	9.750,00
	CRÔNICAS DO PRAZER DE LER	9.000,00
	CONCURSO LITERÁRIO COLÉGIO MARIA ORTIZ	9.970,00
	3 AUTORES	16.880,00
Música	ESPÍRITO SAMBA - HISTÓRIAS E MEMÓRIAS DOS SAMBAS ENREDOS	30.000,00
Patrimônio histórico	CONSERVAÇÃO E REPRODUÇÃO DO ACERVO DE MAURÍCIO DE OLIVEIRA	26.140,32
Teatro, circo e ópera	ESPETÁCULO A VOZ DA FELICIDADE	34.512,70
	11º FESTIVAL NACIONAL DE TEATRO DA CIDADE DE VITÓRIA	48.500,00
	ESPETÁCULO DIAS FELIZES	39.000,00
	O MÁGICO NA ESCOLA	13.400,00
	ESPETÁCULO AS MOÇAS	54.341,17
TOTAL		602.743,08

Impactos Econômicos

GRI
G4-EC1
G4-EC8

Em 2015, a Unimed Vitória reorganizou alguns recursos próprios visando obter um melhor aproveitamento e, principalmente, melhor atendimento ao cliente.

Para atender a rede integrada de atenção à saúde, a cooperativa inaugurou mais um recurso, o Laboratório Unimed. A nova estrutura atende às unidades hospitalares: Hospital Unimed (HU), Hospital-Dia e Maternidade (HDMU) e a Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU), voltado aos beneficiários que se encontram em atendimento nestes locais e aos Centros de Especialidades (Ceufs) de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica, que contam com Postos de Coleta do Laboratório Unimed para atender aos

clientes desta unidade, da rede Fácil e Personal. O trabalho, que antes era realizado por profissionais terceirizados, passou a ser feito por uma equipe multiprofissional própria, formada por bioquímicos, técnicos de laboratório e de enfermagem, 24 horas por dia.

Para garantir a sustentabilidade, reduzir custos, investir no modelo de atenção primária e integrar as equipes de colaboradores, o Centro de Especialidade (Ceuv) de Camburi incorporou os atendimentos do Ceuv Santa Lúcia, reunindo os atendimentos de Vitória em um único local, com a preocupação primordial de manter a qualidade no atendimento ao cliente, infraestrutura adequada e a valorização dos cooperados.

A fusão do Centro de Especialidades permitiu a ampliação da capacidade de atendimentos do Unimed Personal e do Viver Unimed, que passaram a ocupar a unidade de Santa Lúcia.

A unidade própria da cooperativa em Guarapari também passou para a assistência no modelo de atenção primária do Personal. E os clientes do Plano Fácil contam com a rede de referência do Fácil na Cidade Saúde, formada por cooperados credenciados a atender em seus consultórios o referido produto.

Os clientes contam com diversas lojas na Grande Vitória, que garantem o pleno atendimento para efetuar solicitações à Unimed Vitória, mesmo com o encerramento das atividades dos postos de atendimento ao cliente localizados no Shopping Moxuara, em Cariacica, e no Hospital Unimed, em Vitória.

Em julho de 2015, os serviços de manutenção predial como serviços hidráulicos, manutenção de sistemas elétricos, climatização e manutenção civil deixaram de ser realizados por empresas terceirizadas e passaram a ser feitos diretamente pela área de manutenção da cooperativa, o que representou uma economia significativa de recursos.

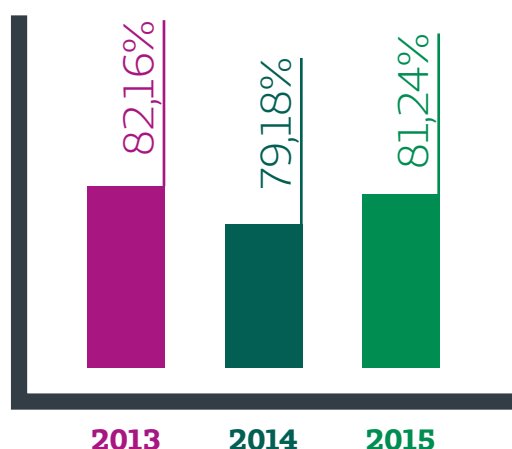
A fusão do Centro de Especialidades permitiu a ampliação da capacidade de atendimentos do Unimed Personal e do Viver Unimed, que passaram a ocupar a unidade de Santa Lúcia.

Custos assistenciais e sinistralidade

A sinistralidade é o resultado obtido na relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora em um determinado período. Alguns fatores que colaboram para o aumento desse índice são o rol de exigências da ANS, as diferenças de valores em materiais e medicamentos e a judicialização da saúde, que torna cada vez mais necessária a intensificação do relacionamento das operadoras com a Justiça.

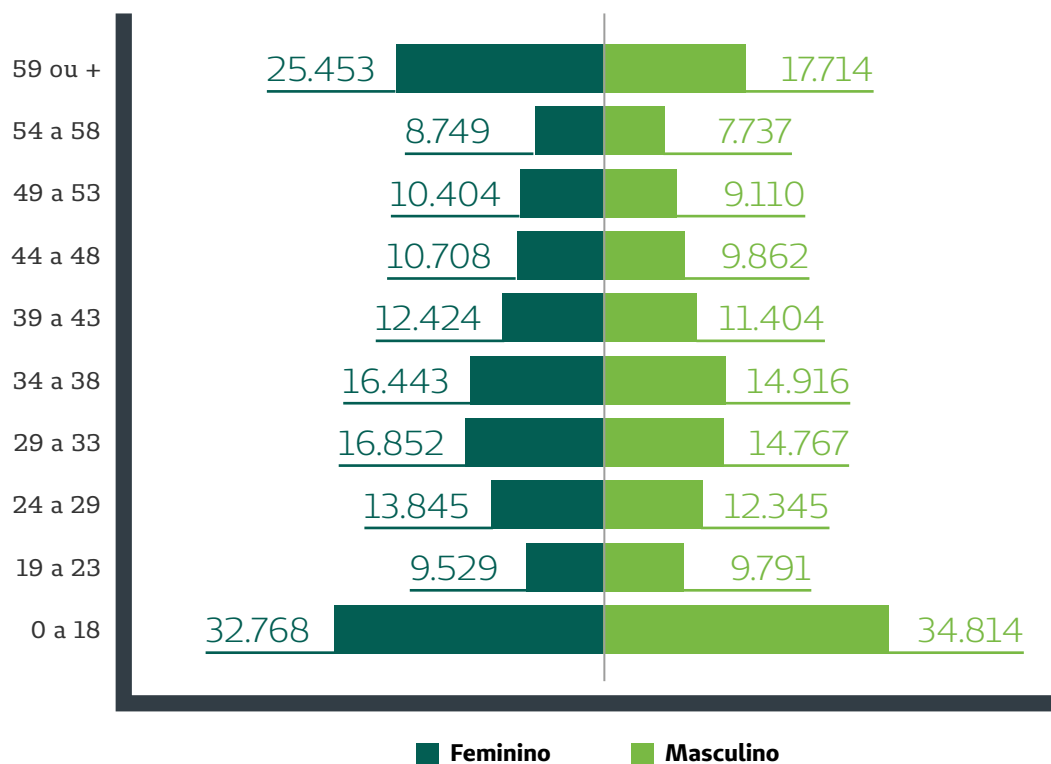
Na Unimed Vitória, o percentual de sinistralidade em 2015 aumentou em relação ao ano de 2014, porém diminuiu comparando a 2013.

Gráfico evolução Sinistralidade



A cooperativa fechou 2015 com 299.635 vidas, com parcela significativa na faixa etária de 0 a 23 anos. Esse perfil jovem utiliza menos os serviços de atendimento à saúde e equilibra a base do negócio, permitindo um excedente de recursos para manter a carteira de clientes que está envelhecendo e permitindo que as cotas continuem saudáveis.

Distribuição de vidas por sexo e faixa etária



Uso consciente do plano de saúde

A Unimed Vitória busca oferecer a seus clientes uma proteção de qualidade no cuidado à saúde. No entanto, a cooperativa reconhece que além de garantir a assistência, é preciso orientar os beneficiários a usar esse recurso de forma consciente.

Por isso, em 2015, a cooperativa promoveu campanhas focadas nesse tema para seus cooperados, colaboradores e clientes. Veja a seguir:



Campanha Uso Consciente do Plano

Criada pela Unimed do Brasil e disponibilizada para as singulares do Sistema Unimed, foram trabalhadas dicas de promoção da saúde, comodidade do cliente e economia.

Dica 1 “Guarde seus exames antigos. Eles valem muito”: na próxima consulta, leve ao médico seus exames anteriores. O cooperado avaliará se você realmente necessita de novo exame.

Dica 2 “Vá ao Pronto-Socorro apenas se necessário”: se tiver com sintomas que possa esperar, procure seu médico de confiança. Assim, você estará ajudando a quem realmente precisa deste serviço.

Dica 3 “Viver bem é o melhor remédio”: adote hábitos saudáveis. Alimentação adequada, atividades físicas e dormir bem são essenciais para uma vida melhor.

Dica 4 “Fique atento às consultas”: se não puder comparecer à consulta, desmarque com antecedência. Este cuidado garante que outra pessoa que precise consiga atendimento no horário vago.

Dica 5 “Automedicação, não!”: siga à risca o tratamento indicado por seu médico. Para evitar complicações em seu estado de saúde, não utilize remédios por conta própria.

Dica 6 “Cuide do seu cartão que ele cuida de você”: evite sujar, riscar a tarja magnética, expor ao sol, molhar ou colocar o seu cartão Unimed Vitória com aparelhos elétricos. Tome conta de

seu cartão, ele é a garantia da proteção dos serviços médicos da cooperativa.

Dica 7 “Fique por dentro do seu plano”: Conheça bem os seus direitos e deveres. Assim, você utiliza melhor o seu plano, sem precisar passar por chateações. Com o conhecimento certo, tudo fica mais fácil e mais seguro!

Dica 8 “Utilize os recursos On-line”: Com o aplicativo Guia Médico Nacional você tem acesso fácil às informações da rede Unimed de onde estiver. Esse recurso facilita sua vida na busca por médicos e todos os outros pontos de atendimento que seu plano oferece. É só baixar o aplicativo no seu celular ou tablet, gratuitamente, na App Store e no Google Play. Se preferir, consulte o nosso site: www.unimed.coop.br.

Dica 9 “Identificações sempre à mão”: Sempre que for passar por uma consulta ou precisar ir a um pronto-socorro, lembre-se de ter com você seu cartão magnético Unimed e um documento com foto, como carteira de identidade ou de motorista. A identificação correta facilita o processo de atendimento e otimiza o tempo.

Campanha “Quando usar o Pronto-Socorro?”

A cooperativa desenvolveu ações para reforçar a importância deste atendimento individualizado e o uso correto do Pronto-Socorro (PS) Pediátrico.

Folhetos distribuídos em unidades hospitalares e ambulatoriais, bem como nos consultórios de pediatras da Unimed Vitória, tratando de sintomas simples que nem sempre indicam a necessidade de levar a criança ao PS.

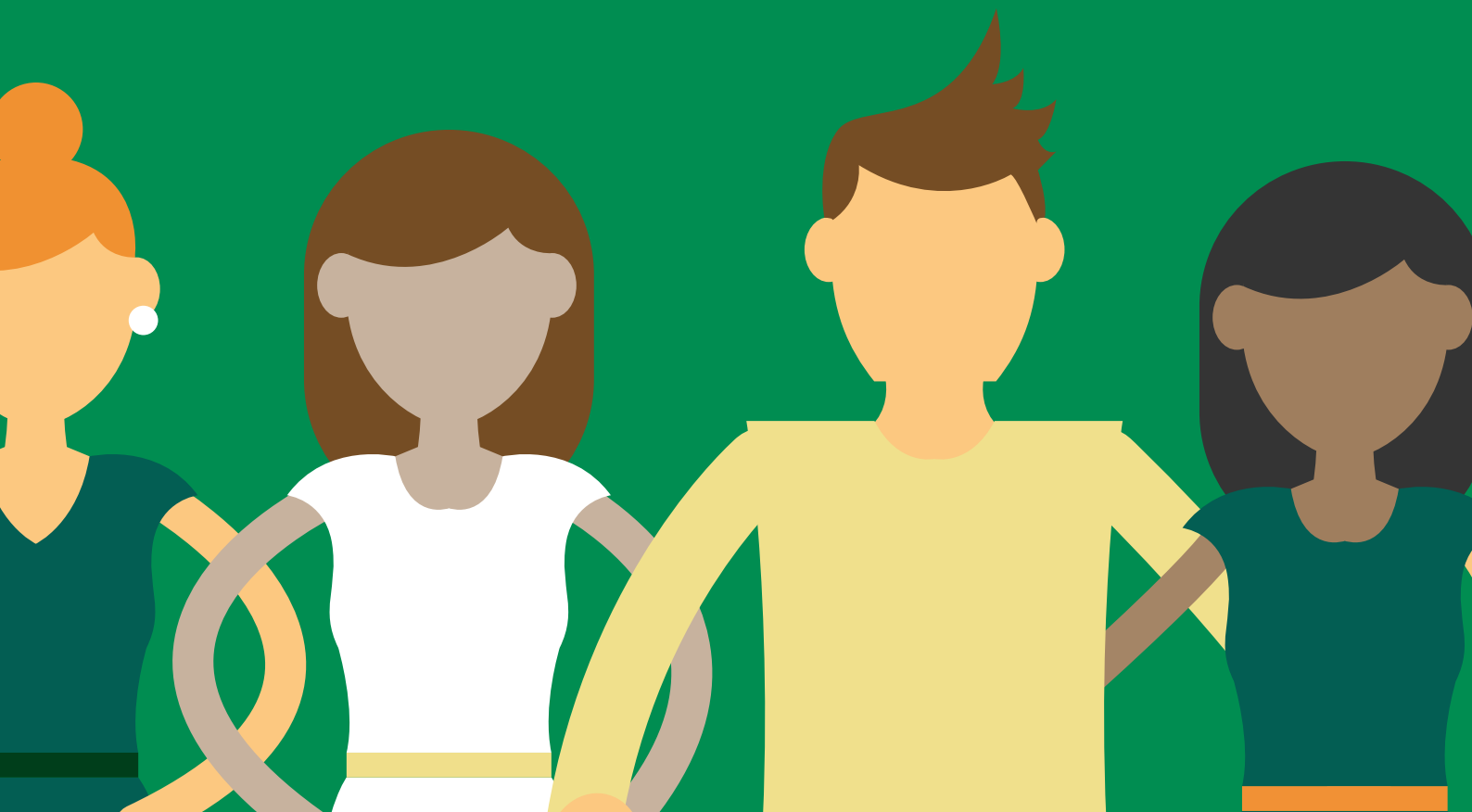
A rede de atendimento de especialistas disponíveis aos clientes foi reapresentada, reforçando a importância de um pediatra de referência para o bom desenvolvimento da criança.

O tema foi tratado em um vídeo de uma série produzida pela cooperativa focada em orientações sobre a saúde e disponibilizado no canal da Unimed Vitória no YouTube e no Facebook oficial da cooperativa.





SAÚDE SOCIAL



CAPITAL HUMANO

Profissionais valorizados

Na Unimed Vitória, o diferencial vem das pessoas, da satisfação dos colaboradores em trabalhar na cooperativa. Equipes diversificadas, atuando em um ambiente colaborativo, impulsionam a excelência na prestação de serviços. A cooperativa tem como foco o cuidado com as pessoas, com zelo, atenção e valorização do público interno.

Para isso, a Unimed Vitória adota o modelo de gestão por competência, que possibilita o desenvolvimento pessoal dos colaboradores. Entre as estratégias utilizadas, destaca-se a prática do *feedback* na relação entre gestores e colaboradores, estimulando, assim, o diálogo e o aprimoramento contínuos.



Essa prática permite que o colaborador tenha mais consciência das suas ações na organização e o orienta no caminho do autodesenvolvimento.

A cooperativa acredita que a satisfação do colaborador está ligada também ao incentivo à qualidade de vida. Assim, para promover a saúde e prevenção de doenças, desenvolve diversos programas visando o bem-estar físico e emocional de seus colaboradores. As iniciativas incluem programas de prevenção à saúde para grupos de risco até o incentivo de hábitos saudáveis, como orientações sobre alimentação equilibrada e prática de exercícios físicos.

Além disso, em consonância com as premissas fundamentais como, ética e valorização do indivíduo, a cooperativa oferece salários compatíveis com o mercado e atua em total conformidade com a legislação. Todos esses esforços para estabelecer uma relação de parceria com os colaboradores se refletem no aperfeiçoamento dos processos e na qualidade e confiabilidade junto aos clientes.

Crescimento contínuo

GRI
G4-LA1

Em 2015, a implantação de um laboratório próprio, dentro do Hospital Unimed, possibilitou o incremento do quadro de colaboradores, com o registro de admissões. A equipe de manutenção predial também deixou de ser terceirizada e passou a integrar à cooperativa. Com relação à faixa etária, 10% concentram-se na faixa abaixo de 30 anos e 17% entre 30 e 50 anos. Com relação ao gênero, 19% das admissões foram de pessoas do sexo feminino e 8% do sexo masculino. As taxas são calculadas com base no número total de empregados no final do período coberto pelo relatório.

Numa análise por regiões, o município de Vitória se destaca com o maior registro de contratações, somando 149 novas admissões em 2015, seguido por Vitória (175), Vila Velha (157), Serra (141), Cariacica (99) e Guarapari (4). As demais localidades de abrangência da Unimed Vitória contabilizaram um total de 21 admissões.

Em 2015, foram 466 demissões. A faixa etária que apresentou o maior índice de turnover foi entre 30 e 50 anos (14%), seguida pela abaixo de 30 anos (7%) e acima de 50 anos (1%).

Se observados de forma mais minuciosa, os dados revelam que a maior parte das demissões – 303 – se concentrou na faixa de idade entre 19 a 35 anos, somando 27%. Entre 36 a 60 anos, o número de demissões caiu para 162 (18%). Já entre maiores de 60, foi registrada apenas uma demissão (10%). Na análise por regiões, Vitória também liderou em número de rotatividade, seguido por Vitória (149), Serra (116), Vila Velha (113), Cariacica (73) e Guarapari (3). Outras localidades de abrangência da cooperativa somaram 12 demissões.

Rotatividade por Faixa Etária (turnover)

Tipo	Quant. Admitidos				Quant. Demitidos				Taxa (%)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Menores de 18 anos	2	2	4	2	0	0	0	0	25	20	33	20
De 19 a 35 anos	440	590	463	414	346	431	341	303	32,80	39	30	27
De 36 a 60 anos	120	226	205	181	114	189	184	162	21,31	29	23	18
Maiores de 60 anos	0	1	1	0	0	1	3	1	0,00	10	22	10
Total	562	819	673	597	460	621	528	466				

Rotatividade de Gênero (turnover)

Tipo	Quant. Admitidos				Quant. Demitidos				Taxa (%)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Feminino	452	670	549	424	358	513	401	347	31,18	39	27	22
Masculino	110	149	124	173	102	108	127	119	23,19	25	22	26
Total	562	819	673	597	460	621	528	466				

Rotatividade por Região (turnover)

Municípios	Admissões				Demissões				Taxa			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Vitória	201	801	221	175	146	617	178	149	28,73	35	26	22
Serra	118	16	148	141	97	4	119	116	28,98	48	28	24
Vila Velha	156	2	176	157	132	0	132	113	32,43	25	28	23
Cariacica	79	0	98	99	70	0	78	73	26,14	0	26	23
Guarapari	1	0	6	4	3	0	3	3	22,22	0	28	19
Outros	7	0	24	21	12	0	18	12	22,09	NA	33	25
Total	562	819	673	597	460	621	528	466				

	Faixa Etária - Admissão			
	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	219	367	11	597
Taxa	10%	17%	0%	27%

	Gênero - Admissão		
	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	424	173	597
Taxa	19%	8%	27%

	Faixa Etária - Demissão			
	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	144	302	20	466
Taxa	7%	14%	1%	21%

	Gênero - Admissão		
	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	347	119	466
Taxa	16%	5%	21%

Em 2015, a implantação de um laboratório próprio, dentro do Hospital Unimed, possibilitou o incremento do quadro de colaboradores, com o registro de admissões.

Salário e remuneração

GRI
G4-EC5

Na Unimed Vitória, o gasto com pessoal inclui colaboradores e cooperados e engloba salários e os benefícios.

Em 2015, o valor total da menor produção de cooperado, que corresponde a 10 consultas conforme o Estatuto Social da cooperativa, ficou em R\$ 340,00. A remuneração da maior produção, por sua vez, correspondeu a R\$ 1.252.353,76.

Essas remunerações levam em consideração o valor da consulta e/ou consulta de intercâmbio, a remuneração por procedimentos médicos realizados e o ordenado pela atuação em hospitais – valores definidos a partir do resultado financeiro de toda a operação da cooperativa, e, no caso do valor da consulta de intercâmbio, determinado pelo Sistema Unimed. Em 2015 não houve variação no valor da consulta na singular, cujo valor foi de R\$ 80,00.

Para os colaboradores, a remuneração tem como base o salário-mínimo de referência utilizado nacionalmente e a sua política de valorização. Em 2015, esse valor foi de R\$ 788,00 de janeiro a dezembro. O salário-mínimo de referência não varia entre as unidades operacionais na Unimed Vitória.

Variação entre o salário mais baixo por gênero e o salário-mínimo						
Gênero	Função	Quant.	% Qtde X Função X Gênero	Taxa Qtde X Função X Gênero X Total Colaboradores	Salário	Variação Salário Mensal X Salário Mínimo
Feminino	Técnico em Radiologia	14	23%	1%	1.576,00	50,00%
Feminino	Técnico em Radiologia II	2	3%	0%	1.891,20	41,67%
Masculino	Técnico em Radiologia	34	57%	1%	1.576,00	50,00%
Masculino	Técnico em Radiologia II	10	17%	0%	1.891,20	41,67%
Total Téc. Radiologia		60				
Total Colaboradores		2297				
Salário Mínimo		R\$ 788,00				



Na Unimed Vitória, tanto os colaboradores que trabalham seis horas diárias quanto os que cumprem regime de escala recebem os mesmos benefícios.

Muito além dos direitos garantidos pela CLT, que são atendidos com rigor, a cooperativa se preocupa em oferecer benefícios diferenciados, que ajudam a valorizar o colaborador e aumentam a sua satisfação no ambiente organizacional.

Na lista de benefícios extras estão: plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge e filhos), SOS Emergências Médicas, Plano de Extensão Assistencial do Usuário do Plano de Saúde – PEA, Programa de Benefícios de Medicamentos, seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, auxílio-funeral e auxílio-creche no valor de R\$ 195,00 para filhos com até 10 meses.

Há, ainda, tíquete-refeição no valor diário de R\$ 25,00 para os colaboradores que trabalham nas unidades que não contam com refeitório. Nas unidades que têm refeitório, a cooperativa cobre 85% do valor diário da refeição.

A cooperativa dispõe também de outras vantagens, como adiantamento de salário e convênios com clubes, faculdades, cursos, papelaria, centros de estética, restaurantes e farmácias. Já entre os benefícios legais, integralmente oferecidos pela cooperativa, estão: 13º salário (com primeira parcela antecipada no mês de junho), vale-transporte, férias, salário-família, salário-maternidade e concessão de uma hora diária da jornada de trabalho da colaboradora para amamentação (até o sexto mês do bebê).

Viver Unimed: assistência preventiva e promoção à saúde

Para promover a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores, a Unimed Vitória oferece, há cinco anos, o Programa Viver Unimed, que incentiva a adoção de uma postura mais proativa e responsável com a própria saúde. O programa funciona como um suporte ao atendimento médico, atuando na promoção e educação em saúde, com monitoramento de fatores de risco em determinados grupos e incentivo à adequação a comportamentos saudáveis.



Programa Estação Saúde elabora perfil de saúde dos colaboradores para monitoramento

Em 2015, foi realizado o Programa Estação Saúde para os colaboradores. A cooperativa elaborou perfil de saúde com informação atual e pregressa, precocemente em fatores de risco para doenças crônicas. O perfil traz itens como glicose, pressão, altura, peso, Índice de Massa Corpórea (IMC) e circunferência abdominal.

O programa contou com a participação de 1078 colaboradores (834 mulheres e 244 homens). Após o mapeamento, os colaboradores participaram de grupos de monitoramento de Reeducação Alimentar, Gestante e oficinas de Cuidado e Atenção à gestante, Acerte o seu peso, Monte seu prato, Rotulagem, além de palestras sobre alimentação saudável.

PPR: uma nova conquista

Implantado em 2014, o Participar – Programa de Participação de Resultados efetuou o primeiro pagamento em abril de 2015.

O programa premia os colaboradores por boas práticas e melhoria contínua, reconhecendo aqueles que contribuíram com os resultados.

A novidade em 2015 foi a criação da Comissão de Negociação, formada por colaboradores para negociar o programa junto à Gerência de Recursos Humanos. Além disso, a Comissão também é responsável por analisar, discutir e aprovar o Participar e o Plano de Metas.

Com o programa, a cooperativa demonstra seu compromisso com o público interno, reforçando o vínculo de trabalho, e reafirma a importância dos colaboradores no alcance das metas da organização.



Prêmio a Ideia é Essa: colaboradores inovadores

Incentivar atitudes inovadoras. Com esse objetivo, a Unimed Vitória criou, em 2010, o Prêmio “A Ideia é Essa”. Ao completar cinco anos, a iniciativa contabiliza participação de 630 colaboradores. Foram 2.020 sugestões, sendo 127 viáveis e 35 implementadas.

Para participar, os colaboradores inscrevem ideias, que deve estar atreladas à sustentabilidade do negócio, ampliação da qualidade e capacidade de atendimento às demandas dos clientes. Os colaboradores que têm as ideias selecionadas recebem premiação de R\$ 330 e, quando, implementadas, ganham uma bolsa de estudos no valor de até R\$ 4.500 para cursos de graduação, pós-graduação, idiomas, entre outros.

Licença-maternidade e paternidade



O número global de empregados vinculados à cooperativa com direito a tirar licença-maternidade/paternidade é de 2.297 pessoas, sendo 1.733 mulheres e 564 homens. Em 2015, saíram de licença-maternidade/paternidade 115 colaboradores (85 mulheres e 30 homens), sendo que 104 retornaram e continuaram empregados nos 12 meses subsequentes.

Festa da cooperação

A Gincana Olímpica Unimed, realizada há quatro anos, reuniu 800 colaboradores e familiares na edição de 2015. O evento estimula a integração entre os colaboradores da Unimed Vitória e fortalece a organização enquanto cooperativa. Durante o evento, os colaboradores disputam provas de Corrida de Revezamento, Cabo de Guerra, Disputa de Penalidades, Parede de Escalada, Touro Mecânico, Esqui de Três, Quiz Unimed e Show de Talentos.



Gincana Olímpica Unimed

Mais saúde, segurança e participação

GRI
G4-LA5

Com foco na saúde e na segurança do trabalhador, a Unimed Vitória conta com comissões e comitês para assegurar a redução e a eliminação de riscos e zelar pela integridade física do colaborador. Esses grupos têm a participação de colaboradores de todos os níveis, desde Operacional até a Direção, representando, portanto, as diferentes categorias funcionais.

Atualmente, há 165 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 7,35% do total de colaboradores. A seguir, alguns grupos existentes e as respectivas quantidades de colaboradores atuantes:

1. CIPA (94 colaboradores)
2. CCIH / HU e HDMU (21 colaboradores)
3. Comissão de Radioproteção (12 colaboradores)
4. Comissão de Resíduos (20 colaboradores)
5. Comissão de Prevenção a Riscos de Acidentes com perfurocortantes (18 colaboradores)

Mais diálogo: acordos e convenções

GRI
G4 – LA8

Visando à qualidade nas condições de trabalho e ao bom relacionamento com as categorias, a Unimed Vitória obedece às cláusulas constantes dos Acordos Coletivos de Trabalho e Convenções Coletivas de Trabalho, frutos das negociações feitas entre Unimed e Sindicatos. A partir dessas normas convencionais são estabelecidos direitos e obrigações para as partes envolvidas.

GRI
G4 – LA4

De modo geral, as convenções coletivas englobam cláusulas específicas de Segurança do Trabalho que já estão previstas nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Saúde no Trabalho (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), como por exemplo abertura de Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT), em caso de acidente, pagamento de insalubridade, Cipa, Sipat, bombeiro civil ou brigada de incêndio, entre outros.

A Unimed Vitória realiza inspeções de segurança, mensalmente, para avaliar e gerenciar os riscos. Essas inspeções contam com a participação de colaboradores da Cipa, o que garante que a avaliação seja criteriosa e objetiva. Vale destacar também que o Comitê de Gerenciamento de Riscos e Segurança ao Paciente visa à segurança de todos os públicos que utilizam as estruturas da Unimed Vitória.

Além disso, a cooperativa oferece Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários à exposição aos eventuais riscos ocupacionais na área da saúde, como luvas, máscaras, óculos, avental e botas, entre outros.

Quanto ao prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, em 2015, não houve alterações significativas para notificação com antecedência aos colaboradores. O Acordo Coletivo de Trabalho existente não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

GRI
G4 - LA16

Na Ouvidoria Interna não há registro de nenhuma reclamação, em 2015, dos colaboradores por supostas violações dos direitos humanos e da legislação trabalhista. Já no âmbito judicial e administrativo, foram movidas 35 ações trabalhistas, sendo duas solucionadas em 2015.

GRI
G4-LA6
G4-LA7

Quanto à existência de lesões, acidentes do trabalho, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, estes não se aplicam à Unimed Vitória, assim como não se observa a ocorrência de empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação.

Treinamento e qualificação

GRI
G4-LA9

A Unimed Vitória, ciente da importância do desenvolvimento dos colaboradores, investe regularmente em treinamentos e capacitações, mantendo a equipe bem treinada e atualizada com os melhores processos, prática e soluções em saúde. Em 2015, as ações de treinamento e desenvolvimento geraram quase 90 mil horas de formações, sendo, em média, mais de 40 horas por colaborador.

Horas de treinamento

- **Total de horas de treinamentos:** 86.102 horas e 49 minutos
- **Tempo médio de colaborador treinado:** 42 horas e 46 minutos
- **Horas de treinamento/gênero feminino:** 65.413 horas
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero feminino:** 39 horas e 31 minutos
- **Horas de treinamento/gênero masculino:** 20.689 horas
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero masculino:** 35 horas e 36 minutos

Horas por categoria

- **Horas de treinamento da equipe assistencial:** 38.359 horas e 05 minutos
- **Horas de treinamento da equipe administrativa:** 47.743 horas



Fórum de Colaboradores: “O profissional que se autoconstrói” foi o tema em 2015

Integração e autoconhecimento

Em 2015, o Fórum de Colaboradores Unimed Vitória chegou a sua terceira edição e reafirmou seu compromisso de estimular a integração entre as equipes e a busca pela inovação no dia a dia.

O evento teve como tema “O profissional que se autoconstrói” e contou com a palestra do professor espanhol, Pablo Basco, que proporcionou aos participantes momentos de reflexão para a busca e realização do autodesenvolvimento.

Programa de Gestão por Competências: desenvolvimento contínuo

GRI
G4-LA10

O Programa de Gestão por Competências é mais uma iniciativa da Unimed Vitória para estimular o aprimoramento contínuo dos colaboradores e o autodesenvolvimento profissional. O Programa realiza a avaliação de desempenho de todos os colaboradores, por meio da qual são identificados os principais pontos de melhoria e as necessidades de ações e treinamento, visando potencializar competências e aumentar a produtividade da equipe.

Com base nas avaliações, destacam-se alguns dos principais treinamentos oferecidos em 2015:

- 2º Congresso Nacional Unimed de Atenção Integral à Saúde
- Administração do Tempo
- Agile (Pessoa Jurídica e PF)
- Análise de Informações em Saúde
- Análise de Viabilidade de Projeto
- BI (Business Intelligence)
- Capacitação em Oratória
- Carreira e Sucessão
- Cipa – Comissão Interna em Prevenção de Acidentes do Trabalho
- CNS– Cadastro Nacional de Saúde
- Curso de Ouvidoria
- Desenvolvimento – Força de Vendas
- Desenvolvimento de Equipes
- E – Social
- Entendendo a ANS e descomplicando suas normas
- Estratégias de Negociação
- Excelência na Humanização do Atendimento Cooperativo
- Fatores de Redução de Custos nas Operadoras de Plano de Saúde
- Feedback Contínuo
- Gestão da Manutenção Predial
- Gestão de Cargos e Salário
- Gestão de Pessoas por Competência
- Gestão de Risco na Área da Saúde
- Gestão de Riscos

- Gestão Efetiva do Tempo
- HSM Expomangement 2015
- III Congresso Médico e Jurídico
- Interpretação dos Requisitos da NBR ISO 9001:2015
- Lei 12.973/2014 e Escrituração Contábil Fiscal
- Liderança de Resultado
- Manual de Recomendações Internas de SESMT e Biossegurança – Acidente de Trajeto e
- Matriz de Riscos
- Motivacional
- Multiplicadores em Prevenção e Combate a Principio Incêndio
- NR10 – Segurança em Instalações e Serv.com Eletricidade
- Portal OPME – Ortese, Prótese e Materiais Especiais da Unimed Vitória
- Principais Normas Do Setor de Saúde Suplementar
- Processo Administrativo Sancionador da ANS
- Programa de Desenvolvimento de Líderes
- Pronon Pronas/PCD
- Proteção Radiológica
- Redação Empresarial
- Regulamentação de Plano de Saúde
- Relacionamento Interpessoal
- Tomada de Decisão
- Trabalho em Equipe
- Treinamento da CNU–Rede Nacional de Prestadores
- Workshop do ERP Dynamics AX
- Workshop: Inovação Estratégia para o Competividade

Treinamentos com foco na assistência

- Acesso Venoso Periférico
- Administração de Contraste e Medicação via EV
- Aspiração do cliente em assistência ventilatória mecânica
- Aspiração Traqueal
- Atendimento à parada cardiorrespiratória
- Avançado Multiprofissional de Cuidados Paliativos
- Bacterioscopia
- Campanha de higienização das mãos
- Cuidados de Enfermagem ao Paciente Critico
- Higiene Oral
- I Encontro Cientifica de Farmácia Hospitalar e Oncologia do ES



Colaboradores assistenciais em treinamento

- II Simpósio de Fisioterapia Unimed
- Microbiologia
- Procedimentos de acesso venoso periférico e profundo
- Protocolo Cardíaco
- Protocolos clínicos
- Raios-X Telecomando Flexavision HB
- Reações transfusionais
- Reanimação Neonatal
- Segurança do Paciente
- Técnicas de Enfermagem no Telemonitoramento dos Clientes – Programa Gerenciamento de Crônicos
- Transferência de Pacientes
- Treinamento de feridas e cuidados
- Treinamento e Orientação Sobre BSL (Uso do DEA)
- Treinamento RN 368 Partograma
- Treinamento sobre identificação dos frascos de almotolias
- Úlcera por pressão
- Utilização do glicosímetro precision xceed pro

Programa de Outplacement: desligamento humanizado

O Outplacement é um programa da Unimed Vitória que visa apoiar e orientar o gestor em seu processo de recolocação no mercado de trabalho, ajudando-o a planejar e organizar seu projeto de organização de carreira.

O programa prepara o gestor para a prospecção de oportunidades no mercado de trabalho, auxiliando-o com informações úteis para a busca de um novo emprego ou para iniciar um novo trabalho por conta própria.

Psii: mais oportunidades de crescimento

Os colaboradores da Unimed Vitória contam com uma ferramenta de gestão inovadora para terem novas oportunidades na organização: o Programa de Seleção Interna da Unimed Vitória (Psii). A iniciativa compreende a seleção de processos seletivos internos, antes de buscar novos profissionais no mercado, a fim de oportunizar a promoção e o remanejamento dos próprios colaboradores. Em 2015, foram promovidos 113 colaboradores, que colheram os frutos do empenho e da dedicação com que trabalham na cooperativa.



Colaboradores que participaram do Psii

Avaliação de Desempenho: uma aliada no autodesenvolvimento

GRI
G4-LA11

A ferramenta de avaliação de desempenho, realizada a cada dois anos, é uma aliada da gestão de pessoas, uma vez que possibilita o reconhecimento do bom desempenho do profissional, além de permitir o aprimoramento contínuo das suas competências. O período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014 compreendeu o 2º Ciclo de Avaliação de Desempenho.

A partir dessa avaliação, são estabelecidas diretrizes e planejadas ações com foco nas melhores práticas de gestão e resultados. Nesse segundo ciclo, foram avaliados 1.880 colaboradores, que representam 84% de todo o quadro de colaboradores. Desse total, 459 são do gênero masculino e 1.421 do gênero feminino.

Em uma segmentação da avaliação por áreas de atuação, tem-se: Gestão, com 110 colaboradores avaliados (95%); Especialista, com 483 colaboradores avaliados (90%); Administrativa, com 466 colaboradores avaliados (88%); e Operacional, com 821 colaboradores avaliados (78%).

	Percentual de avaliação de desempenho		
	Masculino	Feminino	Total
Número de colaboradores	459	1.421	1.880
Taxa	85%	83%	84%

	Percentual de avaliação de desempenho				
	Gestão	Especialista	Administrativa	Operacional	Total
Número de colaboradores	110	483	466	821	1.880
Taxa	95%	90%	88%	78%	84%

A ferramenta de avaliação de desempenho, realizada a cada dois anos, é uma aliada da gestão de pessoas, uma vez que possibilita o reconhecimento do bom desempenho do profissional, além de permitir o aprimoramento contínuo das suas competências.

Governança

GRI
G4-LA12

A governança compreende as práticas e os relacionamentos organizacionais para otimizar o desempenho. Na Unimed Vitória, um total de 105 colaboradores compõe o grupo que responde pela governança da organização. Desse total, 06 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos (quatro mulheres e dois homens), 94 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade (62 mulheres e 32 masculino) e cinco possuem mais de 50 anos (quatro do mulheres e um homem).

GOVERNANÇA	TOTAL	%
Abaixo de 30 anos	6	0,26%
Feminino	4	0,17%
Masculino	2	0,09%
De 30 a 50 anos	94	4,09%
Feminino	62	2,70%
Masculino	32	1,39%
Acima de 50 anos	5	0,22%
Feminino	4	0,17%
Masculino	1	0,04%

Diversidade: oportunidades para todos

GRI
G4-10

A Unimed Vitória acredita em um modelo de desenvolvimento compartilhado, em que todos contribuem e se ajudam mutuamente para crescerem e se desenvolverem juntos. Por isso, a identidade corporativa da organização está comprometida com valores como cooperação, ética, valorização do indivíduo e responsabilidade social. A cooperativa enxerga em cada colaborador um parceiro na sua missão de oferecer soluções em saúde por meio de um atendimento humanizado.

Em 2015, a Unimed Vitória contou com um quadro composto por 2.297 colaboradores, sendo, desse total, 1.733 mulheres e 564 homens. A expressividade da força de trabalho feminina (75,44%) reafirma a premissa da cooperativa em contribuir para uma sociedade mais justa, com igualdade de direitos e oportunidades.

Ainda tendo como referência a totalidade dos colaboradores (2.297), 1914 atuam em período integral, isto é, em um mínimo de nove meses por ano e trinta horas semanais. Já em período inferior ao integral ou em meio período, há 383 colaboradores.

Número de colaboradores por tipo de vínculo e gênero			
Vínculo	Total	Feminino	Masculino
Meio período	383	312	71
Tempo integral	1.914	1.421	493

Vitória e Vila Velha concentram a maioria dos colaboradores

A Unimed Vitória valoriza a contratação de mão de obra local. Assim, a maioria de seus colaboradores reside na Grande Vitória, com destaque para os municípios de Vitória (31,39%), Vila Velha (25,47%), Serra (23,16%), Cariacica (16,15%) e Viana (2,26%).

Força de trabalho por região – percentual por unidades				
Cidade	Hospital Unimed	Hospital-Dia e Mat.	Operadora	Recursos próprios
CARIACICA	9,23%	1,52%	3,66%	1,74%
OUTROS	0,70%	0,09%	0,52%	0,26%
SERRA	12,67%	1,70%	5,44%	3,35%
VIANA	1,26%	0,22%	0,39%	0,39%
VILA VELHA	11,10%	1,74%	9,19%	3,44%
VITORIA	15,89%	2,31%	9,66%	3,53%

Já no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed os colaboradores declaram residir, principalmente, em Vitória (18,2%), Vila Velha (12,84%), Serra (14,37%), Cariacica (10,75%) e Viana (1,48%).

As categorias Apoio, Gestão, Operacional e Técnico são compostas, respectivamente, por 150, 105, 1.428 e 614 colaboradores. A cooperativa emprega, ainda, 110 portadores de necessidades especiais. Em 2015, contou com 553 terceirizados.

Categoria Funcional	Total	%	Categoria Funcional	Total	%	Categoria Funcional	Total	%
Abaixo de 30 anos	625	27,21	De 30 a 50 anos	1594	69,39	Acima de 50 anos	78	3,40
APOIO	46	2,00	APOIO	95	4,14	APOIO	9	0,39
Feminino	35	1,52	Feminino	67	2,92	Feminino	6	0,26
Masculino	11	0,48	Masculino	28	1,22	Masculino	3	0,13
GESTÃO	6	0,26	GESTÃO	94	4,09	GESTÃO	5	0,22
Feminino	4	0,17	Feminino	62	2,70	Feminino	4	0,17
Masculino	2	0,09	Masculino	32	1,39	Masculino	1	0,04
OPERACIONAL	396	17,24	OPERACIONAL	981	42,71	OPERACIONAL	51	2,22
Feminino	288	12,54	Feminino	781	34,00	Feminino	30	1,31
Masculino	108	4,70	Masculino	200	8,71	Masculino	21	0,91
TÉCNICO	177	7,71	TÉCNICO	424	18,46	TÉCNICO	13	0,57
Feminino	135	5,88	Feminino	309	13,45	Feminino	12	0,52
Masculino	42	1,83	Masculino	115	5,01	Masculino	1	0,04

GRI
G4-LA13

Outra marca da Unimed Vitória é a equidade de oportunidades e remuneração. Inclusive, o número de colaboradoras mulheres é maior, representando 75,44% do quadro total de empregados. Esse número mostra que a cooperativa está na contramão de um discurso existente no mercado atual, de que se prioriza a contratação masculina em função de garantias como licença-maternidade e outros benefícios constitucionalmente assegurados às mulheres.

Salário e Remuneração

Gênero	Total de Salários	Média de Salários	Qtde Colaboradores por Gênero	Razão Matemática	% Razão Matemática
Feminino	R\$ 3.615.205,45	R\$ 2.086,10	1733	-R\$ 588,43	-28%
Masculino	R\$ 1.508.435,79	R\$ 2.674,53	564	R\$ 588,43	100%

Fornecedores e práticas trabalhistas

GRI
G4-LA14
G4-LA15

A Unimed Vitória inclui em todos os seus contratos de aquisição de produtos e serviços cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. A cooperativa não realiza auditorias com fornecedores para verificação das condições citadas e práticas trabalhistas. O Programa de Qualificação de Fornecedores não prevê questionário específico para práticas trabalhistas.

Todavia, a Assessoria de Comunicação da Unimed Vitória implantou, como boa prática, um questionário de qualificação dos fornecedores que aborda, entre outros pontos, questionamentos acerca da separação de resíduos, proibição de práticas discriminatórias no ambiente de trabalho, promoção de palestras e capacitações sobre cuidados com a saúde e segurança no ambiente de trabalho, realização de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores e existência de Código de Ética.

Recrutamento de Gestores

GRI
G4-EC6

A Unimed Vitória procura priorizar o recrutamento de mão de obra local. Atualmente, os membros da alta direção procedentes da comunidade local na cooperativa correspondem a 30%, em função da dificuldade de identificar gestores com perfil adequado para atuar em cargos estratégicos no segmento de saúde.

São considerados membros da alta direção da Unimed Vitória os superintendentes, os gerentes e os integrantes da Diretoria Executiva, dos conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Social, Conselheiro Consultivo e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec). A cooperativa define como local aquele que é nascido no mesmo Estado de operação da organização, Espírito Santo, e considera todas as suas unidades operacionais como importantes.

RECRUTAMENTO DE GESTORES		
ESTADO	FREQ.	PERCENTUAL
ES	11	37%
MG, RJ, SC, SP, PR	19	63%
TOTAL	30	100%

RESIDEM NO ES	FREQ.	PERCENTUAL
Mais de 10 anos	5	17%
Menos de 10 anos	25	83%
TOTAL	30	100%

RECRUTAMENTO	FREQ.	PERCENTUAL
Mercado interno	17	57%
Mercado externo	13	43%
TOTAL	30	100%

Clima de diálogo e participação

GRI
G4-37

Para incentivar o diálogo e a interação entre os *stakeholders* e a Governança da cooperativa, a Unimed Vitória promove ações que estimulam a participação e a aproximação com os seus públicos estratégicos.

Em 2015, para os colaboradores, foram desenvolvidas ações como enquetes na Intramed, o Prêmio “A Ideia é essa”; Ouvidoria Interna; III Fórum de Colaboradores; IV Gincana Olímpica de Unimed; Evento de Promovidos (PSIU); Semana Interna de Prevenção de Acidente (Sipat); Semana da Enfermagem; Pesquisa de Satisfação; Semana da Amamentação, entre outros eventos. Também foram realizadas ações de Promoção à Saúde, tais como: Estação Saúde e Grupos de Monitoramento (Grupo de Reeducação Alimentar e Grupo de Hipertensos).

A Unimed Vitória também promoveu capacitações direcionadas para os superintendentes. O objetivo foi proporcionar aos executivos atualização e ampliação de conhecimento para condução e gestão do negócio. Durante

todo o ano de 2015, esses profissionais participaram de treinamentos, cursos e eventos: Curso de Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde; Manual de Intercâmbio; Gestão de Riscos; Congresso Nacional sobre Gestão de Pessoas (40º CONARH); Media Training; Simpósio das Unimeds; Workshop Saúde em Pauta – Atenção Personalizada; Mapeamento da Estratégia com o Balanced Scorecard; Workshop HSM Business Model Generation (Construção de modelos de Negócios); e HSM Expomanagement (Estratégia, Sustentabilidade, Inovação, Marketing e Gestão do Cliente, Alta performance, Cenários e Liderança).

Para os gerentes, foi promovido o Programa de Desenvolvimento Gerencial. Uma iniciativa da Gerência de Recursos Humanos, realizada desde 2013, e que tem o objetivo de capacitar as lideranças para o uso de ferramentas de gestão que facilitem o alcance de metas e resultados. Em 2015, as atividades tiveram a participação de todos os 27 gerentes e assessores, que trabalharam com o tema autodesenvolvimento.

Para os coordenadores, foi realizado o Programa de Desenvolvimento de Coordenadores, que busca desenvolver competências ligadas à liderança e ao trabalho em equipe. Foram realizados seis encontros, com a participação de 53 coordenadores, que refletiram sobre temas como comunicação e responsabilidade.

Os colaboradores ainda tiveram a oportunidade de participar de capacitações, cursos, workshops e eventos em diversas áreas do negócio. No total, foram 35 eventos gerais e 43 com foco assistencial.

Diálogo e garantia de direitos trabalhistas

GRI
G4-11

Outro ponto importante e que merece ser mencionado é que, como resultado do diálogo estabelecido junto aos colaboradores, 100% deles são cobertos por acordos de negociação coletiva. Desse modo, assegura-se o debate trabalhista, com ampla discussão sobre as condições de trabalho, no intuito de dirimir conflitos e produzir consensos, tendo como focos principais a satisfação do colaborador e a garantia plena dos seus direitos trabalhistas.

DIREITOS HUMANOS

Promoção da igualdade e valorização da diversidade

A Unimed Vitória apoia a proteção e a preservação dos direitos humanos, com atividades pautadas no respeito à diversidade humana e cultural. A cooperativa defende o tratamento justo e repudia qualquer tipo de discriminação e, ainda, exige que seus fornecedores mantenham condições de trabalho seguras e saudáveis.

Para prevenir e combater qualquer forma de discriminação, a Unimed Vitória disponibiliza mecanismos como o Código de Conduta Unimed, capacitação e um canal de manifestação dos colaboradores.

O Código de Conduta Unimed, em seu Princípio 4, apresenta: “São proibidas atitudes de discriminação de qualquer origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas etc.), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela Unimed”.

O Código de Conduta é disponibilizado a todos os colaboradores no momento do ingresso à cooperativa e também pode ser acessado a qualquer momento na intranet da organização, a Intramed, na aba Linha Direta RH.

A cooperativa, ainda, realiza campanhas para transmitir valores como a integridade ética, a valorização do ser humano, o bem-estar da comunidade e os fundamentos cooperativistas. A Unimed Vitória ainda utiliza seus canais internos e externos de comunicação e o alcance das redes sociais para divulgar informações que contribuem para o debate e a revisão de opiniões, conceitos, atitudes e comportamentos em relação aos Direitos Humanos.



Campanhas, ações e eventos realizados

- Dia da Educação
- Dia Internacional Contra a Corrupção
- Dia Internacional dos Direitos Humanos
- Dia Mundial contra o Trabalho Infantil
- Dia Mundial de Combate à Aids
- Dia Mundial do Doador de Sangue
- Dia Nacional do Combate ao Abuso e à Exploração Sexual Infantil
- Dia Nacional do Combate ao Trabalho Escravo
- Direitos Humanos
- Semana da Diversidade
- Apoio ao Núcleo Regional dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio no Espírito Santo (ODM/ES) – que em setembro de 2015 passou a se chamar Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS) – com ações voltadas para a formação profissional de jovens de comunidades carentes e em risco social.



Semana da Diversidade: evento abordou a inclusão de pessoas com deficiência

Semana da Diversidade

Em 2015, a Unimed Vitória, por meio do Instituto Unimed Vitória, realizou a 4ª edição da Semana da Diversidade. Realizado pelo segundo ano consecutivo, o evento abordou a inclusão de pessoas com deficiência, com o tema “Diverso é o nosso jeito. Igual é o respeito”. A palestra da atriz e consultora de inclusão socioeconômico das pessoas com deficiência, Tabata Contrí, levou os colaboradores a uma reflexão sobre quebra de preconceitos, para buscar reconhecer semelhanças e conviver com as diferenças. A Semana da Diversidade, que busca fortalecer a importância de cada indivíduo, bem como o respeito à diversidade do outro, contou, ainda, com um tradutor de libras, língua brasileira de sinais, que fez a tradução simultânea das palestras. Mais do que espaço, a inclusão no mercado abre horizontes a todos.

Proteção aos direitos humanos prevista em contrato

GRI
G4-HRI

Na Unimed Vitória, 88% dos contratos com fornecedores possuem cláusulas de Direitos Humanos. Exigimos que nossos fornecedores mantenham condições de trabalho seguras e saudáveis. Penalidades contratuais reforçam a proibição da prática de trabalho infantil, exploração de mão de obra e outros constrangimentos. É realizado um acompanhamento mensal dos contratos, por meio de comprovantes enviados pela contratada. Em caso de descumprimento de qualquer item das cláusulas, o contrato pode ser rompido.

Ouvidoria Interna

A Unimed Vitória disponibiliza a Ouvidoria Interna, criada há dois anos para manter o diálogo e a transparência, ampliando a comunicação com os colaboradores. O atendimento é personalizado e individual. O canal recebe manifestações relativas a dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias.

Em 2015, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, não houve, assim, necessidade de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura de valorização dos Direitos Humanos vem sendo absorvida e praticada pelos colaboradores.

Em 2015, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, não houve, assim, necessidade de medidas reparadoras

Liberdade de associação

GRI
G4-HR4
G4-HR5
G4-HR6

A Unimed Vitória, por meio de acordos coletivos com os sindicatos das categorias dos trabalhadores, prevê a livre associação e o direito de expressão. A cooperativa, contudo, não possui mecanismos de monitoramento da cadeia de fornecedores. Por esse motivo, não identificou operações e fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo de violação. O mesmo ocorre em relação ao trabalho infantil e ao trabalho forçado ou análogo ao escravo.

Os empregados e terceiros que integram o corpo funcional da Unimed Vitória são orientados em relação a políticas e procedimentos relacionados a aspectos de Direitos Humanos relevantes para as operações da organização.

Segurança humanizada

GRI
G4-HR7

Todas as equipes de segurança da Unimed Vitória são terceirizadas. Desse modo, a cooperativa não desenvolve treinamentos específicos relacionados a políticas ou procedimentos relativos a Direitos Humanos, sendo este percentual 0%. No Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed, contudo, os supervisores de Segurança são habilitados de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade e com o Manual da Segurança da cooperativa, replicando os procedimentos para a sua equipe.

Os profissionais de segurança recebem treinamento em relação aos processos de atendimento aos clientes, médicos cooperados e colaboradores

Já os vigilantes recebem treinamentos de reciclagem em segurança promovidos pela própria empresa terceirizada. Os profissionais de segurança são orientados em relação aos processos de atendimento aos clientes, médicos cooperados e colaboradores, com foco na cordialidade, na atenção, na ética e no cumprimento de normas, entre outros quesitos.

São orientados também a não causar danos à integridade física das pessoas, amenizar e tomar medidas cabíveis em caso de confusões, informar à chefia sobre danos ao patrimônio e impedir a entrada de pessoas alcoolizadas, assim como de vendedores ambulantes, cobradores particulares, camelôs e pedintes. Além de terem o dever de comunicar às administrações dos hospitais, caso as unidades recebam pacientes presidiários ou baleados.

Avaliação de novos fornecedores

GRI
G4-HR1
G4-HR10
G4-HR11

A Unimed Vitória não contabiliza o percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a Direitos Humanos. Do mesmo modo, não possui mecanismos de monitoramento para aferir informações relacionadas a impactos negativos reais e potenciais em Direitos Humanos na cadeia de fornecedores, não havendo, portanto, medidas tomadas a este respeito. Entendendo o tratamento do tema como fundamental na organização, uma maneira encontrada pela a Unimed Vitória para avaliar os novos fornecedores nesse quesito foi por meio da inserção das cláusulas relacionadas aos Direitos Humanos em seus novos contratos, informadas no **G4-HR1**.

SAÚDE SOCIAL

Sociedade

GRI
G4-SO1
G4-15

O Instituto Unimed Vitória, criado em 2012, visa ampliar a atuação da cooperativa na promoção da sustentabilidade social e ambiental. O Instituto faz a diferença na comunidade onde a Unimed Vitória está inserida, ao mobilizar e sensibilizar toda a cooperativa para, juntos, exercerem a cidadania e atuarem na construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

O Instituto executa o Programa de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Vitória por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde ligados nos aspectos da cultura, desenvolvimento comunitário, educação, esportes e meio



ambiente. Em 2014, o Instituto recebeu a qualificação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP).

Engajado com a defesa pela justiça social e pela melhoria da condição de vida da comunidade local, o Instituto coloca em prática um dos pilares da filosofia cooperativista – o interesse pela comunidade. Com esse princípio fundamental, a Unimed Vitória trabalha com foco no bem-estar social e no desenvolvimento sustentável das comunidades.

Em 2015, por meio do Instituto, foram investidos cerca de R\$ 280 mil em apoio e patrocínio a projetos a partir dos recursos provenientes da arrecadação do estacionamento do Hospital Unimed.

Principais ações apoiadas pelo Instituto Unimed Vitória em 2015:

Arte e cultura

Algazarra ArteCoral (Instituto Todos os Cantos): Criado em 2011, trata-se de um projeto de ensino de música por meio do canto coral. Atualmente, é composto por 44 coristas, com idades entre 13 e 20 anos, a maioria do bairro Itararé, em Vitória, e adjacências. O diferencial do projeto é inserir a música clássica na vida dos adolescentes e jovens, agregando ainda mais ao trabalho de musicalização lições de cidadania e de superação das dificuldades. O projeto tem reconhecimento nacional, realiza inúmeras apresentações no Estado e também participa de importantes festivais pelo país.

Desenvolvimento Comunitário

Central de Compras do Bem (Grupo Nação):

Com sede no bairro Jaburu, em Vitória, o projeto foi criado para promover a compra coletiva entre 20 proprietários de estabelecimentos comerciais de baixa rentabilidade, buscando contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento local.

Educação

Junior Achievement: A instituição é apoiada financeiramente por meio de uma contribuição mensal. Além disso, dois programas são apoiados pelo voluntariado da cooperativa: Educação Empreendedora e Empresário Sombra. Está presente em mais de 120 países, beneficiando em torno de 10 milhões de jovens por ano. No Brasil, mais de 3 milhões de jovens já participaram dos programas de empreendedorismo, que são ministrados por voluntários da classe empresarial.

Centro Cultural Caieiras (Cecaes): Desenvolve atividades de formação contínua junto a crianças e jovens em situação de risco social residentes da Ilha das Caieiras e da Grande São Pedro, bairros periféricos da cidade de Vitória. O projeto Congo na Escola é um dos projetos do Cecaes, que trabalha com a missão de promover os direitos e o desenvolvimento humano, por meio do incremento e da difusão da cultura local, elevando a autoestima e gerando renda e desenvolvimento para a região.

Programa Bom Aluno Capixaba (Instituto Ponte): Patrocínio de um dos alunos do Programa, que tem o objetivo de oferecer suporte pedagógico, psicológico e direcionar a carreira de bons alunos de baixa renda, incentivando-os por meio de sua capacitação educacional e técnico-profissional, bem como habilitando esses alunos nos aspectos de cidadania e solidariedade para que se tornem agentes de transformação de sua situação socioeconômica e da desigualdade social existente no Brasil.

Alimentando a Educação (Instituto João XXIII): A instituição tem por finalidade promover a inclusão social de crianças, adolescentes e jovens de famílias em situação de vulnerabilidade ou risco social, proporcionando-lhes oportunidades e facilidades educativas, com vistas ao desenvolvimento físico, cognitivo, moral, social e espiritual. O Instituto Unimed patrocinou o programa Alimentando a Educação, que apoia as iniciativas da instituição.

Esporte

Federação Espírito-Santense de Pessoas com Deficiência (FESPD): A entidade tem caráter civil, social e desportivo, sem fins econômicos, com a finalidade de representar prioritariamente as entidades filiadas e pessoas deficientes, judicial e extrajudicialmente. Em 2015 o Instituto Unimed forneceu tatames para prática e treinamento dos atletas de Judô da Federação.

Meio Ambiente

Caminhada Ecológica Rota das Nascentes (Associação Ateliê de Ideias): Ação realizada com as comunidades do entorno do Hospital Unimed, uniu promoção da saúde, qualidade de vida, proteção da natureza e integração em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, celebrado no dia 5 de junho, reunindo mais de 200 pessoas.

Saúde

Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci): A entidade recebe o apoio por meio do Selo de Compromisso Acacci. Foi fundada em 1988, em Vitória, por pais de crianças e adolescentes em tratamento oncológico no Hospital Estadual Infantil Nossa Senhora da Glória, com o apoio dos profissionais do setor. É a única organização não governamental de apoio ao câncer infanto-juvenil no Estado, mantendo parceria com o Núcleo de Trabalho em Onco-hematologia do Hospital Infantil.

Associação Luterana de Assistência Social (Alas): A cooperativa fornece 20 consultas mensais em diversas especialidades como apoio aos atendimentos da instituição, que tem por objetivo oferecer, por meio de suas várias atividades e projetos, proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas portadoras de deficiência, além de promover assistência gratuita de saúde e de educação.

Banco de Leite Humano (Hospital Dório Silva): A fim de estimular a doação do leite materno para mães que, por fatores diversos, não podem amamentar, a Unimed Vitória patrocinou a montagem do Banco de Leite do Hospital Dório Silva em 1998, providenciando toda a estrutura para seu funcionamento. Em 2000, a cooperativa ampliou este apoio, e desde então, fornece um carro com motorista e combustível, que duas vezes por semana, recolhe o leite materno nas casas das mães doadoras. Este apoio é essencial para manter o funcionamento do Banco de Leite.

Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes (HUCAM): O Instituto Unimed Vitória patrocinou a reforma da brinquedoteca da Pediatria que estava desativada e do Programa de Atendimento a Vítimas de Violência Sexual (Pavivis), um Projeto de Extensão do Departamento de Ginecologia e Obstetrícia, do Centro de Ciências da Saúde – UFES, que atende vítimas de violência sexual de todo o Estado. A brinquedoteca proporcionará aos pacientes um novo espaço, totalmente adaptado e equipado. O local será utilizado como recurso terapêutico, indispensável para o tratamento das crianças. No espaço do Pavivis, foram realizadas pinturas, reparos e adequações elétricas no prédio para melhor atendimento aos pacientes.

Eventos

4º Enconectar – Encontro Anual do Terceiro Setor Conectado: Para promover e disseminar melhores práticas para a construção de um mundo melhor, o Instituto Unimed

apoiou o Enconectar pelo quarto ano, realizado no dia 12 de novembro de 2015. O evento abordou o tema “Inovação para o Terceiro Setor: Sustentabilidade e Impacto Social” e contou com aproximadamente 130 participantes de 70 organizações públicas e privadas.

Núcleo Regional (ODM/ES): Essa iniciativa é uma das ações do Programa Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, que visa promover uma série de melhorias na sociedade, tendo, entre as metas, a redução da pobreza, a luta contra a fome, a redução das mortalidades infantil e materna, entre outras. O Instituto Unimed apoiou cinco plenárias do núcleo com o fornecimento de lanches.

Conferências Livres do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente de Vitória – CONCAV: O Instituto Unimed apoiou com 300 kits-lanches as três Conferências Livres que se constituem numa das etapas da Conferência Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente. Estas conferências têm caráter sensibilizador e mobilizador da sociedade em torno da construção de uma política pública municipal para crianças e adolescentes.

Ação Global: No evento promovido pelo Sesi em maio na cidade de Cariacica, o Instituto Unimed, em parceria com a equipe do Viver Unimed, realizou atividades sobre “Qualidade de Vida”, tema do evento, oferecendo oficinas de nutrição, teste da capacidade pulmonar e aulas de relaxamento, realizando 444 atendimentos.

Ação Social do Serviço de Engajamento Comunitário (Secri): O Instituto Unimed Vitória e o Viver Unimed participaram da ação social promovida pelo Secri, oferecendo oficinas de exercícios de preparação para o parto e de cuidados com o bebê, para gestantes do bairro São Benedito, em Vitória, e outros bairros localizados no entorno da cooperativa.

Voluntariado

Em 2015, o Instituto Unimed Vitória apoiou o desenvolvimento de oito programas de voluntariado, com a participação de 165 voluntários, que dedicaram 845 horas, beneficiando 5.091 pessoas.

A Turma do Dr. Unimed: desenvolve um trabalho de terapia e humanização por meio de visitas a hospitais públicos e asilos da Grande Vitória. O programa contou com a participação de 52 voluntários em 2015, que dedicaram 216 horas e beneficiaram 2.160 pessoas.



Voluntária de A Turma do Dr. Unimed interagindo com paciente da Acacci.



*Paciente do Projeto Cuidar Mais em atendimento
no Centro de Especialidades da Unimed Vitória*

Cuidar Mais: Lançado em maio de 2015, o projeto é uma iniciativa do Instituto Unimed Vitória, em parceria com o Hospital Infantil e o Hospital Dório Silva, que visa à atenção e o cuidado a crianças e adultos, pacientes do Centro de Referência em Osteogênese Imperfeita do Espírito Santo que funciona no Hospital Infantil, portadoras de osteogênese imperfeita, popularmente conhecida como “ossos de vidro” ou “ossos de cristal”. O projeto conta, ainda, com o apoio da Associação de Pais e Amigos de Excepcionais de Vitória (Apae) e da Acacci. São oferecidas consultas eletivas no Centro de Especialidade da Unimed Vitória e sessões de hidroterapia na piscina da Apae, além de acompanhamento nutricional oferecido pela Acacci. Até dezembro de 2015, cerca de 41 pacientes inscritos foram atendidos.

Em 2015, o Instituto Unimed Vitória apoiou o desenvolvimento de oito programas de voluntariado, com a participação de 165 voluntários, que dedicaram 845 horas, beneficiando 5.091 pessoas.



Aluna em consulta pelo Programa De Olho no Futuro

De Olho no Futuro (Prefeitura Municipal de Vitória): Realizada anualmente, a iniciativa conta com o apoio da Unimed Vitória há dez anos e tem como objetivo identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas municipais de ensino fundamental de Vitória e, assim, contribuir com o seu processo de aprendizagem. O projeto, que disponibiliza gratuitamente serviços de atendimento oftalmológico a esses alunos, conta com apoio de colaboradores voluntários para a realização dos exames e a Prefeitura fica responsável pelo fornecimento dos óculos prescritos. Em 2015 foram atendidos cerca de 100 alunos no Centro de Especialidades de Camburi, em Vitória. Com esse projeto, a

Unimed Vitória recebeu, em 2014, o Prêmio Cooperativa do Ano, concedido pela Organização das Cooperativas do Brasil – OCB. A cooperativa ficou em terceiro lugar na categoria Cooperativa Cidadã.

Doe: O programa incentiva a doação de sangue entre os colaboradores e, em 2015, lançou o Banco de Doadores de Sangue, que é um cadastro de colaboradores que podem ser acionados, quando necessário, para doar sangue a fim de atender aos pedidos de ajuda recebidos para doação de determinado tipo sanguíneo. Atualmente, mais de cem colaboradores estão cadastrados como doadores de sangue.

Educação Empreendedora: O programa levou 19 colaboradores para a sala de aula para falar sobre os temas: “As vantagens de permanecer na escola” e “Consciência ambiental”. Em 2015, o programa foi desenvolvido em duas escolas da Grande Vitória, com 120 horas de trabalho, beneficiando 263 alunos.

Empresário Sombra: O programa contribui com a formação de jovens para o mercado de trabalho por meio da vivência da realidade corporativa, durante um dia com os gestores da cooperativa. Em 2015, o Empresário Sombra teve a participação de 32 voluntários atendendo a 30 alunos de escolas da Grande Vitória, com 223 horas de trabalho.

Esquadrão da Sustentabilidade: Atualmente com 25 multiplicadores da sustentabilidade, o programa tem o objetivo de replicar o conceito de respeito ao meio ambiente e engajamento por um mundo melhor para todos os colaboradores da Unimed Vitória. Em 2015, foram aproximadamente 177 horas de trabalho dedicadas ao programa.

Vou te Contar: por meio da contação de histórias para crianças de instituições parceiras e escolas públicas do entorno da cooperativa, o programa visa oferecer incentivo à leitura. Em 2015, contou com a participação de 20 voluntários, que dedicaram 100 horas para contar histórias para 302 crianças.



Apresentação dos voluntários do Vou Te Contar para alunos do Serviço de Engajamento Comunitário – Secri



Evento “A Força do Voluntariado – Uma visão 360°” realizado no auditório da Sede Administrativa da Unimed Vitória

Fórum de Voluntariado: Em programação alusiva ao Dia Nacional do Voluntariado, celebrado em 28 de agosto, foi realizado um fórum com a participação de mais de 100 pessoas dentre colaboradores voluntários da Unimed Vitória e convidados de instituições parceiras. Com o tema “A força do Voluntariado – Uma visão 360°”, foram abordadas as perspectivas e as oportunidades do voluntariado na visão de instituições do terceiro setor, de empresas e também do próprio voluntário.

Dia C de Cooperar: Promovido pela Organização das Cooperativas do Brasil (OCB), o Dia C é um movimento que reúne cooperativas em todo o Brasil em ações de voluntariado. Neste ano, as ações da cooperativa no evento foram realizadas em parceria com o Viver Unimed, mobilizando 52 voluntários, que se dedicaram à contação de histórias e divertidas aventuras da turma do programa de voluntariado Vou Te Contar e às atividades de promoção da saúde e prevenção de riscos do Viver Unimed, com as oficinas Corpo e Mente e de Nutrição, totalizando 310 atendimentos.

Interação com a Comunidade

GRI
G4-SO2

Em fevereiro de 2015, em uma audiência pública, a Unimed Vitória apresentou o Estudo de Impacto da Vizinhança (EIV) sobre a ampliação do Hospital Unimed para a comunidade do entorno, poder público e demais interessados.

O trabalho compreende reformas na edificação atualmente ocupada pelo Hospital, somada à proposta de ampliação da área atual do estacionamento da unidade.

No encontro, foram apresentados os impactos positivos e negativos do empreendimento, além das medidas mitigadoras e as ações apoiadas ou desenvolvidas pela cooperativa que beneficiam o entorno no local em que se situa o Hospital.

No total, 52 pessoas participaram do evento, com destaque para a presença significativa de líderes comunitários e representantes de instituições da comunidade do entorno. O projeto atualmente está em fase de obtenção de assinaturas e pagamento das taxas para finalizar o processo de aprovação junto à Prefeitura Municipal de Vitória.



Audiência Pública realizada no auditório do Centro de Ensino e Pesquisa do Hospital Unimed

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente

Cuidados com a saúde e a segurança dos clientes



Na Unimed Vitória, 100% dos produtos e serviços possuem seus impactos avaliados em relação à saúde e à segurança, sempre buscando melhorias.

Cuidar do cliente é prioridade na cooperativa que, em 2015, promoveu treinamentos e eventos focados na prevenção à saúde e à segurança dos clientes.

Eventos e treinamentos

Durante o ano de 2015, foram realizados 35 eventos nas Unidades Próprias da Unimed Vitória, dentre programas de treinamentos, cursos e palestras para o corpo clínico nas mais diferentes especialidades.

TREINAMENTOS REALIZADOS DURANTE O ANO DE 2015

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
Boas práticas para atender de forma global a Gestante: O que fazer para atender a RN 368	Ginecologistas e Obstetras que atuam no HDMU
Terapia Nutricional nas doenças renais	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição.
Treinamentos: Estudos pilotos ART-2 e ART-3	Fisioterapeutas, médicos intensivistas, residentes e enfermeiros da UTI
Palestra: Inflamação Sistêmica e Nutrição	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição.
Apresentação do Protocolo de Seps Neonatal	Pediatras e enfermeiros que atuam nos Recursos próprios.
Protocolo para Quimioprofilaxia de Sorologias e Strepto B	Cooperados e colaboradores que atuam no HDMU
WebConferência: Mudanças no protocolo ART	Fisioterapeutas, médicos intensivista, residentes e enfermeiros da UTI.
Treinamento do Protocolo Prona na Síndrome do Desconforto Respiratório Agudo	Fisioterapeutas, médicos intensivistas, residentes e enfermeiros da UTI.
Uso de Bridion com Tof	Anestesistas que atuam no HU e HDMU
ACLS	Cooperados, enfermeiros que atuam nos Recursos Próprios.
Aula Científica – Desnutrição: Definição e Fisiopatogenia	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição.
Capacitação Técnica: Novas Tecnologias no acompanhamento do parto adequado	Cooperados e enfermeiros que atuam no HDMU.

TREINAMENTOS REALIZADOS DURANTE O ANO DE 2015

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
Reunião Clínica Multidisciplinar HU – Discussão de Caso	Todos os cooperados
WebConferência: Mudanças no protocolo ART	Fisioterapeutas, médicos intensivistas, residentes e enfermeiros da UTI
Semana de Amamentação	Enfermeiros e técnicos de enfermagem dos recursos próprios.
Aula Científica – Desnutrição: Definição e Fisiopatogenia	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição.
Protocolos Clínicos da CCIH – HU/ HDMU	Residentes
Oncologia Genética e Biomarcadores	Oncologistas
Reunião científica: Avaliação Nutricional	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição.
Dia Mundial Contra SEPSE	Todos os cooperados.
PALS	Cooperados e enfermeiros que atuam nos Recursos Próprios
Semana de Prevenção de Infecção na UTI	Equipe Multidisciplinar do HU e HDMU
ATLS	Residentes e Cooperados da Unimed Vitória.
Aula Científica – Necessidades Nutricionais	Médicos, Residentes, estagiários, nutricionistas e acadêmicos de nutrição
Construindo uma UTI de Alta Performance	Médicos intensivista, enfermeiros e lideranças.
O que o intensivista precisa saber sobre ultrassom pulmonar	Médicos intensivistas.

Atuação contra o Zika Vírus

Anualmente, a cooperativa reúne profissionais assistenciais e promove capacitação voltado ao manejo clínico para o tratamento de dengue, cujos casos aumentam de forma significativa no verão.

Com o surto de microcefalia e sua possível relação com o Zika Vírus, em 2015, reuniu profissionais de saúde e promoveu um treinamento para difundir boas práticas no atendimento, identificação e tratamento das infecções transmitidas pelo mosquito *Aedes Aegypti*: dengue, febre zika e chikungunya.

Também foi realizada a divulgação do fluxograma de atendimento e notificação dos casos suspeitos de contágio com o zika vírus junto aos pediatras, ginecologistas e ultrassonografistas que atuam nas unidades próprias da cooperativa.




Infográfico com fundo verde e amarelo. No topo, o título "Febre Zika" em letras grandes e amarelas, seguido por um ícone de um mosquito dentro de um círculo amarelo. Abaixo, o subtítulo "COMBATE AO MOSQUITO" em letras brancas. O conteúdo principal consiste em duas colunas de texto com marcadores de lista. No canto inferior direito, há o logotipo da Unimed Vitória.

ANS - nº 357391

Febre Zika

COMBATE AO MOSQUITO

- Não acumule entulho de lixo e mantenha o quintal sempre limpo;
- Guarde baldes e vasos de plantas vazios em local coberto, de boca para baixo;
- Mantenha sempre fechada a tampa de sanitários;
- Não deixe água acumulada nos focos de criadouros do mosquito: pneus, vasos de plantas, calhas, ralos, câmaras de ar, sucatas, floreiras de cemitérios. Em menor proporção: bromélias, oco de árvores e buracos em rochas.

Unimed  Vitória

A Unimed Vitória desenvolveu ainda iniciativas de comunicação, como campanhas nas redes sociais focadas no combate ao mosquito, sintomas, cuidados para a gestante como uso de repelentes, entre outros.

A cooperativa também criou um comitê de especialistas para treinar seus cooperados e colaboradores para o manejo clínico dos casos de zika, febre chikungunya e dengue em suas unidades. O grupo também é fonte para as ações de comunicação desenvolvidas.

Outras comissões e comitês

O Hospital Unimed Vitória conta com 20 (vinte) comissões e comitês; e o Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU) com 3 (três) comissões internas e 6 (seis) integradas com o HU, compostas por colaboradores e cooperados.

Comissões e Comitês do Hospital Unimed Vitória:

- Comissão de Prontuários Médicos
- Comissão de Revisão de Óbito
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e tecidos
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos
- Subcomissão Padronização de Materiais de Higiene e Limpeza
- Comissão de Interna de Radioproteção
- Comissão de Riscos e Segurança do Paciente
- Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos
- Comissão de Ética de Enfermagem HU/HDMU
- Comitê Transfusional
- Comissão de Terapia Nutricional
- Comissão de Prevenção de Tratamento de Feridas
- Comissão de Resíduos
- Comitê de Processamento de Produtos para Saúde
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfuro cortantes
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética médica
- Comissão de Residência Médica
- Comissão Interna de Prevenção de acidentes

Comissões do HDMU:

- Comissão de Risco e Segurança do Paciente
- Comissão de Infecção Hospitalar
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA
- Padronização de Materiais e Medicamentos (integrada com o HU)
- Processamento de Produtos para saúde (integrada com o HU)
- Comissão de Resíduos (integrada com o HU)
- Comissão Gestora Multidisciplinar de prevenção de risco de acidente com materiais perfurocortantes (integrada com o HU)
- Comissão de Interna de Radioproteção (integrada com o HU)
- Ética de Enfermagem (integrada com o HU)

Comissão de Acompanhamento de Índices Estratégicos (CAIE) – Constituída no Centro de Especialidades da Unimed Vitória, a Comissão de Acompanhamento dos Índices Estratégico é formada por cooperados de diversas especialidades que atuam nos Recursos Próprios e é responsável por discutir a implementação de boas práticas, com foco na melhoria de resultados, qualidade no atendimento e segurança do paciente.

Controle e prevenção de eventos (riscos):

O Hospital Unimed Vitória possui um fluxo de notificação dos eventos adversos (ocorrência inesperada ou variação do processo envolvendo óbito, lesão física ou psicológica ou o risco de sua ocorrência) em que cada área é responsável por registrar e descrever as ocorrências no formulário existente no sistema interno. Após a notificação do setor, a área de Qualidade rastreia os eventos e analisa o fato, realizando o contato com as áreas envolvidas e fazendo a “Notificação de evento”, para que o setor responsável busque medidas a fim de evitar a reincidência do mesmo.

O setor de Qualidade do hospital também realiza ações para a segurança do paciente, por meio de treinamentos com as áreas envolvidas no atendimento e cuidados diretos com o paciente, como atendentes de recepção, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas etc. São disponibilizados informativos, cartazes, folhetos, displays de mesa e proteção de tela para computadores, com orientações e informações complementares sobre evento sentinela e os sete passos para a segurança do paciente.

O Hospital Unimed ainda utiliza protocolos clínicos como forma de monitoramento de alguns indicadores de saúde – Sepses Adulto: índice de adesão ao pacote de 06 horas de bundles de sepsis grave; Sepses Pediátrico: índice de adesão ao protocolo de sepsis pediátrico; Pneumonia Pediátrica: índice de adesão ao protocolo de pneumonia; Dor Torácica; e Tromboembolismo Venoso (TEV).

Todo o trabalho de prevenção e controle realizado pelo Hospital Unimed contribuiu para o aumento da notificação dos eventos de risco à saúde e segurança do paciente, se comparado com o ano de 2014. Existe uma atuação continuada para o desenvolvimento da cultura da “não punição”.

O foco é sempre em estimular os registros, para se buscar o tratamento e evitar a repetição do ocorrido. Até o mês de novembro/2015, foram contabilizados 425 eventos desse modelo, sendo 44 eventos considerados *near miss*, 295 eventos adversos e 86 eventos sem danos.

Unimed Vitória é destaque mundial em combate à sepsis

Em 2015, o Hospital Unimed Vitória foi incluído pelo segundo ano consecutivo no painel elaborado pela Global Sepsis Alliance (GSA), que destaca as ações de instituições de saúde em todo o mundo para combater a sepsis – conjunto de manifestações graves no organismo produzido por infecção.

A cooperativa realiza anualmente ações relacionadas ao Dia Mundial da Sepsis, capacitando para o diagnóstico e o tratamento precoce da doença, e medidas preventivas por meio de boas práticas assistenciais diárias.

Atendimento às regulamentações

GRI
G4-PR2

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

A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que os seus Recursos Próprios e a Rede Credenciada cumpram as regulamentações da ANS e do Código de Defesa do Consumidor, oferecendo um atendimento de excelência.

Índice de reclamações na ANS

Em 2015, a Unimed Vitória contabilizou um índice médio de reclamações de 3,50. Em fevereiro, houve uma mudança na metodologia de cálculo, que passou a ser a média de reclamações dos beneficiários de planos privados de saúde que recorreram à ANS, nos últimos três meses.

Para o cálculo são incluídas somente as reclamações recebidas nos últimos três meses e classificadas até a data de extração do dado. Isso significa que para cada grupo de 10.000 beneficiários houve, há um número médio de reclamações nos últimos três meses para determinada operadora.

A alteração não torna possível estabelecer informações comparativas desse índice com os dados de anos anteriores.

ÍNDICE GERAL DE RECLAMAÇÕES (IGR)		
Meses	% Unimed Vitória	% Operadoras de grande porte
Jan/15	2,77	3,19
Fev/15	2,71	2,72
Mar/15	3,28	2,70
Abr/15	3,72	2,65
Mai/15	4,12	2,73
Jun/15	3,63	2,78
Ju/15	3,55	3,12
Ago/15	3,86	3,49
Set/15	3,97	3,94
Out/15	3,74	4,25
Nov/15	3,18	4,43

Preparação para a RN 277

Em 2015, a Unimed Vitória continuou o processo de adequações para implantar a Resolução Normativa nº 277 da ANS, que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O objetivo é incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar.

A cooperativa é integrante do Programa Nacional Qualifica Unimed que visa a melhoria contínua dos serviços e a capacitação dos colaboradores, por meio da profissionalização e qualificação da gestão, com redução dos riscos gerenciais e da melhoria na qualidade e segurança na prestação dos serviços.

Serão avaliados: Programa de Melhoria da Qualidade – PMQ; Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora; Sistemática de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde; Satisfação dos Beneficiários; Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde; Estrutura e Operação, e Gestão.

Rotulagem de produtos e serviços

GRI
G4-PR3

A Unimed Vitória tem 100% dos produtos e serviços cobertos e avaliados. Este processo envolve tanto os produtos e serviços da rede própria como dos terceirizados pela cooperativa.

	SIM	NÃO
Terceirização de componentes do produto ou serviço	X	
Conteúdo, particularmente de substâncias que possam gerar impactos ambientais ou sociais	X	
Uso seguro do produto ou serviço	X	
Disposição do produto e impactos ambientais/sociais	X	
Outras (explique)		

GRI
G4-PR4
G4-PR7
G4-PR8

Em 2015, a cooperativa não registrou casos de não conformidade com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Não houve registro de ação judicial ou administrativa referente a não conformidades com códigos, políticas ou ações de marketing e comunicação, sendo que esses dois últimos itens seguem o Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão. Também não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.

Satisfação do cliente

GRI
G4-PR5

Os resultados da política de alinhamento às regulações e às melhores práticas da Unimed Vitória podem ser observados no **elevado Índice de Satisfação dos clientes, que chegou à nota de 8,4** em pesquisa realizada em 2015, sendo 0 a menor nota e 10 a nota máxima.

Entre os pontos melhor avaliados pelos clientes estão: a qualidade dos médicos cooperados, a quantidade de médicos, a qualidade e ampla rede credenciada e os Recursos Próprios que a Unimed possui, entre outros.

O Centro Integrado de Atenção à Saúde é o conceito de cuidado e presença da Unimed Vitória, que cresceu e passa a abranger todos os Recursos Próprios da Cooperativa: Hospital Unimed, Hospital Dia e Maternidade Unimed Vitória, Centros de Especialidades, Unimed Diagnóstico, Unimed Oncologia, Assistência Domiciliar Unimed Vitória, SOS Emergências Médicas, Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed e Viver Unimed.

Cuidado diferenciado

A Unimed Vitória preza pela qualidade dos serviços oferecidos em toda a sua rede própria e aposta no atendimento humanizado prestado a seus clientes. Buscando, em primeiro lugar, a saúde e o bem-estar dos clientes, a cooperativa tem desenvolvido projetos com foco na humanização, promovendo atividades lúdicas e interativas para ser o mais acolhedora possível àqueles que buscam seus serviços.



Programa Viva Melhor realizou encontros e oficina com foco em estética e sexualidade

Programa Viva Melhor

Com o intuito de elevar a autoestima e melhorar a resposta dos pacientes ao tratamento oncológico, a Unimed Vitória, por meio da Unimed Oncologia, desenvolveu o Programa Viva Melhor, que, este ano, realizou, ao longo de quatro encontros, oficinas com foco em estética e sexualidade.

O Programa Viva Melhor, iniciado em março de 2013, é voltado para pacientes oncológicos e tem contribuído para aumentar a qualidade de vida e promover a interação social entre os clientes da Unimed Oncologia.

Informação para o cliente

GRI
G4-PR6

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

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

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

Quando ocorre descredenciamento, os clientes são informados pela cooperativa por meio de matéria no site, edital em jornais de grande circulação local, publicação na TV Corporativa, anúncio de boleto e posts de Facebook.

Trabalho de destaque

A atuação da Unimed Vitória possibilitou a conquista de diversos prêmios nacionais e locais. As premiações são resultado do trabalho desenvolvido pela cooperativa alinhado às diretrizes e ao planejamento estratégico.

Premiações em 2015

- Campeã da edição do Prêmio Referências da Saúde 2015, organizado pela Live Healthcare Media, com o apoio da *Price Waterhouse Coopers* (PwC), com o Programa de Participação nos Resultados e Programa de Gerenciamento de Crônicos (PGC).
- Faixa Ouro no Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Sescoop – Ciclo 2015
- 2º Congresso Nacional Unimed de Atenção Integral à Saúde, com o trabalho científico “Modelo de Atenção Primária da Unimed Vitória”
- Painel Experiências de Sucesso do Simpósio das Federações das Unimeds do ES, MG e RJ, na categoria Relacionamento com o Cooperado, com o Aplicativo Unimed Vitória
- Prêmio Fetransportes de Qualidade do AR – Prêmio QualiAR 2015
- Primeiro lugar no Marcas de Valor do jornal A Gazeta
- Recall de Marcas 2015 do jornal A Gazeta – 23ª edição
- Marcas Ícones da Rede Vitória
- 1º Prêmio Empresarial Gazeta em Guarapari

Consentimento informado

Na Unimed Vitória, a segurança do paciente é sempre priorizada. Os médicos cooperados são orientados a informarem seus pacientes sobre a importância do consentimento informado livre e esclarecido.

O consentimento informado livre e esclarecido é um processo que se inicia na consulta médica. O paciente que necessita passar por algum procedimento cirúrgico recebe todas as orientações relacionadas à sua patologia, as alternativas de tratamento e as complicações do procedimento eleito. Todas essas explicações constam em um termo que deve ser assinado pelo paciente ou responsável.

Em 2015, a apresentação dos Termos de Consentimento Informado também passou a ser obrigatória para os procedimentos cirúrgicos e para a anestesia, no Hospital Unimed e HDMU.

Para orientar os cooperados, a Unimed Vitória preparou um material com orientações sobre o acesso aos Termos de Consentimento, disponibilizados no Portal Médico e enviados por e-mail, e como solicitar a inclusão de novos termos. Foi criado ainda um e-mail para o recebimento e tratamento de dúvidas.





SAÚDE AMBIENTAL

SAÚDE AMBIENTAL

Com o modelo de gestão sustentável adotado, a Unimed Vitória dedica especial atenção para disseminar e viabilizar soluções, caminhos e planos que resgatem e estimulem práticas ambientalmente responsáveis para seus *stakeholders*.

Com práticas concretas, a cooperativa demonstra seu compromisso com a preservação dos recursos naturais, planejando o futuro, buscando uma nova postura no presente, assegurando, assim, a continuidade do atendimento de suas próprias necessidades e o desenvolvimento dos diversos setores da economia.

GRI
G4-EN29

A cooperativa segue a legislação ambiental de diferentes órgãos, como a Anvisa, o Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama) e o Instituto Estadual de Meio Ambiente (Iema). Em 2015 não registrou nenhuma multa ou sofreu sanções não monetárias em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. Todas as unidades da Unimed Vitória possuem Licenças Ambientais concedidas ou já estão com processo para a obtenção junto às prefeituras.

GRI
G4-EN1
G4-EN31

A Unimed Vitória é uma cooperativa prestadora de serviços de saúde que origina uma série de materiais pertinentes ao negócio. Os resíduos da saúde são a principal preocupação da organização no que diz respeito à preservação ambiental, já que são fontes potenciais de riscos.

Para combater o descarte inadequado de resíduos hospitalares, são realizadas campanhas internas para cooperados, colaboradores e clientes, e da atuação direta da Comissão de Resíduos, com treinamentos e fiscalizações.

A cooperativa realiza o controle do cartão de identificação de plano de saúde que, por ser substituído anualmente, gera impacto. No período de janeiro a novembro de 2015, foram emitidos 132.499 cartões de identificação, o que corresponde a 662 quilos do produto.

GRI
G4-EN2

Os insumos provenientes da reciclagem, utilizados na fabricação dos produtos e serviços da Unimed Vitória não são contabilizados, razão pela qual não é possível mensurar o percentual desses produtos. Isso acontece porque após uma análise do setor de Compras, verificou-se não ser viável realizar este levantamento devido ao sistema de compras utilizado pela cooperativa não ser compatível com esses dados.

Para o próximo ano, a cooperativa está analisando a viabilidade de utilizar material reciclado na confecção do cartão do plano de saúde, além de realizar um estudo para reciclar os cartões antigos quando houver substituição, por meio de logística reversa.

Consumo consciente

Uso Consciente da Água

GRI
G4-EN8
G4-EC8

Toda a água consumida pelas unidades monitoradas pela Unimed Vitória é comprada da Companhia Espírito Santense de Abastecimento (Cesan), responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgotos na região.



Consumo de água nas unidades da Unimed Vitória		
Unidades Monitoradas	2015	2014
Almoxarifado		
Centro de Especialidades Camburi		
Centro de Especialidades Laranjeiras		
Hospital Unimed		
Hospital-Dia e Maternidade		
Loja de Atendimento Reta da Penha	50.075 m ³	66.511 m ³
Loja de Atendimento Vila Velha		
Personal Vila Velha		
Personal Vitória		
Unimed Diagnóstico		
Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed		
Viver Unimed Vitória		

Obs: Em 2014 não estão incluídas a Loja de Atendimento e o Personal Vila Velha. Em 2015 não estão incluídas a Sede e a Unimed Oncologia.

O consumo teve uma redução de 16.436 m³ em 2015, com o mesmo número de unidades monitoradas. Esse fato está relacionado às ações realizadas para redução do consumo de água.

Para disseminar o consumo consciente e racional de água, o Instituto Unimed, por meio do Programa Colaborador Sustentável, desenvolveu ações com o tema Água, como a campanha “Hoje, cada gota conta”, que apresentou orientações sobre como evitar o desperdício. Ainda em comemoração ao Dia Mundial da Água, o Esquadrão da Sustentabilidade, grupo responsável por disseminar as informações sobre sustentabilidade ambiental na cooperativa, tiveram a oportunidade de conferir todas as etapas do processo de captação, purificação e distribuição da água, por meio da visita realizada na Estação de Tratamento da Cesan.

Em fevereiro, o Espírito Santo, inclusive a região Metropolitana de Vitória, sofreu o impacto da crise hídrica, devido a poucas chuvas e altas temperaturas. Preocupados com a situação, o Esquadrão da Sustentabilidade percorreu os setores da cooperativa para divulgar sobre a crise e reforçar a importância de economizar o recurso.

A Unimed Vitória não monitora o abastecimento e o consumo de água em todas as suas unidades, pois algumas delas estão instaladas em condomínios com taxas fixas a serem pagas, já inclusos os custos com o produto, como o Centro de Especialidades Campo Grande e Vila Velha; Unimed Oncologia, Personal Cariacica, Guarapari e Serra, Loja de Atendimento Camburi, Ed. Augusta, Nucleos, Sede Administrativa e Ed. Saint Marie.

GRI
G4-EN9

Por ser apenas usuária dos serviços da Cesan, a cooperativa não possui mecanismos para aferir sobre fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.

Uso Consciente da Energia

GRI
G4-EN3
G4-EN6
G4-EN7
G4-EC2
G4-EC8

O controle dos indicadores de consumo de energia é monitorado mensalmente. Os dados são colhidos pelas coordenações de manutenção, compilados e centralizados na área de Sustentabilidade, no Instituto Unimed.

A Unimed Vitória busca continuamente a redução do consumo de energia, por meio de campanhas, projetos e ações. O Projeto Sinal de Videoconferência, por exemplo, que realiza reuniões e conferências por meio de vídeo, registrou durante os meses de janeiro a novembro, 179 participantes, entre cooperados e colaboradores. A cooperativa continua estimulando seus colaboradores a realizarem e/ou participarem sempre que possível.

Em 2015, devido ao aumento no valor das bandeiras tarifárias das contas de energia no país, foi realizado um Plano de Ação com o objetivo de reduzir o consumo de energia.



O quadro abaixo demonstra o consumo de energia elétrica, a partir do monitoramento de 25 unidades em 2015 e 20 unidades em 2014; consumo diesel para suprir o gerador da Sede, além dos carros do Almoxarifado e SOS Emergência, e o consumo de gasolina dos carros da cooperativa, incluindo táxis, carros corporativos e assistência domiciliar.

Tipo de combustível	Consumo 2015	Consumo 2014
Energia elétrica (renovável)	7.232,755 Kw/h*	6.809,171 Kw/h
Gasolina	43.736 Litros**	44.582 Litros
Diesel (não renovável)	14.669 Litros***	17.483 Litros

* Energia elétrica consumida em 2015: 26.037,918 gigajoule (GJ).

** Gasolina consumida em 2015: 1,25741 gigajoule (GJ).

*** Diesel consumido em 2015: 4,6559406 gigajoule (GJ).

O Hospital Unimed obteve a redução de consumo de energia elétrica mais significativa. O resultado dessa redução está ligado às ações que foram implantadas na busca pela redução, como deserregização do prédio administrativo às 18h15 e acionamento de apenas um chiller



No Dia Mundial da Energia, colaboradores foram orientados sobre a importância do uso sustentável da energia elétrica

(equipamento de refrigeração de alta potência) no período de 22 às 6 horas; além da instalação de sensores de presenças e troca de lâmpadas por outras mais eficientes.

O Instituto Unimed realizou, em maio, mês em que se comemora o Dia Mundial da Energia, a segunda ação do Colaborador Sustentável. Por meio de intervenções teatrais, a Companhia de Teatro Sesi, abordou de forma lúdica, a importância do uso sustentável da energia elétrica.

Para reforçar, foram instalados adesivos nas saídas dos setores da cooperativa, lembrando os colaboradores de desligar os equipamentos eletrônicos ao final do expediente.

Em 2015, todas as unidades da cooperativa foram monitoradas. A organização não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

A energia elétrica utilizada é proveniente da concessionária local responsável pelo abastecimento da região, a EDP Escelsa. Essa energia é originária de hidroelétricas, ou seja, de fontes renováveis. Para o cálculo do consumo, utilizou-se o fator de conversão em Gigajoule (GJ).

Emissões de gases de efeito estufa

Emissões Diretas e Indiretas

GRI
G4-EN4
G4-EN30
G4-EN15
G4-EN16

Para identificar e controlar as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa e mantê-los dentro dos limites toleráveis, a Unimed Vitória adota desde 2012 a Calculadora de CO₂e, uma ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil para identificar a emissão de gás carbônico equivalente (CO₂e).

A Calculadora de CO₂e gera um inventário com um autodiagnostico das emissões produzidas pela organização no período de um ano e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores.



Os dados das emissões geradas pela cooperativa são informados pelas coordenações de manutenção e centralizados no Instituto Unimed. A campanha teve a participação de 811 colaboradores, ou 36% do total de colaboradores da cooperativa.

Dessa forma, o instrumento identifica, ao final do período, a quantidade de emissões inerentes ao negócio da cooperativa provenientes de operações próprias ou controladas pela organização (escopo 1), por emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (escopo 2) e outras emissões indireta (escopo 3).

Emissões diretas e indiretas registradas em 2015	
ESCOPO 1	Toneladas de CO ₂ e
Combustão Estacionária Direta	120,14
Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)	96,03
Ar-condicionado	182,80
ESCOPO 2	Toneladas de CO ₂ e
Energia Elétrica	929,37
ESCOPO 3	Toneladas de CO ₂ e
Transporte dos colaboradores	5,58*

Fonte: Calculadora de CO₂e

*Contempla a média de emissão de todos os colaboradores da Unimed Vitória.

O consumo em viagens é mensurado mensalmente a partir de indicadores enviados pela agência de viagem contratada. Foi identificado que, em 2015, os profissionais da organização percorreram 641.874,44 milhas com viagens aéreas. Não foi possível, contudo, calcular o gasto com viagens aéreas em Gigajoule devido à complexidade em obter estes dados, diferenças entre modelo de aeronaves e densidade do ar.

Por ser uma cooperativa de serviços médicos, a Unimed Vitória não transporta produtos físicos, não gerando impacto ambiental decorrente desse tipo de transporte.



A cooperativa tem colocado em prática diversas medidas para redução do consumo de energia e combustíveis, o que contribui para atenuar a emissão de gases poluentes. Em 2014, o inventário da Calculadora de CO₂e indicou um total de 809,16 toneladas de gás carbônico emitidos. As emissões realizadas em 2015 serão contabilizadas pela Calculadora de CO₂e até abril de 2016.

Dentre as ações para a redução do consumo energia, em 2015, destacam-se a manutenção periódica e preventiva da frota de ambulâncias, geradores e refrigeradores; uso de lâmpadas mais eficientes (fluorescentes ou LED); ações de conscientização do Programa Colaborador Sustentável; instalação de sensores de presença; utilização de sistemas de videoconferência para diminuir as viagens aéreas; redução do número de lâmpadas, de acordo com o permitido pelo Sesmt; delimitação de horários para funcionamento do ar-condicionado, além das medidas exclusivas implantadas no Hospital Unimed.

Com a campanha “Amor ao Verde”, que consiste no plantio de uma árvore para cada cliente que optar pelo recebimento de suas faturas via e-mail, a Unimed Vitória contabilizou, em 2015, a adesão de 211 novos clientes, o que representa um total de 5.386 desde o início da campanha em julho de 2010.

GRI
G4-EN17

As emissões biogênicas de CO₂e não foram relatadas, pois as atividades desenvolvidas pela Unimed Vitória não geram esse tipo de emissão.

GRI
G4-EN5

Para aferir a taxa de intensidade energética da Unimed Vitória durante o ano, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da organização dividida pelo número de colaboradores, obtendo-se o resultado de 11.546,748 GJ.

GRI
G4-EN20
G4-EN21

A Unimed Vitória não possui fontes diretas de emissão de substâncias destruidoras da Camada de Ozônio, como CFC11, NOX ou SOX, com exceção do ar condicionado, cuja quantidade emitida é considerada irrelevante.

Intensidade das emissões

GRI
G4-EN18

A intensidade de emissão de gases de efeito estufa em 2015 pela Unimed Vitória foi de 0,412 toneladas de CO₂e emitido por colaborador. Essa avaliação foi feita com base nas emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2), considerando o consumo de energia elétrica dentro da organização em toneladas métricas de CO₂e dividida pelo número de colaboradores.

Gerenciamento de resíduos

Efluentes e Resíduos

GRI
G4-EN22

Na Unimed Vitória, 100% da água descartada é considerada esgoto doméstico após ser utilizada. Todo o esgoto gerado é direcionado para caixas de passagem e de gordura para, em seguida, ser lançado em uma fossa. O material passa, logo depois, por um filtro biológico, só assim sendo enviado para a rede de esgoto e tratamento da Cesan.

GRI
G4-EN23
G4-EN31

Os resíduos gerados pela Unimed Vitória obedecem às regras de separação, armazenamento e destinação previstas pela legislação da Anvisa e demais legislações vigentes. Nas unidades da cooperativa existem locais de armazenamento temporário dos resíduos, devidamente identificados, até que estes sejam encaminhados para a destinação adequada.

Os resíduos comuns e os infectantes são recolhidos e tratados pelas prefeituras dos municípios onde se encontra cada unidade da Unimed Vitória. Já os resíduos químicos (medicamentos e antineoplásicos), além de pilhas e baterias, são recolhidos por empresa especializada. Todos os resíduos são transportados até uma empresa licenciada em multitecnologias para o gerenciamento integrado de resíduos, responsável por realizar o correto tratamento e destinação final.

Os resíduos passíveis de reciclagem são enviados às Associações de Reciclagem. Em 2015, apenas a Sede Administrativa, Ed. Saint Marie, Personal Guarapari e Personal Vila Velha quantificaram essa produção. No Hospital Unimed, HDMU e UAHU, onde é gerada uma quantidade considerável, é realizada a separação e destinação para a reciclagem, porém, neste ano, não houve a quantificação.

A aquisição das balanças, em 2014, para atender a uma das exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS nº 12.305/10, tem sido de extrema importância para se conhecer a quantidade gerada pelas unidades. Ao longo deste ano, a Comissão de Resíduos pode realizar o quantitativo e com isso, trabalhará na escolha da meta de redução para 2016.

Na tabela abaixo, estão listados os valores em quilograma, produzidos em cada unidade que possui balança, separado por tipo de resíduo.

PESAGEM RESÍDUOS	TOTAL 2015			
	Infectante (Kg)	Úmido (Kg)	Seco (Kg)	Químico (Kg)
SEDE	NA	5.445,660	1.204,250	NA*
HOSPITAL UNIMED	143.576,190	187.825,370	NA	2.004,900
HDMU	27.612,500	33.033,860	NA	NA
CEUV CAMBURI	903,600	8.534,710	NA	NA
CEUV VILA VELHA	107,050	572,946	NA	NA
CEUV CAMPO GRANDE	325,430	673,300	NA	NA
CEUV LARANJEIRAS	71,770	337,762	NA	NA
PERSONAL GUARAPARI	61,756	427,265	22,220	NA
UAHU	5.737,540	6.058,970	NA	2,380
DIAGNÓSTICO	1.298,230	5.414,020	NA	NA
ONCOLOGIA	948,000	404,120	NA	1.001,880
VIVER // PERSONALVITÓRIA	437,812	1.434,322	NA	NA
PERSONAL SERRA	823,800	1.103,510	NA	NA
PERSONAL VILA VELHA	298,430	588,960	235,210	NA
TOTAL	182.202,108	251.854,775	1.461,680	3.006,780

*NA = Não Aplicável

Apenas a Unimed Oncologia e Hospital Unimed geram resíduos químicos antineoplásicos, ou seja, medicamentos quimioterápicos. A Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed contribuiu na quantidade gerada, com medicamentos vencidos.

A cooperativa incentiva o descarte correto de resíduos por meio do Programa Colaborador Sustentável, promovido pelo Instituto Unimed. O Esquadrão da Sustentabilidade visitou e conheceu os processos de gerenciamento de resíduos da principal empresa especializada em gerenciamento integrado de resíduos no Estado.

Na Unimed Vitória existem coletores de resíduos seco, úmido, em todas as unidades e infectante e químico nas unidades assistenciais. Além disso, a Unimed Vitória disponibiliza coletores de caixas tetra pak, óleo de cozinha e de pilhas e baterias utilizadas em equipamentos da cooperativa.



Esquadrão da Sustentabilidade

Resíduos Recicláveis	Volume
Tetra Pak	373,44 Kg
Óleo de Cozinha	35 L
Pilhas e Baterias	58,900 Kg

O óleo de cozinha foi encaminhado para uma empresa especializada na reciclagem do produto, que o transforma em Biodiesel e/ou Saponáceo. As caixas de tetra pak foram enviadas para Associações de Reciclagem. As pilhas e baterias são encaminhadas para tratamento adequado.

Parte do uniforme utilizado pelos colaboradores do Atendimento tem em sua composição fibra de PET, extraídas por meio da reciclagem/reprocessamento de garrafas.

A Unimed Vitória realiza a logística reversa com um fornecedor de equipamentos para impressão, que possui um processo de descarte seguro e coleta seletiva de cartuchos, peças e máquinas em conformidade com a legislação ambiental.

Impactos sobre os corpos d'água e habitats

GRI
G4-EN26

Toda a água descartada pela Unimed Vitória é tratada pela empresa responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgotos na região. Dessa forma, não é possível aferir quanto os habitats aquáticos ou corpos d'água são afetados por seus descartes e drenagem de água.

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

Nenhuma unidade própria, arrendada ou administrada pela Unimed Vitória localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas. O mesmo ocorre com áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas. Por este motivo, a cooperativa não possui estratégias específicas relacionadas à biodiversidade, nem mensura ou relata qualquer aspecto relacionado ao tema.

Impactos Ambientais de Produtos e Serviços

GRI
G4-EN27
G4-EN28

Os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagens, e, portanto, não estão sujeitos à recuperação (0% de embalagens). No entanto, são realizadas diferentes iniciativas voltadas à preservação e à mitigação de impactos ambientais.

A reciclagem, o reaproveitamento e o uso racional dos recursos naturais são estimulados por meio de campanhas dirigidas ao público interno e a clientes. A fim de reduzir o uso

de copos plásticos descartáveis por seus colaboradores, a cooperativa disponibiliza o produto apenas em unidades que recebem clientes e cooperados. Já o colaborador é orientado a utilizar uma caneca própria e durável.

No Hospital Unimed, Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed e na Unimed Diagnóstico foi implantado o PACS – Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagens, que dispensa o uso de películas e substâncias reveladoras químicas para impressão de exames de raio-x. O sistema permite que as imagens sejam armazenadas eletronicamente e visualizadas em monitores, podendo ser acessadas por médicos e pacientes pela internet. Para os pacientes que exigem a impressão do exame, estes são impressos de forma digital, evitando assim a utilização de substâncias químicas reveladoras.

A cooperativa realizou 22.010 exames de raio-x, armazenados no Sistema PACS, sendo 1.385 películas impressas, o que corresponde a 6,30% dos exames realizados. Assim, deixaram de serem impressos 20.625 exames ou 93,7% do total, reduzindo a emissão no meio ambiente, de metanol, amônia e metais pesados, como cromo e prata.

O Hospital Unimed não usa equipamentos que contenham mercúrio, substância altamente tóxica ainda presente em muitos hospitais brasileiros, tendo recebido, em 2011, Menção Honrosa do Programa Nacional de Mercúrio (ligado ao Ministério do Trabalho).

Investimento em Proteção Ambiental

Programas e ações para o público interno e externo

GRI
G4-EN31

Durante o ano, a Unimed Vitória investiu R\$ 21.851,00 em ações de conscientização ambiental.

Por meio do Projeto de Ecoeficiência, o público interno é orientado nas ações do Programa Colaborador Sustentável, que aborda a importância do consumo consciente da água, energia e o correto descarte dos resíduos.

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, celebrado no dia 5 de junho, colaboradores da Unimed Vitória, entre eles

integrantes do Esquadrão da Sustentabilidade, comunidade local, alunos de escolas públicas de Itararé e São Benedito, representantes da Associação Comunitária de Itararé e Jaburu e representantes da Prefeitura de Vitória, se uniram em Caminhada Ecológica na reserva em São Benedito. A caminhada ecológica Rota das Nascentes, realizada na comunidade do entorno do Hospital Unimed, uniu promoção da saúde, qualidade de vida e proteção da natureza. A caminhada foi uma ação do Projeto Ecos do Bem, desenvolvido pela Associação Ateliê de Ideias, apoiada pelo Instituto Unimed.



Caminhada Ecológica Rota das Nascentes

Contribuição para melhoria da qualidade do ar

Com o objetivo de estimular a adoção de normas ambientais relativas às emissões de poluentes por veículos, máquinas e equipamentos próprios movidos a diesel, a Unimed Vitória possui um contrato com a Federação das Empresas de Transporte do Espírito Santo (Fetransportes) para a execução do Programa Despoluir/ES. Dessa forma, é possível ampliar a regularização ambiental da frota operante na prestação dos serviços indispensáveis às atividades da cooperativa e apoiar o uso de Energia Limpa.



Equipe SOS e Prêmio QualiAR 2015

Como resultado deste trabalho, a Unimed Vitória recebeu novamente em 2015 o prêmio Fetransportes de Qualidade do Ar (Prêmio QualiAR), por obter a aprovação de seus veículos e máquinas movidos a diesel nos testes de emissão de gases poluentes.

GRI
G4-EN33

Nos contratos assinados com a cooperativa, os fornecedores são submetidos a uma cláusula ambiental. De acordo com o serviço prestado, os fornecedores precisam responder a um programa de qualificação que solicita a Licença Ambiental da empresa.

Nenhum dos fornecedores avaliados foi identificado como causador de impactos ambientais significativos negativos reais e potenciais e, deste modo, a cooperativa percebe que não houve qualquer tipo desses impactos em sua cadeia de fornecedores (0%).

GRI
G4-EN34

A Unimed Vitória não possui queixas ou reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio e mecanismo formal.





ANEXOS

Anexo I

Índice Remissivo

INDICADOR	Página
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
G4-1 Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	8
G4-2 Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	26
PERFIL ORGANIZACIONAL	
G4-3 Relate o nome da organização.	10,107
G4-4 Relate as principais marcas, produtos e serviços.	12
G4-5 Relate a localização da sede da organização.	10
G4-6 Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	10
G4-7 Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	14
G4-8 Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	15,16
Relate o porte da organização:	
Número total de empregados	
Número total de operações	
G4-9 Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público)	17
Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado)	
Quantidade de produtos ou serviços prestados	
Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	
Relate o número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero.	
Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero.	
G4-10 Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero.	120
Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive colaboradores e empregados contratados de empresas terceirizadas.	
Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	

INDICADOR	Página
G4-11 Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	125
G4-12 Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	19
Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive:	
G4-13 Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações	21
Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado)	
Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão	
G4-14 Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	28,65
G4-15 Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	22,132
Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	
Tem assento no conselho de governança	
G4-16 Participa de projetos ou comissões	23
Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada	
Considera estratégica a sua participação	
ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES	
G4-17 Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	6
Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	
G4-18 Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	190
G4-19 Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	188
Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira:	
Relate se o Aspecto é material dentro da organização.	
Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente:	
G4-20 A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou	188
A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material	
Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.	

INDICADOR		Página
	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira:	
G4-21	Se o Apecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	188
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	7
G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	188
ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS		
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	185
G4-25	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	185
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	185
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	184
PERFIL DO RELATÓRIO		
G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	6
G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	6
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	6
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	7
	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	
	Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida (veja as tabelas abaixo).	
G4-32	Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.	7
G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	7
GOVERNANÇA		
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO		
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	40,44,46

INDICADOR	Página
G4-36	<p>Relate se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais e se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.</p> <p>50</p>
G4-37	<p>Relate os processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta for delegada a outras estruturas, órgãos ou pessoas, indique a quem e quaisquer processos existentes de feedback para o mais alto órgão de governança.</p> <p>50,124</p>
G4-38	<p>Relate a composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês por:</p> <p>Função executiva ou não executiva</p> <p>Independência</p> <p>Mandato dos membros do mais alto órgão de governança</p> <p>Número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos (ex: participação em outros conselhos, comitês, comissões, grupos de trabalho etc.)</p> <p>Gênero</p> <p>Participação de grupos sociais sub-representados</p> <p>Competências relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais</p> <p>Participação de stakeholders</p> <p>40</p>
G4-39	<p>Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo (e, nesse caso, sua função na gestão da organização e as razões para esse acúmulo).</p> <p>40</p>
G4-40	<p>Relate os processos de seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança e seus comitês, bem como os critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança, incluindo:</p> <p>Se e como a questão da diversidade é considerada</p> <p>Se e como a questão da independência é considerada</p> <p>Se e como conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados</p> <p>Se e como stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos</p> <p>53</p>
G4-41	<p>Relate os processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e administração de conflitos de interesse. Relate se conflitos de interesse são divulgados aos stakeholders, incluindo ao menos:</p> <p>Participação acionária relevante cruzada com fornecedores e outros stakeholders</p> <p>Existência de acionista majoritário e/ou acordo de acionistas</p> <p>Divulgação de informações sobre partes relacionadas</p> <p>54</p>

INDICADOR		Página
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO		
G4-42	Relate os papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização	55
COMPETÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA		
G4-43	Relate as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais.	58
G4-44	Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação.	62
	Relate as medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais.	
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA GESTÃO DE RISCOS		
G4-45	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais. Mencione o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na implementação de processos de <i>due diligence</i> .	65
	Relate se processos de consulta e relacionamento com stakeholders são usados para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	
G4-46	Relate o papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.	65
G4-47	Relate com que frequência o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	65
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE		
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados.	6
PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO		
G4-49	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	67
G4-50	Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las.	68

INDICADOR	Página
REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS	
G5-51	<p>Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração:</p> <p>Salário fixo e remuneração variável:</p> <p>Remuneração baseada no desempenho</p> <p>Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações)</p> <p>Bônus</p> <p>Ações exercíveis ou diferidas</p> <p>Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento</p> <p>Pagamentos de rescisão</p> <p><i>Clawbacks</i></p> <p>Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados</p>
G4-52	<p>Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.</p>
G4-53	<p>Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável.</p>
ÉTICA E INTEGRIDADE	
G4-56	<p>Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.</p>
G4-57	<p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria).</p>
G4-58	<p>Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias.</p>

INDICADOR		Página
CATEGORIA ECONÔMICA		
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO		
	<p>Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios, incluindo os componentes básicos das operações globais da organização listados abaixo. Se os dados forem apresentados em regime de caixa, relate a justificativa dessa decisão e os componentes básicos, conforme listados abaixo:</p> <p>Valor econômico direto gerado:</p> <p>Receitas</p> <p>Valor econômico distribuído:</p> <p>Custos operacionais</p> <p>Salários e benefícios de empregados</p> <p>Pagamentos a provedores de capital</p> <p>Pagamentos ao governo (por país)</p> <p>Investimentos comunitários</p> <p>Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”)</p>	
G4-EC1		88,94
G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas	90,142,159
G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	71,107
G4-EC4	Assistência financeira recebida do governo	91
PRESEÇA NO MERCADO		
G4-EC5	<p>Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes</p> <p>Quando uma parcela significativa dos empregados recebe salários sujeitos às regras do salário mínimo, relate a variação entre o salário mais baixo por gênero em unidades operacionais importantes e o salário mínimo.</p> <p>Relate se há um salário mínimo local ou se ele varia entre unidades operacionais importantes, discriminado por gênero. Em circunstâncias em que diferentes salários mínimos podem ser usados como referência, informe qual salário mínimo está sendo usado.</p> <p>Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.</p>	106
G4-EC6	<p>Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes</p> <p>Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local.</p> <p>Relate a definição de “membros da alta direção” usada.</p> <p>Relate qual é a definição geográfica de “local” adotada pela organização.</p> <p>Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”.</p>	123

INDICADOR	Página
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	
G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	21,27
G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	27,94,157,159
PRATICAS DE COMPRAS	
G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	19
CATEGORIA AMBIENTAL	
MATERIAL	
G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	156
MATERIAIS RENOVÁVEIS USADOS	
G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	157
ENERGIA	
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização	159
G4-EN4 Consumo de energia fora da organização	161
G4-EN5 Intensidade energética	163
G4-EN6 Redução do consumo de energia	159
G4-EN7 Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	159
ÁGUA	
G4-EN8 Total de retirada de água por fonte	157
G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	159
BIODIVERSIDADE	
G4-EN11 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	167
G4-EN12 Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	167
G4-EN13 Habitats protegidos ou restaurados	167
G4-EN14 Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	167
EMISSIONES	
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	161
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	161
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)	163
G4-EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	163
G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	162
G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	163
G4-EN21 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	163

INDICADOR	Página
EFLUENTES E RESÍDUOS	
G4-EN22 Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	164
G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	164
G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia 2, anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	166
G4-EN26 Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	167
PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-EN27 Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	167
G4-EN28 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	167
CONFORMIDADE	
G4-EN29 Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	156
TRANSPORTE	
G4-EN30 Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	161
GERAL	
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	156,164,168
AValiação Ambiental de Fornecedores	
G4-EN33 Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	169
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS	
G4-EN34 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	169
CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DESCENTE	
EMPREGO	
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	103
G4-LA2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	107
G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	110
RELAÇÕES TRABALHISTAS	
G4-LA4 Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	112

INDICADOR	Página
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho 111
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero 113
G4-LA7	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação 113
G4-LA8	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos 112
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional 113
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria. 115
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional 119
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade 120
IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes 122
AValiação DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas 123
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito 123
MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS	
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal 113
CATEGORIA SOCIAL - DIREITOS HUMANOS	
INVESTIMENTO	
G4-HR1	Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos 129,131
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	
G4-HR4	Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito 130

INDICADOR	Página
TRABALHO INFANTIL	
G4-HR5 Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	130
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	
G4-HR6 Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	130
PRÁTICAS DE SEGURANÇA	
G4-HR7 Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	130
AValiação DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS	
G4-HR10 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	131
G4-HR11 Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	131
CATEGORIA SOCIAL - SOCIEDADE	
COMUNIDADES LOCAIS	
G4-S01 Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	91,132
G4-S02 Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	141
COMBATE À CORRUPÇÃO	
G4-S03 Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	54
G4-S04 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	54
G4-S05 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	54
POLÍTICAS PÚBLICAS	
G4-S06 Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	54
CONCORRÊNCIA DESLEAL	
G4-S07 Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	54

INDICADOR	Página
AValiação de Fornecedores em Impactos na Sociedade	
G4-S09 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	19
G4-S010 Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	21
CATEGORIA SOCIEDADE - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES	
G4-PR1 Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	142
G4-PR2 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	149
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
G4-PR3 Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	150
G4-PR4 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	151
G4-PR5 Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	151
COMUNICAÇÕES DE MARKETING	
G4-PR6 Venda de produtos proibidos ou contestados	152
G4-PR7 Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	151
PRIVACIDADE DO CLIENTE	
G4-PR8 Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	151

Anexo II

Materialidade, engajamento e limites

GRI
G4-27

O processo de mapeamento e de engajamento dos *stakeholders*, assim como a Matriz de Materialidade, foi feito em conjunto com uma consultoria especializada em relatórios de sustentabilidade GRI para empresas na área de saúde. O trabalho passou por várias etapas na sequência abaixo:

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

Nesta etapa, foram considerados todos os temas levantados pela GRI na diretriz G4.

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

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

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

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

Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

A partir da análise das informações apuradas nas duas primeiras etapas, foram extraídas as questões de sustentabilidade mais importantes para avaliar o desempenho de sustentabilidade da Unimed Vitória. Os testes incluíram quatro categorias:

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

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos *stakeholders*

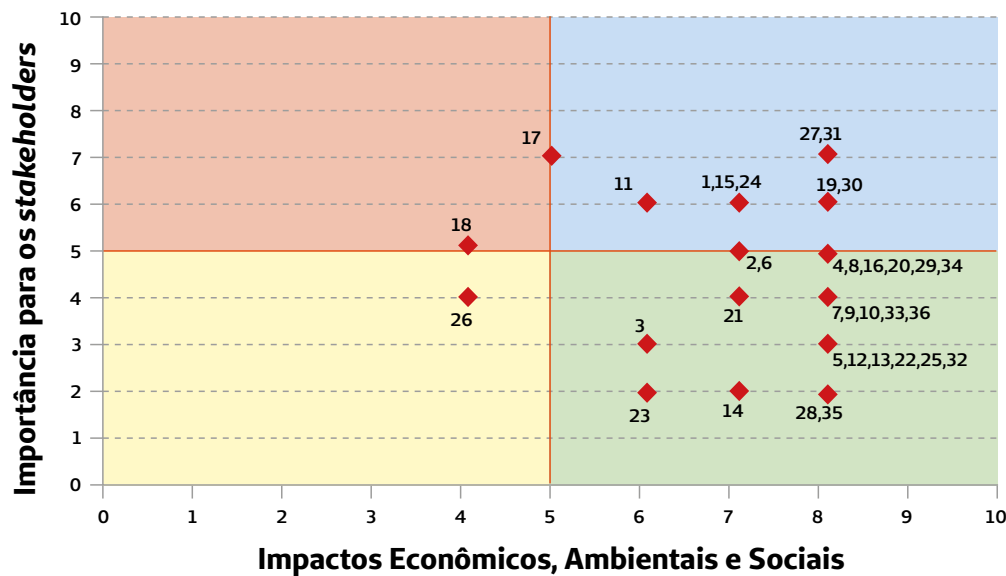
- | | |
|---------------------|---|
| GRI
G4-26 | O processo de engajamento foi realizado eletronicamente com todos os grupos de <i>stakeholders</i> , totalizando 390 pesquisas respondidas. |
| GRI
G4-25 | Em 2015, o engajamento levou em consideração o engajamento de 2014, que foi revisado e reavaliado junto com o Comitê de Sustentabilidade. |
| GRI
G4-24 | Este processo identificou como <i>stakeholders</i> os seguintes grupos: Clientes, Cooperados, Colaboradores, Comunidade, Corretoras, Fornecedores, Governo e Rede de Prestadores. Na Matriz de Materialidade, o eixo “Importância para os <i>Stakeholders</i> ” considerou a média geral de todos os 390 respondentes da pesquisa, em cada um dos 36 temas apresentados. Já no eixo “Impactos econômicos – Sociais e Ambientais”, foi considerado a média de cada tema proposto na pesquisa, porém delimitadas às respostas de um grupo de 170 respondentes. Para este grupo estratégico, não foram consideradas somente as respostas dos colaboradores da Unimed Vitória”. |

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

- **CLIENTE:** Transparência no preço, geração de emprego, práticas de segurança, comunidade e os impactos e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **COLABORADOR:** Desempenho econômico, consumo de água, geração de emprego, práticas de segurança e comunidade e os impactos e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **COOPERADO:** Desempenho econômico, consumo de materiais, diversidade de oportunidades, práticas de segurança, comunidade e os impactos e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **CORRETORA:** Transparência no preço, consumo de materiais, geração de emprego, práticas de segurança, corrupção e qualidade no atendimento.
- **FORNECEDOR:** Participação no mercado, resíduos, geração de emprego, práticas de segurança, comunidade e os impactos e qualidade no atendimento.
- **COMUNIDADE:** Impactos econômicos indiretos, consumo de materiais, geração de emprego, práticas de segurança, comunidade e os impactos e qualidade no atendimento.
- **GOVERNO:** Desempenho econômico, resíduos, geração de emprego, práticas de segurança, comunidade e os impactos e qualidade no atendimento.
- **REDE DE PRESTADORES:** Desempenho econômico, produtos químicos, treinamento e educação, liberdade de associação coletiva, comunidade e os impactos e qualidade no atendimento.

Etapa 5: Materialidade

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



Temas de alto impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória e de grande importância para os stakeholders

Temas de grande importância para os stakeholders e baixo impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória

Temas de alto impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória e de baixa importância para os stakeholders

Temas de baixa importância para os stakeholders e de baixo impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória

Temas Identificados

Econômico

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

Ambiental

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

- Produtos e serviços (ex.: seus impactos)
- Conformidade ambiental
- Transporte

Social

- Geração de emprego
- Saúde e segurança
- Treinamento e educação
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Práticas de direitos humanos
- Discriminação
- Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva
- Trabalho infantil
- Trabalho forçado

- Comunidade (gestão dos impactos das operações na comunidade)
- Corrupção
- Políticas públicas
- Controle de doenças
- Concorrência desleal
- Saúde e segurança do beneficiário
- Acesso a tratamentos médicos de qualidade
- Qualidade no atendimento
- Privacidade de dados do cliente
- Inovação
- Medicina preventiva
- Comunicação de marketing
- Desempenho do plano (ex: pedidos que foram negados, taxa de reclamação)

GRI
G4-23

Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo e limites de aspecto.

GRI
G4-19
G4-20
G4-21

Os itens abaixo referem-se ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no setor de atuação da Unimed Vitória. Neste processo, foram considerados os temas da Global Reporting Initiative (GRI-G4), da Global Reporting Initiative – GRI Healthcare Services e da SASB (Operadoras de Saúde). Os textos marcados em amarelo representam os temas materiais, ou seja, temas considerados relevantes no processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2014.

Tema		Materialidade
Econômico		
1	Desempenho econômico (Ex.: valor gerado e distribuído)	Sim
2	Participação no Mercado	Não
3	Impactos econômicos indiretos	Não
4	Transparência nos preços e coberturas dos planos	Não
5	Sinistralidade	Não
Ambiental		
6	Consumo de Materiais	Não
7	Energia	Não
8	Água	Não
9	Produtos Químicos e Materiais Tóxicos	Não
10	Emissões CO2e	Não
11	Resíduos em geral e Resíduos da saúde	Sim
12	Produtos e Serviços (Ex.: seus impactos)	Não
13	Conformidade Ambiental	Não
14	Transporte	Não

Tema		Materialidade
Social		
15	Geração de Emprego	Sim
16	Saúde e segurança	Não
17	Treinamento e Educação	Não
18	Diversidade e igualdade de Oportunidades	Não
19	Práticas de Direitos Humanos	Sim
20	Não discriminação	Não
21	Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva	Não
22	Trabalho Infantil	Não
23	Trabalho forçado	Não
24	Comunidade (Gestão dos impactos das operações na comunidade)	Sim
25	Corrupção	Não
26	Políticas Públicas	Não
27	Controle de Doenças	Sim
28	Concorrência desleal	Não
29	Saúde e segurança do Beneficiário	Não
30	Acesso a tratamentos médicos de qualidade	Sim
31	Qualidade no atendimento	Sim
32	Privacidade de dados do Cliente	Não
33	Inovação	Não
34	Medicina Preventiva	Não
35	Comunicação de Marketing	Não
36	Desempenho do Plano (Ex.: Pedidos que foram negados, Taxa de reclamação)	Não

Anexo III

Parâmetros do Relatório

GRI
G4-18

Princípios para a definição do conteúdo do Relatório

Inclusão de stakeholders: O público de relacionamento da Unimed Vitória compreende clientes, cooperados, colaboradores, corretora, fornecedor, comunidade, governo e rede de prestadores. A materialidade deste Relatório foi definida por meio de consulta com os principais públicos de relacionamento em 2014, conforme Anexo II.

Contexto da sustentabilidade: Este relatório contempla o desempenho econômico, social e ambiental 2015. A Unimed Vitória acredita que os indicadores apresentados neste relatório descrevem as ações de sustentabilidade que têm permeado a gestão da cooperativa e passam a ser ainda mais evidenciados na revisão do mapa estratégico 2016-2019, que pode ser consultado no capítulo sobre governança deste Relatório.

Materialidade: Para o desenvolvimento deste Relatório, a Unimed Vitória utilizou-se dos resultados da Pesquisa de Materialidade conduzida junto ao público de relacionamento. Para mais informações, consultar o Anexo II deste Relatório.

Compleitude: Este é o terceiro Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória desenvolvido com base nas diretrizes G4 da GRI, um processo de relato anual que anteriormente contemplava a utilização de diretrizes anteriores à G4. Acreditamos que este relatório cubra os aspectos materiais mais importantes para a gestão da sustentabilidade na Unimed Vitória, identificados em consulta pública com os públicos de relacionamento.

Princípios para assegurar a qualidade do Relatório

Equilíbrio: Este relatório reflete os pontos positivos e negativos do desempenho na gestão da Unimed Vitória, permitindo ao leitor uma avaliação equilibrada no relato dos indicadores apresentados.

Comparabilidade: Alguns indicadores consolidados têm sua comparação baseada nos anos 2013, 2014 e 2015, facilitando o entendimento e comparabilidade na evolução do desempenho da Unimed Vitória.

Exatidão: O processo de consolidação dos indicadores teve como base as informações e dados fornecidos e revisados pelas áreas da cooperativa, tendo como suporte as áreas de assessoria de informação, controladoria e contabilidade.

Tempestividade: A Unimed Vitória, responsável pela construção deste Relatório, adotou o exercício anual de relato.

Clareza: Gráficos e tabelas permeiam este Relatório, visando melhor entendimento e acesso às informações relatadas, por parte dos públicos de relacionamento que utilizarão este documento.

Confiabilidade: O processo de coleta dos indicadores envolveu a orientação e acompanhamento de uma assessoria especializada na metodologia GRI-G4. Os indicadores foram coletados, compilados, analisados e registrados.

Anexo IV

Demonstrações Contábeis



RELATÓRIO DOS AUDITORES

- RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES -

Aos
Senhores Administradores da
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2015 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da Administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da Operadora para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Operadora. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

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

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico**, em 31 de dezembro de 2015, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Belo Horizonte, 29 de janeiro 2016.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 314/O F 6.366



MAURI PASSIG MARTINS
CONTADOR CRC - SP 314/O F 6.366



CRISTIANA S.C. COSTA LAGE
CONTADOR CRC - MG 4460

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO (VALORES EM R\$ 1.000)

ATIVO	NE	SALDO EM 31/12/2015	SALDO EM 31/12/2014
ATIVO CIRCULANTE		234.022	201.092
Disponível	5	824	580
Realizável		233.198	200.512
Aplicações	6	136.705	108.652
Aplicações Vinculadas Provisões Técnicas		65.795	53.888
Aplicações Não Vinculadas		70.910	54.764
Créditos de Operações de Planos de Assist. à Saúde	7	48.297	46.430
Contraprestações Pecuniárias a Receber		41.843	42.368
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		6.454	4.062
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. Com	8	26.269	23.873
Planos de Saúde da Operadora			
Despesas Diferidas	9	1.914	2.505
Créditos Tributários e Previdenciários	10	2.287	2.267
Bens e Títulos a Receber	11	12.831	13.631
Despesas Antecipadas		1.066	545
Conta Corrente com Cooperados	12	3.829	2.609
ATIVO NÃO CIRCULANTE		226.971	206.764
Realizável a Longo Prazo	13	85.714	83.834
Aplicações Financeiras		98	85
Aplicações Não Vinculadas		98	85
Depósitos Judiciais e Fiscais		19.470	15.246
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		9.580	9.858
Conta Corrente com Cooperados		56.566	58.645
Investimentos	14	33.115	28.126
Outros Investimentos		33.115	28.126
Imobilizado	15	86.545	87.175
Imóveis de Uso Próprio		58.158	58.812
Imóveis Hospitalares		36.364	36.925
Imóveis Não Hospitalares		21.794	21.887
Imobilizado de Uso Próprio		21.101	20.331
Hospitalares		18.620	17.423
Não Hospitalares		2.481	2.908
Imobilizações em Curso		880	1.168
Outras Imobilizações		6.406	6.864
Intangível	16	21.597	7.629
TOTAL DO ATIVO		460.993	407.856

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO (VALORES EM R\$ 1.000)

PASSIVO	NE	SALDO EM 31/12/2015	SALDO EM 31/12/2014
PASSIVO CIRCULANTE		218.319	193.117
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	145.725	133.606
Provisão de Prêmio/Contraprestações		31.493	30.344
Provisão de Contraprestação Não Ganha (PPCNG)		30.476	29.669
Provisão Para Remissão		1.016	675
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		4.909	3.924
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores		56.513	45.708
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		52.810	53.630
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		752	14
Comercialização sobre Operações		745	14
Contraprestações a Restituir		7	-
Débitos de Oper. Assist. Saúde Não Relac. C/Planos Saúde da Op.	18	15.264	9.871
Provisões	19	-	-
Provisão para IR e CSSL		-	-
Tributos e Contribuições a Recolher	20	24.773	22.002
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	2.221	1.394
Débitos Diversos	22	28.860	25.887
Conta Corrente de Cooperados	23	724	343
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		114.920	119.341
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	2.074	1.247
Provisão para Remissão		1.708	1.141
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		366	106
Provisões		28.497	26.012
Provisões para Tributos Diferidos	24	8.404	8.454
Provisões para Ações Judiciais	25	20.093	17.558
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	20	70.913	74.139
Tributos e Contribuições		2.406	1.696
Parcelamento de Tributos e Contribuições		68.507	72.443
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	13.431	17.254
Débitos Diversos	26	5	689
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		127.754	95.398
Capital Social	27	79.892	55.858
Reservas	28	39.767	35.272
Reserva de Capital		284	284
Reserva de Reavaliação		16.511	16.609
Reserva de Sobras		22.972	18.379
Sobras à Disposição da AGO	35	8.096	4.268
TOTAL DO PASSIVO		460.993	407.856

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO (VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	SALDO EM 31/12/2015	SALDO EM 31/12/2014
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	-	902.440	816.664
Receita com Operações de Assistência à Saúde		923.561	835.792
Contraprestações Líquidas	29	924.470	835.121
Variação das Provisões Técnicas de Oper. De Assist. à Saúde		(908)	671
(-) Tributos Diretos de Oper C/Planos de Assist. Saúde da Op.		(21.121)	(19.128)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS		(751.081)	(657.821)
Eventos Conhecidos ou Avisados	30	(751.901)	(659.138)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		820	1.317
RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		151.359	158.843
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde		307	281
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. Com Pl. Saúde da Operadora	31	74.998	60.839
Receita com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		64.039	52.211
Receita com Adm. De Interc. Eventual Assist. Méd. Hospitalar		10.004	8.062
Outras Receitas Operacionais		955	566
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(4.976)	(3.977)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assistência à Saúde		(15.845)	(18.350)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		(6.863)	(8.745)
Programas de Promoção da Saúde e Prev. De Riscos e Doenças		(3.045)	(2.547)
Provisão para Perdas sobre Créditos		(5.937)	(7.058)
Outras Desp. Oper. De Assist. À Saúde não Relac. Com Pl. Saúde Op.	31	(54.030)	(46.378)
RESULTADO BRUTO		151.813	151.258

DESCRIÇÃO	NE	SALDO EM 31/12/2015	SALDO EM 31/12/2014
Despesas de Comercialização		(25.663)	(27.771)
Despesas Administrativas	32	(115.865)	(110.306)
Resultado Financeiro Líquido		3.117	(5.556)
Receitas Financeiras		21.250	15.149
Despesas Financeiras		(18.133)	(20.705)
Resultado Patrimonial	33	5.061	3.988
Receitas Patrimoniais		5.064	4.013
Despesas Patrimoniais		(3)	(25)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		18.462	11.613
Imposto de Renda		(4.268)	(3.081)
Contribuição Social		(1.603)	(1.151)
RESULTADO LÍQUIDO		12.591	7.381

RESUMO DA DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO POR ATO EM 31 DE DEZEMBRO	31/12/2015	31/12/2014
Ato Cooperativo Principal	12.698	7.646
Ato Cooperativo Auxiliar	(3.174)	(2.624)
RESULTADO LÍQUIDO DO ATO COOPERATIVO	9.524	5.022
Ato Não Cooperativo	3.067	2.359
RESULTADO LÍQUIDO TOTAL	12.591	7.381

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO (VALORES EM R\$ 1.000)

	Capital Social	Reservas Capital	Reservas Sobras	Reserva Reaval.	Ajustes Aval. Patr.	Sobras/ Perdas	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2013	48.353	284	18.200	16.707	-	4.257	87.801
Aumento (redução) de Capital							
Por subscrição e integralização	2.882						2.882
Por capitalização de sobras	5.044						5.044
Devolução de capital	(421)						(421)
Reversões de Reservas							
Constituição de Reserva de Contingência			4.257			(4.257)	
Realização da Reserva de Reavaliação			98	(98)			-
Reversão de Reserva de Contingência			(7.289)				(7.289)
Sobra do Exercício							
Sobra líquida do exercício						7.381	7.381
Proposta da Destinação da Sobra							
Reserva Legal			502			(502)	-
Res. de Assist Téc. Educ. e social - RATES			2.611			(2.611)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	55.858	284	18.379	16.609	-	4.268	95.398
Aumento (redução) de Capital							
Por subscrição e integralização	13.668						13.668
Por Capitalização de Sobras	4.268					(4.268)	-
Por capitalização de juros s/capital	6.853						6.853
Devolução de capital	(755)						(755)
Reversões de Reservas							-
Realização da Reserva de Reavaliação			98	(98)			-
Sobra do Exercício							-
Sobra líquida do exercício							-
Proposta da Destinação da Sobra						12.591	12.591
Reserva Legal			952			(952)	-
Res. de Assist Téc. Educ. e social - RATES			3.543			(3.543)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	79.892	284	22.972	16.511	-	8.096	127.755

FLUXO DE CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015 - 2014 (VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2015	2014
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimentos de Plano Saúde (+)	973.300	876.932
Resgate de Aplicações Financeiras (+)	678.642	562.290
Recebimentos de Juros de Aplicações Financeiras (+)	16.579	10.551
Outros Recebimentos Operacionais (+)	166.152	144.647
Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde (-)	-631.761	-570.408
Pagamentos de Comissões (-)	-20.869	-24.954
Pagamentos de Pessoal (-)	-61.850	-53.146
Pagamentos de Pró-Labore (-)	-1.538	-1.416
Pagamentos de Serviços Terceiros (-)	-38.026	-38.772
Pagamentos Tributos (-)	-171.483	-155.695
Pagamentos de Ações Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	-5.866	-5.411
Pagamentos de Aluguel (-)	-8.299	-5.264
Pagamentos de Promoção/Publicidade (-)	-7.375	-9.087
Aplicações Financeiras (-)	-705.092	-571.627
Outros Pagamentos Operacionais (-)	-167.134	-155.521
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	15.380	3.119
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
Recebimentos de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar (+)	0	0
Recebimentos de Venda de Ativo Imobilizado - Outros (+)	0	10
Recebimentos de Venda de Investimentos (+)	0	0
Recebimentos de Dividendos (+)	48	181
Outros Recebimentos das Atividades de Investimento (+)	0	0
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar (-)	-2.653	-1.656
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros (-)	-8.374	-1.135
Pagamentos Relativos ao Ativo Intangível	0	0
Pagamentos de Aquisição de Participação em Outras Empresas (-)	-1.717	-133
Outros Pagamentos das Atividade de Investimento (-)	-2.674	-1.445
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	-15.370	-4.179
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
Integralização Capital em Dinheiro (+)	13.668	2.882
Recebimento Empréstimos/Financiamentos (+)	8.880	37.485
Títulos Descontados (+)	0	0
Outros Recebimentos das Atividades de Financiamento (+)	0	0
Pagamentos de Juros e Encargos sobre Empréstimos/Financiamentos/Leasing (-)	-3.818	-2.207
Pagamentos de Amortização de Empréstimos/Financiamentos/Leasing (-)	-13.919	-39.618
Pagamento de Participação nos Resultados (-)	-4.223	0
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento (-)	-355	-647
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	233	-2.105
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	244	-3.166
CAIXA SALDO INICIAL	580	3.745
CAIXA SALDO FINAL (31.12.2015/2014)	824	579
Ativos Livres no Início do Período	55.344	44.582
Ativos Livres no Final do Período	71.734	55.344
Aumento/Diminuição nas Aplicações Financeiras - RECURSOS LIVRES	16.390	10.762

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2015 e 2014 (Em R\$ 1.000)

NOTA 01 – CONTEXTO OPERACIONAL

A **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos integrantes da profissão médica para a sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e o aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar, sem o objetivo de lucro. Tem como missão oferecer soluções em saúde por meio de atendimento humanizado, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

A Cooperativa é regida pela Lei n.º 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e está subordinada às diretrizes e às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, à qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis, estando registrada na ANS sob o n.º 35739-1.

NOTA 02 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Contando com 2.322 médicos cooperados (2014–2.247), no cumprimento de suas atividades a Cooperativa assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a

atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado, nas modalidades Preço Preestabelecido e Pós–estabelecido. O necessário suporte às iniciativas operacionais, empreendidas no sentido de preservar a continuidade da entidade e à expansão de suas atividades, é assegurado por investimentos em recursos próprios, com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e aos usuários um atendimento da mais alta qualidade. Destacam-se, neste contexto o HOSPITAL UNIMED, tendo como apoio o serviço de remoção SOS Emergências Médicas e o serviço de assistência domiciliar de urgência e emergência; o Centro de Diagnóstico de Imagem denominado “UNIMED DIAGNÓSTICO”, equipado com aparelhagem de última geração; a unidade especializada em atendimento oncológico denominada “UNIMED ONCOLOGIA”; a unidade hospitalar “HOSPITAL DIA E MATERNIDADE UNIMED VITÓRIA – HDMU” e os Centros de Especialidades Unimed Vitória – CEUV para atividade médica ambulatorial com recursos para realização de exames complementares instalados em pontos estratégicos de sua área de atuação e a “UAHU – Unidade Ambulatorial Hospital Unimed para o apoio aos serviços de emergência do HOSPITAL UNIMED.

NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com a legislação comercial e fiscal em vigor, observando aspectos da Lei Cooperativista n.

º 5.764/71, normas editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade –CFC e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, obedecendo, ainda, aos padrões do plano de contas estabelecido pela RN n.º 290 de 27 de fevereiro de 2012, com as alterações das RN-314/12 e 322/13, que também incorporou os pronunciamentos técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e parcialmente os aspectos relacionados à Lei 11.638/07 e 11.941/2009. A Cooperativa também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

Essas demonstrações contábeis foram aprovadas e autorizadas para divulgação pela Diretoria Executiva da Cooperativa em 01 de fevereiro de 2016.

NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a Cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS através da RN n.º 290, com as alterações da RN n.º 314/12 e 322/13.
- b) **Estimativas Contábeis:** as demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas de valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

- c) **Aplicações Financeiras:** estão demonstradas ao custo de aplicação acrescido dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2015.
- d) **Créditos de operações com plano de assistência à saúde:** são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento, em contrapartida da conta “Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganho – PPNG” no passivo circulante e posteriormente contabilizadas na forma pró-rata em conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde de acordo com o período de cobertura efetivamente decorrido em cada contrato. A Cooperativa constituiu PPSC – Provisão para Perdas sobre Créditos, de acordo com o item 9.2.3 do Capítulo I– Normas Gerais do Anexo I da RN n.º 290 da Agência Nacional de Saúde, com as alterações da RN n.º 314/12 e RN 322/13, considerando de difícil realização os créditos:
 - a) Nos planos individuais com preço pré-determinado, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
 - b) Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
 - c) Para os demais créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência própria da operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de (90) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.

e) **Conta Corrente com Cooperados:** os créditos com cooperados foram registrados conforme deliberado nas assembleias de cooperados e foram corrigidos pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos.

f) **Investimentos:** os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto o investimento relevante na UNIMED PARTICIPAÇÕES LTDA. que a partir de 2010 passou a ser avaliado pelo método de equivalência patrimonial com base no conceito influência significativa.

g) **Ativo Imobilizado:** as contas do Ativo Imobilizado estão apresentadas ao custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, sendo a depreciação calculada pelo método linear a taxas julgadas adequadas à vida útil dos bens conforme demonstrado em Nota Explicativa específica do Imobilizado.

Em agosto de 2004 e novembro de 2007 a Cooperativa avaliou a valor de mercado, conforme laudo de avaliação dos peritos, os imóveis de sua propriedade contabilizados no Imobilizado, correspondentes à sede administrativa e os respectivos terrenos situados na Av. Cesar Hilal n.º 700, Bento Ferreira, Vitória (ES), a unidade hospitalar HOSPITAL UNIMED e os respectivos terrenos situados na Avenida Leitão da Silva, Itararé, Vitória (ES), as salas do prédio comercial sito à Av. Champagnat n.º 583 em Vila Velha (ES) e o terreno situado à Av. Fernando Ferrari em Goiabeiras – Vitória (ES).

h) **Arrendamento Mercantil:** os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo em empréstimos e financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos, quando

aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas em nota explicativa.

i) **Ativo Intangível:** no ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem pelas taxas descritas em nota específica.

Em junho de 2013 a Cooperativa iniciou o desenvolvimento de um sistema de computação próprio para gestão de planos de saúde cujos dispêndios estão contabilizados no Ativo Intangível e serão amortizados assim que o sistema entrar em operação, o que está previsto para fins de 2016.

No ano de 2015 a Cooperativa iniciou o processo aquisição e adequação para substituição do software administrativo (ERP) visando modernizar a integração entre as áreas, a agilidade dos processos e os controles internos, que foi adquirido através de financiamento no Banco Lage Landen.

j) **Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde:** as provisões técnicas são calculadas de acordo com as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. A provisão para eventos a liquidar é contabilizada na data do conhecimento dos eventos pelos avisos de seus médicos cooperados e das faturas dos prestadores de serviço de assistência à saúde efetivamente recebida pela Cooperativa.

k) **Empréstimos e Financiamentos:** são registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base.

l) **Imposto de Renda e Contribuição social:** são calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se em conta a tributação dos valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, conforme mencionado em nota explicativa específica de imposto de renda e contribuição social.

m) **Outros Ativos e Passivos:** um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridas.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

n) **Ativos e Passivos Contingentes:** ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

o) **Apuração do Resultado e Reconhecimento da Receita:** o resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis ao imposto de renda e contribuição social.

As contraprestações efetivas/prêmios ganhos são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratarem de contratos com preços preestabelecidos. Nos contratos com preço pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

p) **Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis:** os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrado mediante constituição de PE-ONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

q) A moeda funcional da Cooperativa e a moeda de apresentação das demonstrações contábeis é o Real. As informações contábeis são apresentadas em milhares de reais, exceto onde indicado de outra forma.

NOTA 05 – DISPONÍVEL

DESCRIÇÃO	2015	2014
Caixa	13	13
Bancos conta depósitos	811	567
TOTAL	824	580

NOTA 06 – APLICAÇÕES

Referem-se a aplicações em títulos de renda fixa, registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos, os quais estão registrados no resultado do exercício, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2015	2014
Vinculadas a Provisões Técnicas	65.795	53.888
Não Vinculadas	70.910	54.764
TOTAL	136.705	108.652

**NOTA 07 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES
COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

DESCRIÇÃO	2015	2014
Contraprestação Pecuniária a Receber:		
- Cobertura com preço preestabelecido	48.925	46.715
- Cobertura com preço pós estabelecido	1.602	1.281
Outros Créditos de Op. Com Pl. de Saúde	6.706	4.183
(-) Provisão Para Perda Sobre Crédito	(8.936)	(5.749)
TOTAL	48.297	46.430

NOTA 08 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

DESCRIÇÃO	2015	2014
Contas a Receber	2.173	5.198
Intercâmbio a Receber – Taxa de Administ.	843	653
Intercâmbio a Receber – Reembolso	18.155	14.864
Intercâmbio a Receber – Rede Própria	5.859	3.971
Outros Créditos a Receber	513	536
(–) Provisão Para Perda	(1.274)	(1.349)
TOTAL	26.269	23.873

NOTA 09 – DESPESAS DIFERIDAS

Refere-se ao diferimento das despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais, por prazo não superior a 12 meses, conforme demonstrativo a seguir:

DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS (Em R\$ 1.000)		
	2015	2014
TOTAL	1.914	2.505

NOTA 10 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIARIOS

Refere-se a Impostos e Contribuições retidos na fonte por empresas públicas e privadas sobre faturas emitidas pela Cooperativa, imposto de renda na fonte sobre rendimentos de aplicações financeiras e outras receitas tributáveis, cuja compensação será realizada no decorrer do exercício de 2016, bem como, excesso de imposto de renda e contribuição social recolhido por estimativa no decorrer do exercício de 2015 em relação ao devido na apuração final.

NOTA 11 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

DESCRIÇÃO	2015	2014
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	3.547	1.960
Almoxarifado	3.071	2.929
Títulos a Receber	295	847
Cheques e Ordens a Receber	361	598
Adiantamentos	5.989	7.826
Outros Créditos	70	42
(-) Provisão Para Perdas	-502	-571
TOTAL	12.831	13.631

(a) Os estoques de materiais e medicamentos e do almoxarifado são avaliados ao custo médio de aquisição.

NOTA 12 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Refere-se a créditos a receber de cooperados decorrentes de adiantamentos e insuficiência de produção, prêmios de seguro, parcelamento de tributos a receber e outros.

NOTA 13 – REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

DESCRIÇÃO	2015	2014
Aplicações Financeiras – Não Vinculadas	97	85
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	19.469	15.246
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		
- Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados (b)	7.070	7.347
- Outros	3.518	3.518
- (-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	-1.007	-1.007
Conta Corrente com Cooperados		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	56.566	58.645
TOTAL	85.713	83.834

a) **Depósitos judiciais e fiscais:** refere-se a depósitos e bloqueios judiciais realizados nos autos dos processos em que a Cooperativa faz parte e estão assim distribuídos: (i) Eventos Sinistros: R\$ 1.140 (2014: R\$ 1.217); (ii) Fiscais: R\$ 5.341 (2014: R\$ 4.642); (iii) Trabalhistas: R\$ 2.258 (2014: R\$ 2.059) e (iv) Cíveis: R\$ 10.731 (2014: R\$ 7.328);

- b) **Parcelamento de tributos a receber de cooperados:** refere-se ao saldo do débito da Cooperativa com o Imposto S/Serviços no período 2004 a 2007, parcelado pelo Município de Vitória em 240 meses, e do ICMS devido na importação de equipamentos hospitalares no período de 2003 a 2007 parcelados em 120 meses, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 07 de julho de 2008 e estão devidamente atualizados.
- c) **Passivo tributário a receber de cooperados:** refere-se às obrigações legais e tributárias provisionadas nos termos da Instrução Normativa n.º 20 da ANS, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 10 de novembro de 2008, estando atualizadas para 31.12.2015 ao mesmo índice aplicado na atualização das obrigações legais provisionadas. As parcelas mensais das obrigações legais provisionadas que foram parceladas nos termos da Lei 11941/09 estão sendo deduzidas na medida em que são pagas mediante reconhecimento no resultado. Essas obrigações estão demonstradas no quadro a seguir:

TRIBUTO/CONTRIBUIÇÃO	FATO GERADOR	31/12/2015	31/12/2014
PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09			
Cofins	04/1992 a 05/1996	8.067	8.317
Pis S/Faturamento	2003/2005	2.097	2.149
Cofins	2003/2005	9.678	9.920
Pis S/Faturamento	2006/2008	2.863	2.934
Cofins	2006/2008	13.212	13.542
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	1.797	1.842
CSSL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	919	942
INSS Lei 84/96	05/1996 a 12/1998	6.282	6.359
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	3.638	3.861
INSS Lei 84/96	01/1997 A 12/1998	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	74	82
SUB TOTAL PARCELADAS		48.627	49.949
NÃO PARCELADAS			
IRPJ Ato Auxiliar (1)	1991	181	181
CSSL Ato Auxiliar (1)	1991	43	43
IRPJ Ato Auxiliar (1)	2002	1.334	1.334
CSSL Ato Auxiliar (1)	2002	664	664
IRPJ Ato Auxiliar (2)	2008	-	621
CSSL Ato Auxiliar (2)	2008	-	222
INSS Cooperativas de Trabalho	03/2000 a 09/2002	1.586	1.526
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	617	591
Multa Gefip	03/2000 a 05/2007	3.514	3.514
SUB TOTAL NÃO PARCELADAS		7.939	8.696
TOTAL GERAL		56.566	58.645

(1) Depósito Judicial (2) Não autuados

NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A Cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2015	2014
Instituições Reguladas:		
Sicoob Metropolitano (a)	1.627	1.262
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	1.685	1.381
Unimed Seguradora S/A (a)	1.640	1.367
Instituições Não Reguladas:		
Unimed Participações Ltda. (b)	27.455	23.490
Unimed do Espírito Santo - Federação (a)	682	599
Outros Investimentos (a)	26	27
TOTAL	33.115	28.126

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial

NOTA 15 – IMOBILIZADO

A) IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2015	VALOR LÍQUIDO 2014	TAXA ANUAL
HOSPITALARES				-	-	
- Terrenos	4.229	2.029	-	6.258	6.258	
- Edificações	29.789	7.007	-6.690	30.106	30.667	1,89%
TOTAL HOSPITALARES	34.018	9.036	-6.690	36.364	36.925	
NÃO HOSPITALARES						
- Terrenos	621	16.676	-	17.296	17.295	
- Edificações	4.365	810	-678	4.497	4.592	1,89%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	4.985	17.486	-678	21.793	21.887	
TOTAL BENS IMÓVEIS	39.003	26.522	-7.367	58.158	58.812	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007 foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL cujo saldo é de R\$ 8.404 mil (2014 – R\$ 8.454 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

B) IMOBILIZADO DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIAÇÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2015	VALOR LÍQUIDO 2014	TAXA ANUAL
HOSPITALARES						
- Instalações	4.343	-	-2.095	2.248	1.880	10%
- Equipamento e Acessórios Hospitalares	45.767	-	-32.048	13.719	13.706	10%
- Veículos - ambulâncias	1.495	-	-988	507	976	20%
- Móveis e Utensílios	2.870	-	-723	2.147	861	10%
TOTAL HOSPITALARES	54.474		-35.854	18.620	17.423	
NÃO HOSPITALARES						
- Instalações	1.881	-	-1.641	240	292	10%
- Máquinas e Equipamentos	1.549	-	-1.212	337	374	10%
- Equip. Proc. Dados - Hardware	7.465	-	-6.513	952	1.158	25%
- Móveis e Utensílios	3.370	-	-2.467	903	997	10%
- Veículos	190	-	-141	49	87	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	14.456		-11.974	2.481	2.908	
TOTAL IMOBILIZADO DE USO PRÓPRIO	68.930		-47.828	21.101	20.331	

C) IMOBILIZAÇÕES EM CURSO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIAÇÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2015	VALOR LÍQUIDO 2014	TAXA ANUAL
HOSPITALARES						
- Imóveis em Construção	880			880	825	
- Importação em andamento - equipamentos hospitalares	-			-	343	
TOTAL HOSPITALARES	880			880	1.168	

D) OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2015	VALOR LÍQUIDO 2014	TAXA ANUAL
OUTRAS IMOBILIZAÇÕES – HOSPITALARES						
- Benfeitorias em propriedade de terceiros	3.231	-	-1.610	1.621	1.479	(*)
TOTAL HOSPITALARES	3.231		-1.610	1.621	1.479	
OUTRAS IMOBILIZAÇÕES NÃO HOSPITALARES						
- Benfeitorias em propriedade de terceiros	8.159	-	-3.685	4.474	4.263	(*)
- Outras	4.477		-4.166	311	1.122	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	12.636		-7.851	4.785	5.385	
TOTAL OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	15.867		-9.461	6.406	6.864	

(*) De acordo com o prazo de locação dos contratos.

A Cooperativa possui compromissos decorrentes de contratos de arrendamento mercantil para equipamentos hospitalares e ambulâncias, com prazos de 36 meses, devendo os bens serem adquiridos ao final dos contratos por um valor residual simbólico. Estas transações foram registradas como aquisição de bens no imobilizado no montante de R\$ 506 mil (2014 – R\$ 63 mil) e no passivo como empréstimos e financiamentos. Os pagamentos relacionados a arrendamentos que serão efetuados estão demonstrados a seguir:

ANO	2015	2014
2015		63
2016	243	
2017	243	
2018	20	
TOTAL	506	63

E) Recuperabilidade dos ativos: a cooperativa realizou o teste de recuperabilidade de seus ativos mais relevantes e não foram identificadas evidencias que justificasse a provisão de perda para desvalorização.

NOTA 16 – INTANGIVEL

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	AMORTIZ. ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2015	VALOR LIQUIDO 2014	TAXA ANUAL
Sistemas Aplicativos – Software					
- Hospitalar	1.758	-428	1.330	25	20%
- Não Hospitalar (**)	16.217	-5.751	10.466	1.368	20%
- Sistema Próprio em Desenvolvimento (**)	9.317	-	9.317	5.302	0%
Gastos Com Promoção e Prevenção à Saúde (**)	2.249	-1.765	484	934	20%
TOTAL INTANGIVEL	29.541	-7.945	21.597	7.629	

(**) Vide nota 04-I

NOTA 17 – PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2015		SALDO 2014	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Provisão de Prêmio/Contrap. Não Ganha (a)	30.477	-	29.669	-
Provisão para remissão (b)	1.016	1.708	675	1.141
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. Para o SUS (c)	4.909	366	3.924	106
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. Para			-	-
outros Prestadores (d)	56.513	-	45.708	-
Provisão de eventos ocorridos e não Avisados			-	-
Peona (e)	52.810	-	53.630	-
TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS	145.725	2.074	133.606	1.247

- a) **Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha:** refere-se às contraprestações cujo período de cobertura dos contratos ainda não decorreu e que serão apropriadas às contas de resultado no sistema pró rata (vide nota 04-d);
- b) **Provisão Para Remissão:** refere-se à provisão para remissão de contraprestações concedida aos dependentes no caso de falecimento do titular do plano, a prazos variáveis, calculada internamente pela atuária responsável LINDIRA MOREIRA SANTANA – MIBA n.º 2316, que, em cumprimento ao previsto no item 6.3.10 – Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, do capítulo I, do anexo da RN n.º 290 com as alterações da RN n.º 314/13, emitiu parecer datado de 08/01/2016 autorizando o uso de sua assinatura para fins de publicação das demonstrações financeiras.

- c) **Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar Para o SUS:** refere-se à provisão para fazer face ao ressarcimento dos atendimentos aos beneficiários da Operadora na rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS, conforme regulamentado e divulgado mensalmente pela ANS.
- d) **Provisão de Eventos a Liquidar:** refere-se aos eventos conhecidos de assistência médica e hospitalar a pagar aos cooperados e à rede credenciada da cooperativa, cujo registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelos prestadores no momento da apresentação da cobrança.
- e) **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona):** representa os eventos ocorridos, porém não avisados à Cooperativa, cujo valor deve ser baseado em (i) cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou (ii) na ausência de nota técnica aprovada pela ANS com base em 9,5% das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses ou 12% da média dos eventos indenizáveis conhecidos nos últimos 36 meses, dos contratos na modalidade preço preestabelecido, dos dois o maior, conforme regulamentado pela ANS através da RN n.º 209 e suas alterações.

Conforme ofício n.º 2955/2010/GGAME(GEHA/E)/DIOPE/ANS de 31 de dezembro de 2010, com efeitos a serem considerados a partir da data-contábil referente ao mês de dezembro de 2010, a ANS aprovou a NTAP desta provisão elaborada pela empresa KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

No ano de 2015 em cumprimento ao item 6.3.10 – Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil

e de Auditoria, do capítulo I, do anexo da RN n.º 290 com as alterações da RN 314/12, os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Sara Marques do S. Silva – MIBA 2579 emitiram parecer datado de 08/01/2016 estimaram em R\$ 52.810 mil (2014 – R\$ 53.630 mil) o valor atuarial suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa rubrica.

Conforme regulamentado pela ANS as provisões técnicas mencionadas nas letras (b), (c), (d) no que se refere aos eventos conhecidos há mais de 30 dias e ainda não liquidados e (e) estão lastreadas por ativos garantidores constituídos de aplicações financeiras de renda fixa custodiadas na CETIP à disposição da ANS (vide nota n.º 06). Adicionalmente, visando reforçar o lastro exigido para garantia das provisões técnicas, a Cooperativa averbou no Cartório de Registro de Imóveis a favor da ANS a vinculação dos imóveis de sua propriedade constituídos de: imóvel hospitalar (Hospital Unimed) sito à Av. Leitão da Silva n.º 2.311 – Itararé; imóvel não hospitalar da sede administrativa situada na Av. Cesar Hilal n.º 700, ambos nesta capital. Dessa forma, a Cooperativa possui ativos suficientes para cobertura de todas as provisões técnicas, inclusive daquelas que não necessitam de vinculação de ativos.

NOTA 18 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA.

Refere-se a valores a pagar aos Cooperados e à Rede Credenciada por atendimentos prestados a clientes de outras operadoras do sistema Unimed (intercâmbio) e a clientes particulares e convênios atendidos na rede própria.

NOTA 19 – PROVISÕES

A Cooperativa adota o regime do Lucro Real Anual para tributação de seus resultados recolhendo o imposto de renda e a contribuição social mensalmente com base em balancetes/balanços de suspensão, sendo que no exercício de 2015 as antecipações recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	TOTAL 2015	TOTAL 2014
Provisionado no resultado	4.268	1.603	5.871	4.233
Realização da Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL PROVISIONADO	4.304	1.616	5.920	4.282
(-) Antecipações recolhidas	-5.308	-1.919	-7.227	-5.805
(-) Retenções na Fonte não Compensadas	-496	-7	-503	-290
SALDO A COMPENSAR / RECOLHER	-1.500	-310	-1.810	-1.813

Os valores estão constituídos como crédito tributário.

NOTA 20 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Refere-se a impostos e contribuições a recolher sobre as operações da Cooperativa, retenções de impostos e contribuições na fonte e parcelamentos de débitos de tributos e contribuições, conforme a seguir demonstrados:

DESCRIÇÃO	SALDO 2015		SALDO 2014	
	C.PRAZO	L.PRAZO	C.PRAZO	L.PRAZO
ISS Sobre o Faturamento	580	-	529	-
Contribuições Previdenciárias - INSS	2.667	-	2.026	-
FGTS	844	-	634	-
PIS S/Faturamento	213	-	167	-
Cofins S/Faturamento	1.309	-	1.030	-
Retenção de Impostos e Contribuições	9.362	-	8.232	-
PIS S/Folha de Pagamento (depósito judicial)	-	2.406	-	1.696
Parcelamento de Tributos e Contribuições:	-	-	-	-
- ISS Sobre o Faturamento	1.399	8.749	1.314	9.532
- Contribuições Previdenciárias - INSS	475	-	751	438
- ICMS S/Importação de Bens	348	407	326	709
- Parcelamento Tributos Federais - Lei 11941/09	7.578	59.350	6.992	61.764
TOTAL	24.773	70.913	22.002	74.139

A Cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2015.

NOTA 21 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	FINALIDADE	C.PRAZO	L.PRAZO	TOTAL
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Composição de lastro ANS	493	2.119	2.611
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Aquisição Ativo	189	241	429
BANCO DE LAGE LANDEN	Empréstimo	Aquisição Software	709	3.072	3.781
BANCO DE LAGE LANDEN	Financiamento	Aquisição Software	576	-	576
BANCO SICCOB	Leasing Financ.	Composição de lastro ANS	-	8.000	8.000
CAIXA ECONOMICA FEDER.	Financiamento	Aquisição Ativo	254	-	254
TOTAL 2015			2.221	13.431	15.652
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Composição de lastro ANS	686	-	686
BANCO SICCOB	Empréstimo	Composição de lastro ANS	-	17.000	17.000
CAIXA ECONOMICA FEDER.	Financiamento	Aquisição Ativo	336	254	590
HSBC BCO.MULTIPLO	Financiamento	Capital de Giro	60	-	60
HSBC BCO.MULTIPLO	Leasing Financ.	Aquisição Software	294	-	294
HSBC BCO.MULTIPLO	Leasing Financ.	Aquisição Software	18	-	18
TOTAL 2014			1.394	17.254	18.648

NOTA 22 – DÉBITOS DIVERSOS

São demonstrados os valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicáveis, dos encargos financeiros incorridos, assim dispostos:

DESCRIÇÃO	2015	2014
Obrigações com pessoal (salários a pagar e provisão férias e encargos)	13.311	13.243
Fornecedores	13.020	8.689
Depósitos de terceiros	223	214
Recebimento antecipado de alugueis	-	57
Contas e despesas a pagar provisionadas	3.306	3.684
TOTAL	29.860	25.887

NOTA 23 – CONTA CORRENTE DE COOPERADOS

O saldo de R\$ 724 mil (2014 – R\$ 343 mil) refere-se basicamente a saldo de capital a restituir a cooperados desligados da Cooperativa.

NOTA 24 – PROVISÃO PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

Refere-se a provisões para tributos diferidos sobre o saldo da reserva de reavaliação de imóveis conforme mencionado na nota 04-G e 15-A, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2015	2014
Imposto de Renda Diferido	6.168	6.204
Contribuição Social Sobre o Lucro Diferida	2.236	2.249
TOTAL	8.404	8.454

NOTA 25 – PROVISÕES JUDICIAIS

DESCRIÇÃO	2015	2014
Provisão para Ações Tributárias	11.023	11.567
Provisão para Ações Cíveis	8.362	5.125
Provisão para Ações Trabalhistas	708	866
TOTAL	20.093	17.558

As contingências tributárias referem-se: a) exigência de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado dos denominados “atos cooperativos auxiliares” que compreendem a contratação da rede conveniada (hospitais, clínicas e laboratórios) para complemento das atividades dos médicos cooperados; b) NFLD’S do INSS exigindo contribuição sobre pagamento a cooperativas de trabalho, bem como, imposição de auto de infração não adequado.

Além das contingências acima, a Cooperativa possui outras contingências natureza cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 44 milhões (2014 – R\$ 38 milhões), para as quais não constituiu provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos de perda possível, de acordo com o CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos Contingentes.

NOTA 26 – DÉBITOS DIVERSOS (Passivo Não Circulante)

O saldo de R\$ 5 mil apresentado em 31/12/2015 (2014 – R\$ 689 mil) refere-se a saldo de parcelamento de multas pecuniárias impostas pela ANS com vencimentos a partir de Janeiro de 2016.

NOTA 27 – CAPITAL SOCIAL

ANO	Subscrito	A Integralizar	Integralizado
2015	85.213	-5.321	79.892
2014	62.327	-6.468	55.858

NOTA 28 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

RESERVA LEGAL – Constituída de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória, a razão de 10% da sobra do ato cooperativo.

RATES – RESERVA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL – Constituído de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória, a razão de 5% da sobra do ato cooperativo e o saldo do resultado do ato não cooperativo.

RESERVA DE REAVALIAÇÃO: Refere-se ao resultado líquido de impostos da reavaliação dos imóveis de propriedade da Cooperativa registrados no ativo permanente, conforme mencionado na nota 04 (G).

NOTA 29 – CONTRAPRESTAÇÕES LÍQUIDAS

Conforme mencionado na Nota 04-O, refere-se às contraprestações emitidas de planos de assistência à saúde contabilizada no resultado de acordo com o período de cobertura de cada contrato no regime pró-rata, conforme normatizado pela ANS na RN n.º 314/12 e alterações da RN n.º 322/13.

NOTA 30 – EVENTOS CONHECIDOS OU AVISADOS

Conforme mencionado na nota 04-P os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrado mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

Conforme as normas gerais da RN 314/12 e alterações da RN 322/13, no item 7.1.1 de seu Anexo Capítulo I, a ANS instituiu o registro auxiliar de segregação das despesas com eventos em consultas, exames, internações, terapias e outras despesas assistenciais. Adicionalmente por meio do ofício

circular n.º 01/2013/DIOPE/ANS determinou a divulgação em nota explicativa do quadro referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei n.º 9.656/98, com cobertura médico hospitalar e modalidade de pré-pagamento, o qual segue transcrito a seguir:

Cobertura Assistencial com Preço Pré Estabelecido – Carteira de Planos Individuais/ Familiares pós Lei 9.656/1998 (Valores em R\$ 1.000 em 31/12/2015)

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede Própria	11.775	2.721	566	25.121	1.976	7.334	49.493
Rede Contratada	4.660	6.857	1.199	21.171	804	10.992	45.683
Reembolso	-	503	-	-	-	56	559
Interc. Eventual	1.000	1.304	168	2.600	102	953	6.127
TOTAL	17.435	11.385	1.932	48.892	2.882	19.336	101.863

NOTA 31 – RECEITAS E OUTRAS DESPESAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Refere-se a receitas e despesas de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, basicamente atendimentos prestados na Rede Própria a clientes de outras Unimed's (intercâmbio), particulares e convênios e outras.

NOTA 32 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

CONTAS	2015	2014
Despesas com Pessoal Próprio	54.979	50.196
Despesas com Serviços de Terceiros	21.066	22.028
Despesas com Localização e Funcionamento	13.098	12.201
Despesas com Publicidade e Propaganda	8.558	10.089
Despesas com Tributos	7.172	4.993
Despesas Administrativas Diversas	10.992	10.799
TOTAL	115.865	110.306

NOTA 33 – RESULTADO PATRIMONIAL

Refere-se ao resultado das operações não ligadas diretamente às operações da Cooperativa, conforme abaixo demonstrado:

DESCRIÇÃO	31.12.2015	31.12.2014
RECEITAS PATRIMONIAIS		
- Aluguel	494	600
- Resultado da Equivalência Patrimonial	2.234	1.397
- Lucro na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	11	29
- Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	600	633
- Dividendos Distribuídos por Outras Empresas	273	-
- Alienação da Carteira do Plano Odontológico	1.452	1.354
TOTAL	5.064	4.013
DESPESAS PATRIMONIAIS		
- Despesas com Imóveis de Renda	-	4
- Prejuízo na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	3	21
- Provisão para Desvalorização de Intestimentos	-	-
TOTAL	3	25
RESULTADO PATRIMONIAL	5.061	3.988

NOTA 34 – RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2015	2014
RESULTADO LÍQUIDO ANTES DO IR E CSSL	18.462	11.613
AJUSTES AO RESULTADO	-	-
Depreciações e amortizações	7.728	7.090
Valor residual de bens alienados/baixados	5	42
Capitalização de sobras distribuídas por outras cooperativas	(600)	(633)
Capitalização de juros sobre o capital próprio recebidos	(151)	(101)
Capitalização de receita de “pró-labore” da Unimed Participações	(15)	(122)
Resultado da Equivalência Patrimonial	(2.234)	(1.397)
Juros Sobre Aplicações Financeiras	-	-
Juros S/Empréstimos a Longo Prazo	-	-
RESULTADO AJUSTADO	23.196	16.491
VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE		
Variação nas aplicações financeiras	(28.054)	(18.416)
Variação Créditos de Operações com Planos de Assist à Saúde	(1.867)	(1.630)

DESCRIÇÃO	2015	2014
Variação Créditos de Oper Assit À Saúde Não Relac Com Planos de Saúde	(2.396)	1.928
Variação Despesas Diferidas	590	(506)
Variação Créditos Tributários e Previdenciários	(21)	(1.427)
Variação Bens e Títulos a Receber	801	393
Variação Despesas Antecipadas	(520)	22
Variação Conta Corrente com Cooperados	(1.219)	(718)
Variação de Créditos a Receber a Longo Prazo		
TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	(32.687)	(20.354)
VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE		
Variação da Provisão Para Eventos a Liquidar	11.789	706
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	738	(61)
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Rel C/Planos	5.392	(418)
Variação IR e CSSL a Recolher	-	(2.632)
Variação de Tributos e Contribuições a Recolher	2.771	6.125
Variação de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	826	(5.049)
Variação de Débitos Diversos	2.973	8.641
Variação de Conta Corrente com Cooperados	382	(331)
Variação de Débitos a Longo Prazo		
TOTAL VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE	24.871	6.981
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	15.380	3.119

NOTA 35 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS:

(Valores em R\$ 1.000)

Total das Sobras	2015	2014
Do Ato Cooperativo	9.524	5.022
Do Ato não Cooperativo	3.066	2.359
Total das sobras	12.590	7.381
Destinações propostas:		
Reserva Legal: 10% Ato cooperativo	(952)	(502)
Rates 5% Ato cooperativo	(476)	(252)
Rates 100% Ato não cooperativo	(3.066)	(2.359)
Sobra líquida disposição da AGO	8.096	4.268

RELAÇÃO DAS ATIVIDADES COMPREENDIDAS COMO ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVOS

Atos Cooperativos (Principais e Auxiliares) – Serviços realizados por médicos cooperados e singulares que prestam serviço de Intercâmbio, bem como os complementares necessários ao desempenho de suas funções (Hospitais, Laboratórios e Clínicas de Diagnostico).

Atos não Cooperativos – Serviços realizados por médicos não cooperados e atividade fora do objetivo social.

NOTA 36 – COBERTURA DE SEGUROS

A administração da Cooperativa adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2015, é assim demonstrada.

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado (R\$ 1.000)
Imóveis e instalações	Incêndio – SEC Empresarial	377.160
Veículos e Equipamentos	Danos materiais e corporais	1.367

NOTA 37 – EVENTOS SUBSEQUENTES

A Cooperativa adquiriu a carteira da Unimed Piraqueaçu Cooperativa de Trabalho Medico, cujo clientes serão transferidos a partir de 01 de fevereiro de 2016.

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31.12.2015, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2015.

Dr. Márcio de Oliveira Almeida
Presidente

Dr. Fernando Ronchi
Diretor Administrativo Financeiro

Jeferson Correa Santos
Contador CRC – ES 13310



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida César Hilal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-922
T. 0800 026 0080



PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015.

O Conselho Fiscal da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, tendo examinado o Balanço Patrimonial, as Demonstrações do Resultado do Exercício, Relatório da Administração, as respectivas Notas Explicativas e demais documentos e informações pertinentes às atividades realizadas pela cooperativa, referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2015, e, tomando como base os pareceres mensais do assessor contábil e fiscal deste Conselho, bem como, na avaliação de todos os atos e fatos administrativos, consubstanciado, também, em parecer da Walter Heuer Auditores Independentes é de opinião que as citadas peças examinadas à luz da legislação vigente expressam a situação patrimonial e financeira da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, motivo pelo qual encontram em condições de ser aprovada pela Assembléia Geral dos Cooperados da Unimed Vitória, é o que se recomenda.

Vitória/ES, 02 de Fevereiro de 2016.

Dr. Carlos Magno Pretti Dalapicola

Dr. Wellington Menelli Pioto

Dra. Maria Zulete Dadalto

Dr. Agostinho Bruzzi de Figueiredo

Dr. Cláudio Gianórdoli Teixeira

Dr. Carlos Luiz Zaganelli

[Handwritten signatures of the Council members]



Superintendência Administrativo Financeira

Assessoria Atuarial

Vitória - ES, 08 de janeiro de 2016.

C.I. – ASSAT - 016/2016.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial Provisão de Remissão – Dez-15

De acordo com a exigência da ANS, prevista no item 6.3.10, do Anexo da Resolução Normativa nº 290 e alterada pela Resolução Normativa nº 314, na qualidade de atuária responsável, venho por meio desta ratificar o valor a ser constituído na data base de 31/12/2015, pela Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS nº 35.739-1.

A provisão de remissão é calculada de acordo com metodologia própria, conforme previsto em nota técnica aprovada pela ANS em 24/09/2006, por meio do ofício 3363/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Para data base de dezembro de 2015, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2015
1.016.299,39	1.707.567,16	2.723.866,54

A Provisão de Remissão contabilizada está de acordo com o calculado conforme a nota técnica vigente.

Atenciosamente,

Atuária- MIBA 2.316

Assessoria Atuarial.



São Paulo, 08 de Janeiro de 2016.

Aos
Administradores e Cooperados da Unimed Vitória

Na qualidade de atuário responsável pela Unimed Vitória Cooperativa De Trabalho Médico, registrada na ANS sob o nº 35.739-1, e de acordo com a exigência da ANS prevista no Item 8.2.11 do Anexo da Resolução Normativa n.º 290/2012 da DIOPE, de 27/02/2012, vimos apresentar parecer sobre as provisões técnicas constituídas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP aprovada pela ANS, considerando a data base de 31/12/2015:

- a) **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA:** Calculada pela metodologia de avaliação dos fatores de crescimento por triângulo de *Run-Off*, constante da Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS.

Aplicamos a metodologia prevista em nota técnica para cálculo da provisão acima especificada, de acordo com as informações disponibilizadas enviadas pela operadora, considerando dados até 11/2015, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:

PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 52.810.198,72

Ressaltamos que a responsabilidade dos atuários que assinam este parecer está limitada à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, constituída por metodologia atuarial prevista em nota técnica.

Por fim, informamos que o referido valor é atuarialmente suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa rubrica, exigíveis a partir da data de fechamento do Balanço Patrimonial.

Atenciosamente,


Saulo Ribeiro Lacerda
Atuário MIBA 894


Sara Marques do S. Silva
Atuário MIBA 2579



COORDENAÇÃO E PRODUÇÃO: Assessoria de Comunicação e Marketing Unimed Vitória

TEXTOS: Assessoria de Comunicação e Marketing Unimed Vitória • **PROJETO GRÁFICO:** Ampla Comunicação

FOTOGRAFIAS: Arquivos Unimed Vitória • **EDITORAÇÃO:** Bios

REVISÃO TÉCNICA (PARÂMETROS DO GRI G4): Área de Sustentabilidade da Unimed do Brasil