A photograph of a man in a green and white plaid shirt carrying a young girl on his shoulders. The girl is wearing a green tank top and has her arms outstretched. They are standing in front of a sunset or sunrise over a hilly landscape. A green diagonal line is in the top left, and a white diagonal line is in the bottom right.

Relatório de Gestão e Sustentabilidade **2016**



Sumário

5	INTRODUÇÃO
7	Sobre este Relatório
8	Mensagem Conselho de Administração e Diretoria
10	Perfil organizacional
28	Visão Mercadológica
37	GOVERNANÇA E GESTÃO
38	Integração com o Sistema Cooperativista
46	Ética e Integridade
52	SAÚDE ECONÔMICA
54	Desempenho econômico–financeiro
65	SAÚDE SOCIAL
66	Capital humano
88	Direitos humanos
94	Saúde social
106	Responsabilidade pelo produto
125	SAÚDE AMBIENTAL
126	Saúde ambiental
142	ANEXOS
144	Anexo I – Sumário de conteúdo da GRI
151	Anexo II – Materialidade, engajamento e limites
155	Anexo III – Parâmetros do Relatório
157	Anexo IV – Demonstrações Contábeis



Introdução

5

SUMÁRIO



Sobre este Relatório

- [G4-28] Neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade, a Unimed Vitória compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades realizadas no período de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2016. As informações têm como base relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa, o Relatório dos Auditores Independentes e outros demonstrativos.
- [G4-17] 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.
- [G4-29
G4-30
G4-32] O Relatório de Gestão e Sustentabilidade Unimed Vitória é anual. A edição anterior foi divulgada em 5 de fevereiro de 2016 e está disponível para consulta no site institucional da cooperativa: www.unimedvitoria.com.br, assim como as publicações dos anos anteriores. 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.
- [G4-31] Para esclarecer qualquer dúvida sobre o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2016 ou enviar críticas e sugestões, o contato pode ser feito por meio da Assessoria de Comunicação e Marketing da Unimed Vitória, pelo e-mail comunicacao@unimedvx.com.br.

7

Verificação

- [G4-33] Este relatório não foi verificado externamente, porém, uma consultoria especializada foi contratada para garantir a conformidade com as diretrizes da GRI.

Mensagem Conselho de Administração e Diretoria

[G4-1] O ano de 2016 foi marcado por um difícil cenário econômico-político em nossos país e, com o esforço dos cooperados, colaboradores e fornecedores, conseguimos passar pelas turbulências e nos manter firmes no mercado.

Tivemos grandes conquistas ao longo do ano, que vamos relatar ao longo deste relatório. Merece destaque a mais recente, que foi a certificação que recebemos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no maior nível de excelência, o Selo Ouro, sendo a Unimed Vitória a primeira Operadora do Estado a receber essa pontuação máxima. Essa conquista legitima o compromisso da organização com o aprimoramento contínuo da gestão e a eficiência nos processos, primando sempre por oferecer cada vez mais um serviço de excelência aos clientes.

Escolhemos o tema “Melhoria Contínua” para o nosso relatório de 2016, por acreditar que devemos sempre buscar o melhor no propósito de nosso negócio e manter nossa sustentabilidade social e econômica. Por isso, continuamos expandindo nossos programas de prevenção de doenças e promoção à saúde, acreditando na consolidação do conceito da atenção primária e na sua ampliação.

Outro grande ponto marcante em 2016 foi a negociação que fizemos para a alienação voluntária da carteira de clientes da Unimed Piraqueçu, que expandiu a atuação da cooperativa para mais 10 municípios do Espírito Santo. Essa parceria estratégica está detalhada ao longo do relatório e foi uma ação para ampliar e fortalecer o nosso negócio.

A Unimed Vitória preza também pela sustentabilidade e, por isso, a atuação da cooperativa junto à sociedade em ações que promovem bem-estar e qualidade de vida são parte de nossos valores. Grande parte dessas ações é propiciada pelos mais de 30 projetos apoiados pelo Instituto Unimed Vitória, o braço socioambiental da cooperativa. O ano de 2017 será de grandes desafios, mas estamos seguros de que as boas práticas que nos fazem líderes de mercado continuarão a nortear o nosso trabalho para garantir a satisfação dos clientes com nossos produtos e serviços.

Confira nas próximas páginas, de forma detalhada, os resultados alcançados em 2016 pela Unimed Vitória. Boa leitura!



Perfil organizacional

Unimed Vitória: quem somos

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 84% do território nacional e é composto por 349 cooperativas médicas, que prestam assistência para 18 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 114 mil médicos ativos, 114 hospitais próprios e

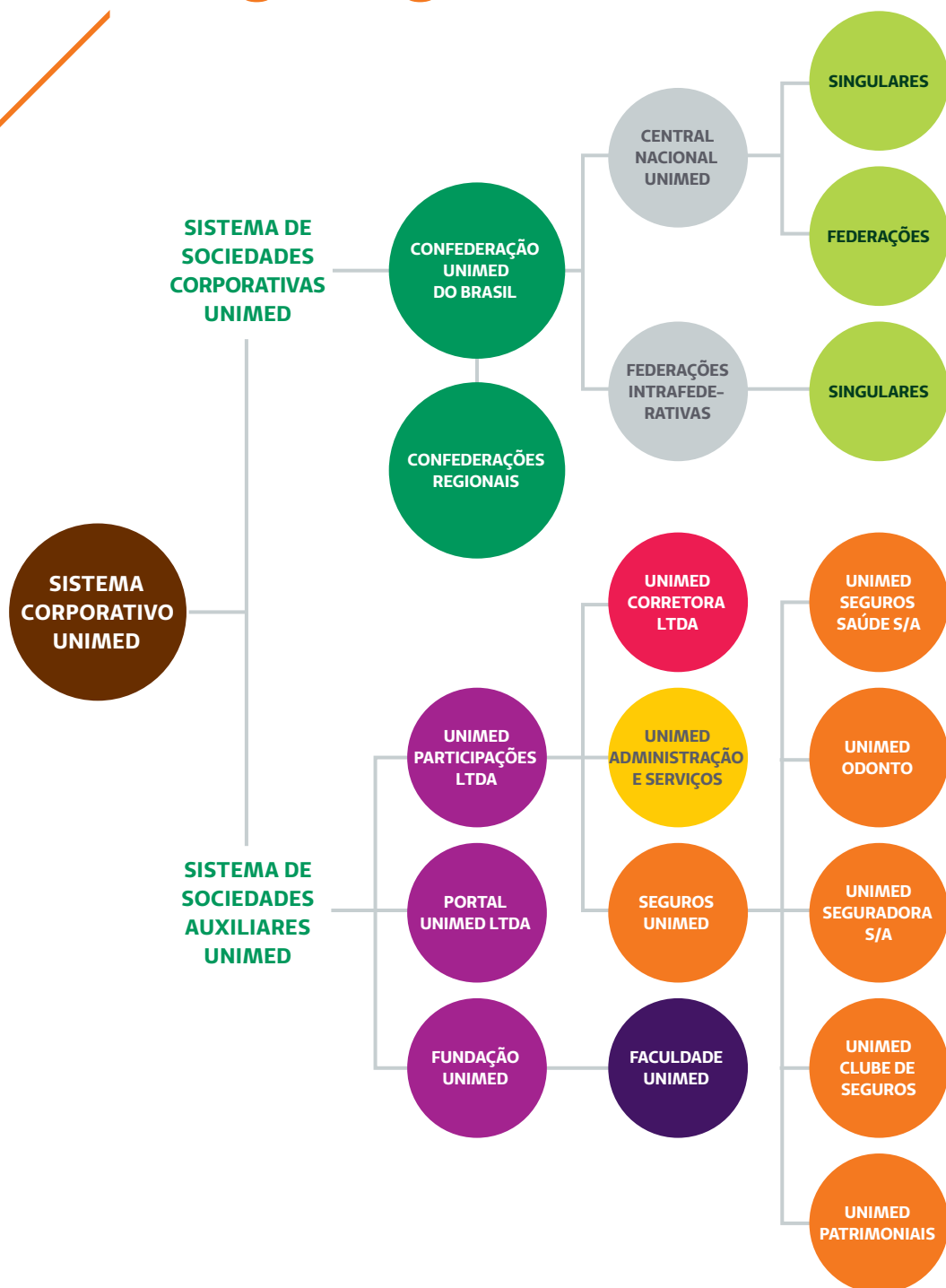
14 hospitais-dia, além de pronto-atendimentos, laboratórios, centros de diagnósticos, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade nos serviços de assistência médico-hospitalar e de diagnóstico complementar.

“

O Sistema Unimed está presente em 84% do território nacional e é composto por 349 cooperativas médicas, que prestam assistência para 18 milhões de clientes em todo o país.

”

Organograma



Produtos e serviços comercializados em 2016

[G4-4] A Unimed Vitória atua há 37 anos no mercado e possui uma variedade de produtos e serviços para atender aos diferentes públicos e às suas respectivas necessidades e demandas.

São eles: Plano (Vitoriamed, Premium Nacional, Participativo Estadual, Personal, Personal Ambulatorial e Fácil Perfil); Tipo de Contratação (Coletivo Empresarial, Coletivo por Adesão, Individual Familiar e Custo Operacional); Segmentação (Referência, Ambulatorial ou Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia); e Padrão de Acomodação em Internação (Coletiva – Enfermaria ou Individual – Apartamento). Além dos opcionais Plano de Benefício de Medicamento (PBM) e Odontológico.

Todos esses produtos e serviços foram comercializados no ano de 2016.

Vale destacar que a rede própria da operadora conta com diversas unidades de negócios, entre hospitais, laboratório, unidade ambulatorial, unidade 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 excelência Unimed Vitória.

Estrutura e serviços

- Hospital Unimed (HU)
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU)
- Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV): três unidades (nos municípios de Serra, Vila Velha e Vitória)
- Unimed Diagnóstico
- Unimed Oncologia
- Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU)
- Unidade Ambulatorial (Aracruz)
- Unimed Personal (Aracruz, Cariacica, Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória)
- Viver Bem (Aracruz, Serra, Vila Velha e Vitória)
- Espaço do Cliente (Vitória)
- Unidades de Atendimento ao Cliente (Vila Velha e Aracruz) e Posto de Atendimento (Guarapari, João Neiva, Serra e Santa Maria de Jetibá)
- Atenção Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi)
- SOS Emergências Médicas
- Saúde Ocupacional
- Laboratório
- Unimed Coração



Promoção à saúde e prevenção de doenças

O Programa Viver Bem é o Recurso Próprio da cooperativa voltado para promoção à saúde e prevenção de doenças. Disponível para todos os clientes, o Viver Bem 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.

O Viver Bem é um benefício para o cliente e não possui custo adicional. As atividades são desenvolvidas nas unidades: Serra, Vitória e Vila Velha. O usuário pode ser encaminhado para o programa por um médico cooperado com quem tenha se consultado ou,

ainda, cadastrar-se diretamente pelo telefone 3134-7520.

Conheça os programas:

- Tabagismo
- Reeducação Alimentar
- Gestante
- Asma Infantil
- Atenção ao Diabético
- Idade Saudável
- Dor Crônica
- Baby Care
- Ansiedade
- Corpo e Mente

Oficina de Parto, uma das atividades do grupo de Gestantes



Unimed Personal

[G4-14] Dando continuidade ao processo de fortalecer a assistência em atenção primária e otimizar o uso de recursos, a Unimed Vitória vem ampliando o seu Plano Personal. Inicialmente comercializado somente para cliente empresarial, hoje já é possível que o cliente pessoa física adquira o plano.

Com visão estratégica sobre os movimentos do mercado de saúde suplementar, a Unimed Vitória lançou, em agosto de 2016, o Personal Ambulatorial. Com valor diferenciado para garantir a manutenção e aumento da carteira, combater a concorrência e contribuir para a sustentabilidade da cooperativa, o Personal Ambulatorial foi formulado nas diretrizes do modelo de atenção primária à saúde e oferece ao cliente atendimento exclusivo e personalizado, com médico de referência, além das ações de promoção à saúde desenvolvidas pelo Viver Bem.

“Temos a convicção de que estamos no caminho certo. Um caminho que passa pela ética, pela transparência, pelo comprometimento, pela seriedade, pelo controle e pela inovação. Nosso maior desafio hoje é focar na prevenção de doenças, visando à promoção da saúde. Nosso compromisso é contribuir para melhorar a saúde das pessoas”, afirma o diretor-presidente da cooperativa, Márcio de Oliveira Almeida.

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 acidentes. 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.

Cooperar é a nossa essência

[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 independentemente 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.

[G4-8] Área de atuação






Em 2016, a cooperativa agregou, por meio da alienação voluntária, a carteira de 22 mil clientes da Unimed Piraqueçu, passando a atender mais 10 municípios no Estado. Trata-se de um tipo de negócio que é uma tendência dentro do Sistema Unimed. Singulares maiores em carteira e estrutura alienam, como prestadoras de serviços, cooperativas menores geograficamente próximas e com potencial de crescimento.

Assim, a Unimed Vitória assumiu a parte operacional e a relação com clientes e rede prestadora da Unimed Piraqueçu, podendo comercializar seus planos nas cidades de: Aracruz, Ibirapu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra e Itaguaçu.

Além desses municípios, fazem parte da área de atuação da cooperativa as cidades de: Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta.

E 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.

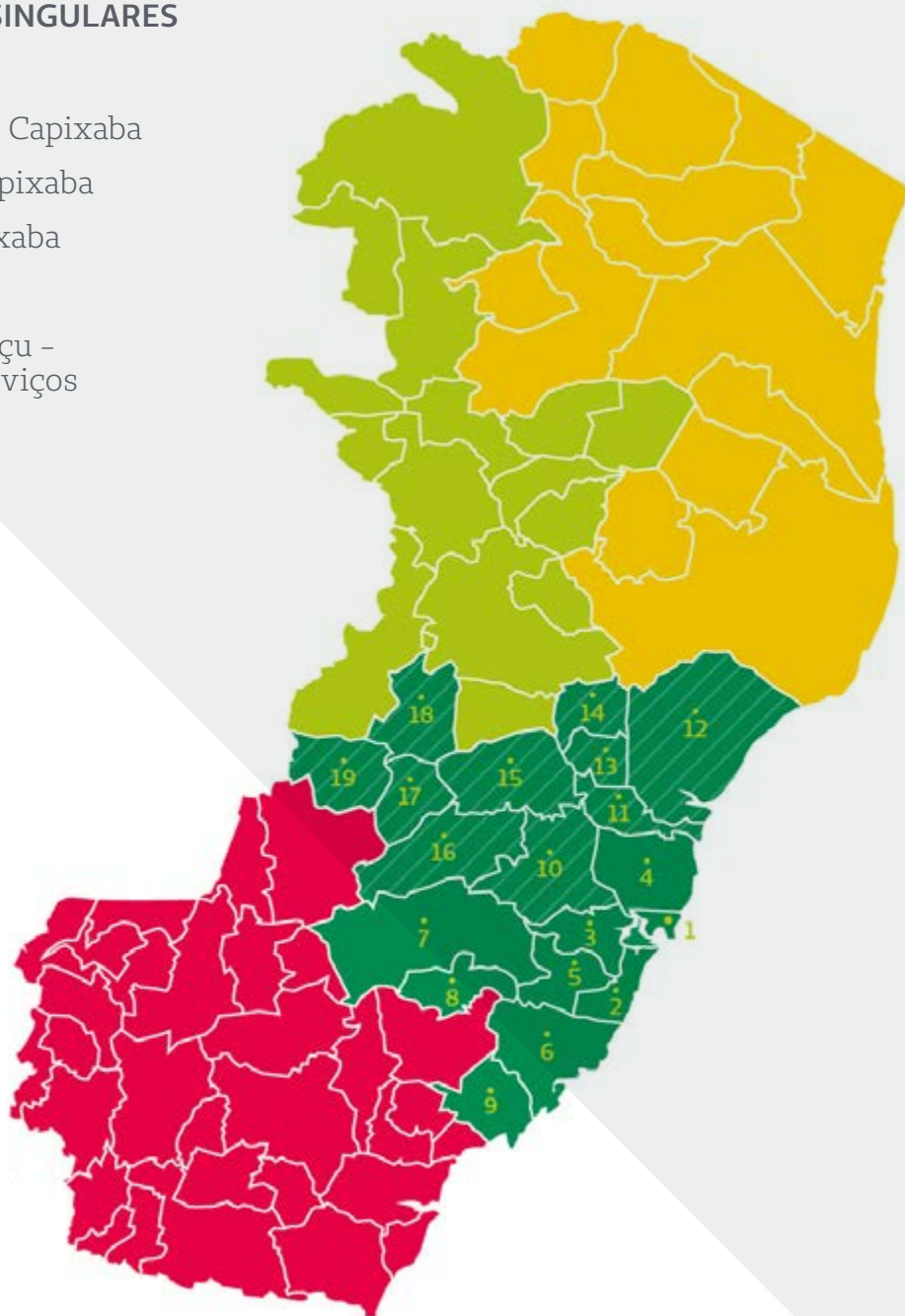
ÁREA DE AÇÃO DAS SINGULARES DO ESPÍRITO SANTO

-  Unimed Noroeste Capixaba
-  Unimed Norte Capixaba
-  Unimed Sul Capixaba
-  Unimed Vitória
-  Unimed Piraqueçu -
Prestadora de Serviços

Unimed Vitória

Municípios:

- 1- Vitória
- 2 - Vila Velha
- 3 - Cariacica
- 4- Serra
- 5- Viana
- 6 -Guara pari
- 7- Domingos Martins
- 8 - Marechal Floriano
- 9- Anchieta
- 10- Santa Leopoldina
- 11- Fundão
- 12- Ara cruz
- 13 -Ibiraçu
- 14- João Neiva
- 15- Santa Teresa
- 16- Santa Maria de Jetibá
- 17- Itarana
- 18 - Itaguaçu
- 19- Laranja da Terra



NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATO

	VIDAS POR CONTRATOS	CONTRATOS
ADESÃO	99.272	305
EMPRESARIAL	168.803	4.078
PESSOA FÍSICA	55.292	37.646

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.

18

[G4-9] Por se tratar de cooperativa, não existe acionista. Além de independar do capital investido, o cooperado possui uma cota com os mesmos direitos.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS E DE PORTE

(dados de janeiro a dezembro de 2016)

Número total de clientes	332.920
Número total de cooperados	2.348
Número total de empregados	2.455
Número total de prestadores	213
Participação no mercado capixaba de saúde suplementar	36%
*Dividas (Empréstimos e Financiamentos CP e LP)	R\$ 8.392.754,17
Patrimônio Líquido	R\$ 181.033.926,98
Total de ativos	R\$ 536.096.395,66

* Empréstimos e financiamentos de curto e longo prazo.

Consultas	1.769.030 (eletivas)
Consultas em pronto-socorro Geral, incluindo, além do Hospital Unimed, atendimentos na UAHU	456.529
Partos no Hospital-Dia e Maternidade Unimed	1.906
Autorizações por mês	164.506 (Lojas) 407.172 (Contact Center)
Internações Gerais	37.619
Internações Hospital Unimed	6.954
Exames de laboratório	4.148.494
Exames de imagem	1.348.830
Atendimentos Unimed Diagnóstico	93.409
Atendimentos Unimed Oncologia	16.681
Atendimentos Unidade Ambulatorial Aracruz	6.201
Atendimentos em assistência domiciliar	30.242
Atendimentos no Viver Bem	156.132
Atendimentos nas lojas	333.014
Ligações recebidas pelo Contact Center SAC (0800)	378.174 Ligações
Central de Autorização	442.276 Ligações
Alô Cooperado/Prestador	23.757 Ligações
Agendamento Plano Personal	160.852 Ligações
Agendamento de Consultas	246.624 Ligações
Agendamento de Exames	170.464 Ligações
Agendamento Unimed Oncologia	24.397 Ligações
Profissionais de Saúde	46.404 Ligações
Total de ligações recebidas	1.332.096
Ouvidoria	445 atendimentos

**QUANTIDADE DE
PRODUTOS OU
SERVIÇOS OFERECIDOS:**

Vitoriamed, Participativo Estadual,
Premium Nacional, Personal,
Personal Ambulatorial e Fácil Perfil

OPCIONAIS:

Odontológico e Plano de Benefício
de Medicamento (PBM)

Fornecedores: ampla rede para garantir ainda mais qualidade no atendimento.

**G4-12
G4-EC9
DMA** 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.

Valorização de fornecedores locais

A cooperativa prioriza a contratação de fornecedores locais. Somente a Coordenação de Compras (Cocom) contribuiu no ano de 2016 com o mercado local com uma representatividade de 15%, o que equivale a aproximadamente R\$ 9 milhões.

Desenvolvimento

**G4-EC9
DMA** Entendendo que representa significativa importância na sustentabilidade do negócio de saúde em sua região, a Unimed Vitória busca evoluir cada vez mais na gestão de seus fornecedores. Por esse motivo, recursos internos e externos são sempre acionados visando contribuir com essa evolução.

Na gestão dos serviços administrativos, em 2016, foi contratada uma consultoria que fez um levantamento dos pontos críticos, fragilidades e sugestões de melhoria no processo existente, sugerindo um novo

modelo que cria análises minuciosas de classificação, pontuação e qualificação documental. O objetivo é aprimorar a mitigação de riscos jurídicos e trabalhistas e a otimização dos custos na gestão de serviços. Dessa maneira, é possível que as negociações dos contratos sejam feitas com maior amplitude, proporcionando melhores condições e preços.

Com relação à gestão de suprimentos, todos fornecedores são avaliados por meio de questionários preenchidos nos lançamentos das notas fiscais, que podem ser desqualificados pela não manutenção das documentações e/ou por descumprimento dos requisitos de negociação.

Eles são classificados em Críticos (comercializam materiais médicos e medicamentos, ou seja, itens que podem trazer risco à segurança do paciente) e Não Críticos (comercializam produtos que não produzem riscos ao paciente, como papelarias, gráficas e informática). De acordo com essa categoria é realizado o monitoramento da documentação, visando às normas de Vigilância Sanitária e alvarás de funcionamento.

Programa de Qualificação de Rede Prestadora

A Unimed Vitória possui ainda o Programa de Qualificação de Rede com o objetivo de mapear e avaliar a rede prestadora de serviços assistenciais da cooperativa. Funciona com visitas presenciais, ponderando suas características às necessidades legais e estruturais desejadas. Também contribui para avaliar e fomentar a qualidade e segurança na assistência prestada, por meio de indicadores assistenciais e de desempenho, aumentando a percepção de valor do cliente em relação ao serviço prestado.

No Programa foi identificado que alguns prestadores apresentavam baixa nota ao longo do tempo e não conseguiam melhorar seu nível de qualificação. Assim, a equipe do Programa ofertou consultoria

gratuita, a fim de promover orientações e sugestões de melhorias a essas empresas. A consultoria consiste em uma visita fora do escopo de avaliação da rede credenciada, com objetivo principal de apoio e orientação. Vários prestadores apresentaram significativa melhoria de pontuação como resultado desta ação.

Em 2016, o programa também mapeou os consultórios médicos para que eles façam parte da qualificação. Com isso, a cooperativa atende às legislações: Lei 9656/98 – corresponsabilidade legal pelos serviços prestados; Resolução Normativa N.º 139/2006 da ANS – institui o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar; RN 277/2011 da ANS – Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde; RDC 36/2013 – ANVISA – segurança do paciente; e Norma ISO 9001:2008 – o item 7.4 refere-se à Qualificação dos Fornecedores; Norma ONA 2014 – gestão administrativa (qualificação de fornecedores).

A outra iniciativa foi no segmento de prestadores da rede hospitalar, por meio da implantação do Programa de Remuneração Variável. A proposta é valorizar as boas práticas, em especial aos aspectos relacionados à qualidade e segurança na assistência prestada, gratificando o prestador conforme seus resultados. Entre os itens avaliados estão as certificações obtidas, a evolução nos indicadores de desempenho, entre outros.

[G4-12]

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: 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.

Uma empresa comprometida com o bem-estar social

[G4-15] Para alinhar-se a compromissos locais, nacionais e internacionais de respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória segue o Pacto Global, iniciativa 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.

Desde 2015, associou-se ao Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, cuja missão é promover a prevenção e a erradicação do trabalho escravo no Brasil nas cadeias produtivas de empresas nacionais e internacionais. Também em 2015 passou a integrar a Sociedade de Hotelaria Hospitalar do Espírito Santo (SHHES), que começou a atuar no Estado com o objetivo de aprimorar o atendimento e os serviços hospitalares.

Desenvolvimento da sociedade

[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 a população capixaba.

Veja a seguir membros da diretoria e alguns conselheiros que fazem partes dessas entidades.

Diretores Executivos

Fernando Ronchi – Diretor Administrativo-financeiro: Doutor em Ciências Médicas (USP); Residência em Clínica Médica; Médico do Trabalho, Especialização em Administração Hospitalar; Especialização em Perícias de Periculosidade e Insalubridade, conselheiro titular do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES), membro da Câmara Técnica de Medicina do Trabalho do Conselho Federal de Medicina (CFM), membro do Conselho de Administração da Associação Capixaba de Combate ao Câncer Infantil (Acacci), professor do curso de Medicina na Emescam, professor e coordenador da pós-graduação em Medicina do Trabalho na Emescam; professor do MBA Sustentabilidade nas Organizações na Fucape Business School; presidente do Conselho Fiscal do Instituto Unimed Vitória.

Guilherme Santos Crespo – Diretor de Provimento de Saúde: Médico Cirurgião Oncológico; chefe do setor de Gestão da Pesquisa e Inovação do HUCAM-EBSERH, coordenador do NATS do HUCAM-EBSERH, presidente do Conselho Técnico do Instituto Unimed Vitória; membro da Câmara Técnica Nacional de Medicina Baseada em Evidências da Unimed Brasil; e membro da Câmara Técnica Nacional de Oncologia da Unimed Brasil.

Márcio de Oliveira Almeida – Diretor-presidente: Médico Ginecologista e Obstetra; membro da Associação 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.

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

Remegildo Gava Milanez – Diretor de Mercado: 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

Eduardo Zanandréa – Diretor–Clínico do Hospital Unimed: Médico Clínico Geral.

Henrique Zacharias Borges Filho – Diretor–técnico do HDMU: Médico Ginecologista e Obstetra; e presidente da Sogoes.

Jailson Tótola – Diretor–Técnico do Hospital Unimed: Médico Cirurgião Geral e Proctologista.

Conselhos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alexandre Augusto Ruschi Filho – Presidente do Conselho de Administração: Médico Cirurgião Geral e Proctologista; presidente da Unimed Federação Espírito Santo; diretor Técnico da Seguros Unimed; membro do Conselho Administrativo Técnico–Operacional da Central Nacional Unimed; membro do Conselho Confederativo da Unimed do Brasil; membro do Conselho Executivo da Unimed do Brasil e vice–presidente do Conselho Estadual de Cooperativismo do Espírito Santo.

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

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

Luiz Sérgio Emery Ferreira – Conselho de Administração: Médico Gastroenterologista; membro da Sociedade de Gastrenterologia do Espírito Santo, da Sociedade de Endoscopia Digestiva do Espírito Santo.

CONSELHO TÉCNICO

Arnaldo Ferreira Filho – Conselho Técnico: Médico Ginecologista e Obstetra; e professor da Ufes.

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

Giulliano Enrico Ruschi e Luchi – Conselho Técnico: Médico Otorrinolaringologista; vice-presidente da Associação de ORL do Espírito Santo; e professor da Ufes e Emescam.

José Carlos Binda – Conselho Técnico: Médico Anestesiologista; coordenador médico do Centro Cirúrgico do Hospital Unimed e presidente da Cooperativa de Anestesiologista do Espírito Santo

Superintendentes

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

Fabiola Azevedo Grijó – Superintendente de Estratégia, Pessoas e Governança; membro da Comissão de Cooperativas do Instituto Brasileiro Governança Corporativa.

Franco Pierre Caires de Medeiros – Superintendente Administrativo Infraestrutura: vice-diretor executivo do Instituto Unimed Vitória.

Geferson Alcantara Antunes – Superintendente de Recursos Hospitalares; Membro do Conselho Técnico do Instituto Unimed Vitória

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

Marne Bezerra do Nascimento – Superintendente de Atenção à Saúde: Membro do Colégio Nacional de Auditores da Unimed do Brasil.

Paulo Augusto Ruschi de Aragão – Superintendente de Recursos Ambulatoriais: 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.

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

Visão Mercadológica

G4-13
G4-EC7
G4-EC8

Infraestrutura e **Serviços**

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

Em 2016, a Unimed Vitória investiu R\$ 9.970,329 em projetos de ampliação e melhorias de sua infraestrutura e serviços. O NucleOS, assim como em 2015, continuou sendo 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 se encontra em processo de descontinuidade. Dessa forma, tem como meta o menor impacto operacional durante sua implantação, possibilitando também a oferta do serviço a outras singulares, gerando novas oportunidades de negócios para a cooperativa.

E para oferecer soluções em tecnologia para o Sistema Unimed, agregar valor e competitividade à cooperativa e garantir melhores resultados à Singular, a Unimed Vitória em parceria com a Unimed Belo Horizonte – uma das maiores e mais fortes cooperativas do Sistema – criou a Unio.

Trata-se de uma empresa de tecnologia especializada na criação, implantação e operação de sistemas para o segmento de saúde suplementar. Neste empreendimento, cada cooperativa tem 50% do capital da sociedade. A parceria foi consolidada em 2016, após aprovação pelos cooperados das duas Singulares em Assembleia Geral Extraordinária de suas respectivas cooperativas.



Oportunidades de mercado e cuidado com o cliente

S02
G4-EC1
G4-EC7

Em 2016, várias conquistas marcaram a trajetória da Unimed Vitória. A mais recente foi o título de Operadora Acreditada no maior nível de excelência, o Ouro. A cooperativa é a primeira no Estado a conquistar a pontuação máxima: Ouro, com validade de quatro anos. Apenas outras duas operadoras no Brasil possuem esse reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). No Sistema Unimed, são somente nove singulares com o selo do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde. Essa conquista legitima o compromisso da organização com o aprimoramento contínuo da gestão e a eficiência nos processos.

Com a alienação voluntária da carteira de clientes da Unimed Piraqueçu, a cooperativa inaugurou, em abril de 2016, seu primeiro Recurso Próprio em Aracruz. A Unidade Ambulatorial no município é para casos de baixa e média complexidade. Conta com quatro consultórios, sala de observação, sala de medicação para adultos e outra para crianças, sala de emergência, e ambiente para raio-x e posto de coleta, caso sejam necessários.



Unidade Ambulatorial de Aracruz: atendimentos de baixa e média complexidade

Outros projetos estratégicos foram colocados em prática em 2016. A Unimed Vitória reinaugurou a Unimed Coração, que representa ampliação e integração dos serviços cardiológicos oferecidos pelo Hospital Unimed. Com capacidade para atender cerca de 600 pessoas por mês, a estrutura ocupa uma ala exclusiva do hospital, sendo o espaço dividido em UTI Coronariana, Hemodinâmica e unidade para atendimento de urgência e emergência, com foco em dor torácica.

Inaugurou, também, o Espaço do Cliente. Um ambiente amplo e moderno que marca uma nova etapa na cooperativa, apresentando um novo conceito de relacionamento, ao reunir diferentes atendimentos em um só local e primar por um atendimento de excelência e cada vez mais humanizado.

Agora, os atendimentos que eram feitos nas antigas lojas da Reta da Penha e Camburi são realizados no novo espaço, que também está localizado na Reta da Penha, ao lado da Ponte da Passagem, em Vitória. O local conta ainda com as equipes de BackOffice e de Vendas. Vale ressaltar que, além dos impactos positivos junto aos seus públicos de interesse, o empreendimento contribui ainda para a sustentabilidade da Operadora.



Espaço do Cliente: atendimento em um ambiente mais moderno e confortável

Com foco no conforto e na praticidade, as instalações contam com ampla estrutura com 1.500 metros quadrados de área construída, são cerca de 600 metros quadrados a mais do que a estrutura anterior. Para garantir o conforto dos clientes, o Espaço conta, ainda, com facilidades como Wi-fi, tomadas para carregar celulares e tablets, bem como 100 lugares para acomodação dos clientes, enquanto nas antigas Lojas, não chegavam a 80.

Além de trazer praticidade e comodidade ao cliente, o novo espaço representa redução de custos para a cooperativa. A centralização dos atendimentos das antigas lojas irá gerar uma economia ao ano superior a R\$ 500 mil, com a redução de gastos com aluguel e segurança.

Inovação para melhor atender

A Unimed Vitória busca sempre oferecer inovação e praticidade aos clientes. Com esse objetivo lançou, em maio de 2016, o aplicativo Unimed Vitória Cliente. Com o software é possível atualizar dados, acompanhar pedidos de autorização, acessar o Guia Médico, ficar por dentro das novidades e notícias da Unimed Vitória e interagir on-line com a Operadora.

Com interface amigável, o aplicativo traz ao cliente um menu com opções que vão desde os destaques da cooperativa à disponibilização de serviços financeiros, tais como emissão de segunda via de boleto, extrato de coparticipação e emissão de extrato para declaração de Imposto de Renda (IR).

Com ele, é possível localizar os prestadores do Guia Médico mais próximos do cliente a partir da integração com o aplicativo de geolocalização do celular.

Além dessas facilidades, o app conta ainda com o Cartão Eletrônico, que permite a realização de consultas ou exames sem estar com o cartão do plano em mãos. Ele funciona a partir da emissão de senhas eletrônicas de autenticação, conferindo segurança e praticidade para clientes e Operadora.

O Unimed Vitória Cliente tem integração com o WhatsApp, possibilitando ao usuário atendimento rápido e personalizado. O aplicativo, desenvolvido pela cooperativa, está disponível para download gratuito nas plataformas Android e iOS. Até dezembro de 2016 foram 23.400 downloads.

Já o Viver Bem lançou o aplicativo Viver Gestante – uma plataforma para celular, que permite que cada grávida tenha acesso fácil e rápido a informações importantes sobre sua gestação. Com o app, as futuras mães recebem na tela do celular, notificações sobre seus próximos agendamentos, alertas das consultas e cursos e ainda tem à disposição um chat que funciona de segunda a sexta-feira, de 8 às 18 horas, para tirar dúvidas com enfermeiras do programa. O aplicativo é uma ferramenta integrada ao sistema do Health Map e está disponível para Android e IOS.



Bike Vitória: mobilidade e mais saúde sobre duas rodas

Consciente de sua responsabilidade na promoção da saúde e atenta a iniciativas que estimulam qualidade de vida para a população, a Unimed Vitória, em parceria com o Sicoob, patrocinou em 2016 o projeto de compartilhamento de bicicletas na cidade de Vitória. São 200 bicicletas, distribuídas em 20 estações pela capital. Para usar o Bike Vitória é só baixar o aplicativo ou acessar o site www.bikevitoria.com. O usuário tem três opções de contratação: um dia, um mês ou um ano.



Para o diretor-presidente da Unimed Vitória, Márcio de Oliveira Almeida, a iniciativa é uma ação inovadora. “Vitória ganhou muito com esse projeto, que já é sucesso em grandes capitais do país e em diversas partes do mundo. A Unimed Vitória atua no segmento de promoção à saúde e o sistema de bicicletas compartilhadas está alinhado ao nosso posicionamento, uma vez que promove a sustentabilidade, coletividade, qualidade de vida e responsabilidade socioambiental”.

De maio, mês que foi inaugurado, até dezembro, foram 38.791 cadastros, 124.322 viagens e 335.669,40 km rodados. O perfil do usuário é maioria homem, representando 51,28% dos ciclistas, sendo que 72% de quem usa a bicicleta utiliza em dias de semana e 28% aos finais de semana.

Gestão orientada pelo Planejamento Estratégico

Mesmo com o cenário econômico brasileiro instável em 2016, a forte regulação do setor de saúde suplementar e a judicialização da saúde, a Unimed Vitória vem superando os desafios de mercado.

Para que as estratégias alcancem os objetivos traçados e possam ser, constantemente, revisadas e atualizadas, a Unimed Vitória estruturou o Sistema de Gestão Estratégica baseado na metodologia PDCA (Plan, Do, Check e Act). Essa metodologia está adaptada à cultura e às condições da Unimed Vitória e permite que nossas estratégias sejam desdobradas para: Operadora de Planos de Saúde (OP) e Centro Integrado de Atenção à Saúde (CIAS).

Ao longo de todas as etapas do Ciclo PDCA do Sistema de Gestão Estratégica ocorrem a Capacitação e Comunicação, que atuam como força motriz na Formulação e Execução da Estratégia por meio de: eventos de mobilização envolvendo toda a cooperativa nas questões referentes ao Planejamento Estratégico; divulgação mensal dos resultados do Planejamento Estratégico por meio de quadros de Gestão à Vista em todas as áreas; utilização dos veículos de comunicação a fim de manter os colaboradores atualizados quanto ao desempenho da estratégia; produção mensal de material personalizado para cada gestor, com os resultados do Planejamento Estratégico e o impacto de suas equipes no desempenho da estratégia; realização de treinamentos específicos para gestores e equipes envolvidas na Formulação e Execução da Estratégia; Formação e Reciclagem de colaboradores como Multiplicadores e Auditores da Qualidade, tornando-os aptos a auditar o alinhamento organizacional às boas práticas de gestão.

Metas Globais

Com base nos Objetivos Estratégicos validados, 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 2016		
Indicador	Meta do ano	Resultado
Custo Total	R\$ 917.594.442	R\$ 931.704.274
Receita de Contraprestação (sem redução)	R\$ 1.066.366.681	R\$ 1.067.905.598
CBHPM 5ª Edição	Plena +10%	Plena +5% + 5%

METAS GLOBAIS 2017		
META GLOBAL OPERADORA		
Indicadores		Desafio para 2017
Aumentar a Receita	Receita de Contraprestação	Crescer 11,87%
	Carteira de Clientes	Crescer 6,08%
	Sinistralidade da Unimed Vitória	81,31%
Racionalizar o Custos Assistencial	Valor da Consulta	De acordo com a redução na sinistralidade trimestral
Adequar a Despesa Administrativa	Despesa Administrativa	Reduzir para 10%

Dados de janeiro a dezembro de 2016.



Governança e Gestão

37

Integração com o Sistema Cooperativista

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.

Com atuação pautada na qualidade e ética, dispõe de um conjunto de estratégias, regulamentos e políticas direcionado pelos princípios que regem o cooperativismo, que tem como base a cooperação mútua, participação e a democracia. A cooperativa também está vinculada ao sistema de saúde suplementar e, por isso, submete-se ao órgão regulador de planos de saúde do Brasil: a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A sua instância máxima de decisão e direcionamento está na Assembleia Geral Ordinária (AGO), na qual os médicos cooperados exercem o direito de voz e voto. Eles elegem 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 nesses documentos são validadas em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs).

Criação do Núcleo de Governança

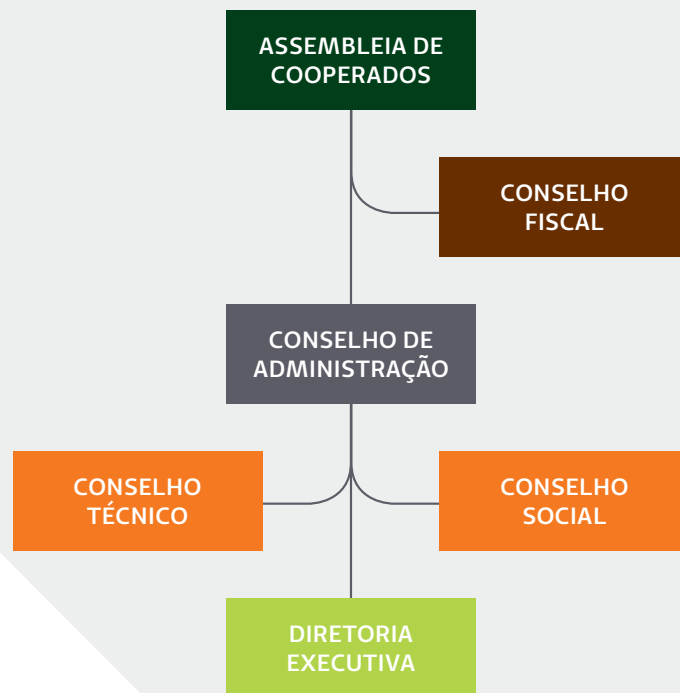
Em 2016, a Unimed Vitória passou a contar com um Núcleo de Governança Corporativa.

A área é responsável por articular, integrar e envolver os agentes de Governança, de acordo com os princípios e boas práticas adotadas. A proposta é garantir a proteção do direito das partes interessadas e apoiar o desenvolvimento de estrutura de gestão com definições claras de papéis, pautados na ética e na integridade.

Entre os destaques trabalhados pelo Núcleo de Governança estão a implantação da Política de Governança Corporativa da Unimed Vitória e a implantação do Portal de Governança Corporativa.

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	109 membros (75 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.



REUNIÕES:

O Estatuto Social estabelece o número mínimo de reuniões mensais para cada Conselho, podendo variar a partir desta quantidade, conforme a necessidade. Em 2016, os Conselhos realizaram mais encontros do que o mínimo previsto:

Órgão	Número de reuniões previstas no Estatuto Social (anual)	Número de reuniões realizadas (anual)
Conselho de Administração	12	22
Conselho Técnico	12	24
Conselho Fiscal	12	31

Conselheiro Consultivo – Sem período de mandato estabelecido, a função foi instituída em 2014. Atualmente, o cargo é ocupado por um administrador, especialista em Gestão de Pessoas, Desenvolvimento Organizacional, Estratégia e Cultura Corporativa e sólida carreira executiva. Ele participa de reuniões mensais com a Diretoria Executiva da Unimed Vitória.

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 Fiscal

Carlos Luiz Zaganelli
Rodrigo Rodrigues de Freitas
Wellington Menelli Pioto

Suplentes

Bruno Costa Mello Silva
Célia Cristina Loureiro Mendes
Luiz Carlos Bevilacqua dos Santos

Conselho Técnico

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

Nudec

Bernardo Barcellos Terra
Carlos Alberto Sancio Junior
Carlos Augusto de Mattos Rocha
Carlos Magno Pretti Dalapicola
Eliane Mara dos Reis Cintra
Eric Teixeira Gaigher
Ernesto Negriz Neto
Giancarlo Laghi Junior
José Renato Harb
Renato Antunes Machado
Wander Lopes Amorim



Diretoria Executiva

A atuação dos comitês e câmaras técnicas

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, desenvolvimento e alinhamento das atividades da assistência médica às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que regula esse tipo de serviço no País.

Comitês de Especialidades – Os comitês são integrados atualmente por 154 médicos de 51 especialidades diferentes. Seus membros avaliam o perfil e os desvios das especialidades, visando à qualidade da assistência prestada, propõem normatizações com base em protocolos, boas práticas e estudos de Medicina Baseada em Evidências, analisam a adoção de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes. Em 2016, foram validados cerca de 20 produtos entre protocolos, cartas circulares e estudos de MBE.

Câmaras Técnicas – Em 2016 as Câmaras Técnicas, em conjunto com a auditoria de especialidade, contribuíram com uma economia de mais de R\$ 5 milhões para a cooperativa, considerando os valores de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e honorários médicos. A Unimed Vitória conta com oito Câmaras Técnicas – Cardiologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Vascular, Reumatologia, Urologia e Cirurgia Geral – que realizaram mais de 300 reuniões no ano.

Atualmente integrados por 154 médicos de 51 especialidades diferentes, os Comitês assessoram na normatização de atividades das especialidades, analisam as adoções de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes.

Decisões compartilhadas

Para tratar dos temas econômicos, ambientes e sociais, a cooperativa conta com comissões e comitês diretivos, cuja atuação visa contribuir para o alcance dos objetivos propostos.

Os 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 ações de responsabilidade socioambiental da cooperativa são de competência do Instituto Unimed Vitória, criado em 2012 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 superintendentes e gerentes da cooperativa. O engajamento do corpo diretivo é de suma importância para o desenvolvimento das atividades, pois complementa e otimiza a Política de Sustentabilidade 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 que envolvem o público interno, em especial 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, cujo objetivo é identificar, monitorar e normatizar todas as questões que dizem respeito ao gerenciamento de resíduos de forma correta.

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 Financeira e Tecnologia (Sufit), 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, objetivando ampliar 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 14 membros, entre eles o gerente de projetos, superintendentes e a Diretoria Executiva. Em 2016, o Comitê realizou sete reuniões, conforme a necessidade de aprovação/alteração no portfólio de projetos.

O Comitê de Aplicações Financeiras da Unimed Vitória também participa do gerenciamento dos tópicos econômicos. Instituído em 2015, o grupo é formado pela Superintendência Financeira, Gerência Financeira, Diretoria Executiva e membros do Conselho de Administração da Unimed Vitória, além de um representante da área de Governança Corporativa e ocasionalmente instituições de mercado financeiro convidadas. As reuniões entre seus integrantes ocorrem, ordinariamente, a cada dois meses.

O principal objetivo do Comitê é analisar e aprovar as propostas de aplicação dos recursos financeiros da Unimed Vitória, observando critérios de segurança, rentabilidade, solvência e liquidez dos investimentos, de acordo com a legislação vigente e as diretrizes previstas na política de investimentos da cooperativa, entre outras diretrizes que venham a ser adotadas pela administração. Outra finalidade importante é garantir o cumprimento da Política de Aplicações Financeiras, bem como monitorar os resultados obtidos na carteira e os riscos expostos em decorrência da gestão dos investimentos.

Dessa forma, o Comitê de Aplicações Financeiras contribui para assegurar a transparência e segurança nas decisões que envolvem os recursos financeiros da cooperativa, colabora para uma gestão ainda mais eficaz da carteira de ativos, além de garantir o cumprimento das normas de gestão de riscos estratégicos e a conformidade com o ambiente regulatório.

Ética e Integridade

Valores e princípios éticos regem a Unimed Vitória

[G4-56] As atividades da Unimed Vitória são permeadas por um conjunto de princípios indicados na Identidade Corporativa da organização, composta por Visão, Missão e Valores. Alinhados ao Código de Conduta e regimentos internos, estes princípios fundamentam e orientam o **comportamento dos públicos de interesse, 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:

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

Em 2016, foi realizada uma consulta pública entre os cooperados para propostas de revisão e alteração tanto do Estatuto Social quanto do Regimento Interno. Nas unidades hospitalares próprias, o corpo clínico também foi consultado para a revisão do Regimento Interno do Hospital Unimed e da criação do documento no Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória.

Divulgada nos canais de comunicação interna, a aprovação dos documentos ocorre em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs).

Políticas sólidas

A cooperativa mantém cinco políticas para os cooperados e colaboradores: Política de Gestão de Riscos; Política de Sustentabilidade; Política de Aplicações Financeiras; Política de Gestão de Pessoas e Política de Utilização da Marca Unimed.

As políticas são disponibilizadas ao público interno por meio de canais de comunicação online: na Intranet (para os colaboradores) e na 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), que permite o controle e a padronização de todos os processos da cooperativa. O sistema segue os requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, que tem como objetivo gerir e assegurar a qualidade, buscando a excelência dos serviços e produtos, beneficiando todas as partes envolvidas:

- **Cliente** – Adquire produtos e serviços confiáveis e de melhor 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.

Renovação da Identidade Corporativa

Em 2011, a Unimed Vitória estabeleceu uma Visão de Futuro: “Ser reconhecida nacionalmente pela sua excelência e como a melhor empresa de soluções em saúde do Espírito Santo”. Quatro anos depois, alcançou esta meta e se firmou como uma Operadora reconhecida e respeitada.

Durante o Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico 2016–2019, a cooperativa reavaliou sua Missão, Visão de Futuro e Valores de modo a reforçar o propósito da Unimed Vitória em projetar-se como uma organização ainda mais inovadora e diferenciada no mercado.



Cias: Assistência com propósito e valores

O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) constitui uma rede de unidades próprias, que oferece ao cliente desde o atendimento inicial até, quando necessário, tratamento e procedimentos de alta complexidade. Essa cultura de qualidade na assistência foi reforçada em 2016, com a criação de uma Identidade Corporativa dos Recursos Próprios.

Com essa identidade, formada por Missão e Visão de Futuro, o Planejamento estratégico dos Recursos Próprios volta-se ainda mais para a humanização, qualidade assistencial e inovação.

Hospital Unimed (HU) entre os melhores do país

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou, em março de 2016, a lista de hospitais que atendem critérios de qualidade importantes para aferir o padrão de assistência prestada à população. Os dados apresentaram o desempenho de acordo com três indicadores: acreditação, índice de readmissão hospitalar e segurança do paciente.

O Hospital Unimed (HU) é uma das seis instituições do Espírito Santo com certificação máxima de qualidade emitida por instituições acreditadoras na área de saúde. Esta foi a primeira vez que a ANS disponibilizou informações importantes sobre os estabelecimentos, oferecendo subsídios para que os consumidores possam acompanhar e avaliar os serviços.

Desde o seu início, o Hospital Unimed Vitória representa um marco de qualificação em equipamentos, capacitações médicas, certificações e premiação. O Hospital Unimed é certificado com a Acreditação Hospitalar ONA nível 3 (nível máximo).

A prestação de serviços proporciona atendimento humanizado e de excelência. Atualmente, a unidade hospitalar conta com 186 leitos (131 de internação, 46 de UTI e 9 semi-intensivos), preparada para atender casos de alta complexidade e oferecendo um serviço completo, integrado e com foco no cuidado.

O HU proporciona assistência hospitalar de qualidade, sendo referência em atendimentos de alta complexidade. É reconhecido pelo Sistema Unimed e no mercado de saúde suplementar como um dos melhores do Brasil e uma iniciativa de sucesso da cooperativa.

Em 2016, o Hospital inaugurou uma ala exclusiva para atendimento ao paciente cardiológico, a Unimed Coração. Com essa iniciativa, a Unimed Vitória busca aprimorar ainda mais o conceito de assistência completa ao paciente.

Conquista da RN-277

Em 2016, a Unimed Vitória recebeu o título de Operadora Acreditada no maior nível de excelência, o Ouro. A cooperativa foi a primeira no Estado a conquistar a pontuação máxima, com validade de quatro anos.

No mesmo período, apenas outras duas operadoras no Brasil receberam esse reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). No Sistema Unimed, apenas nove singulares têm o selo do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde.

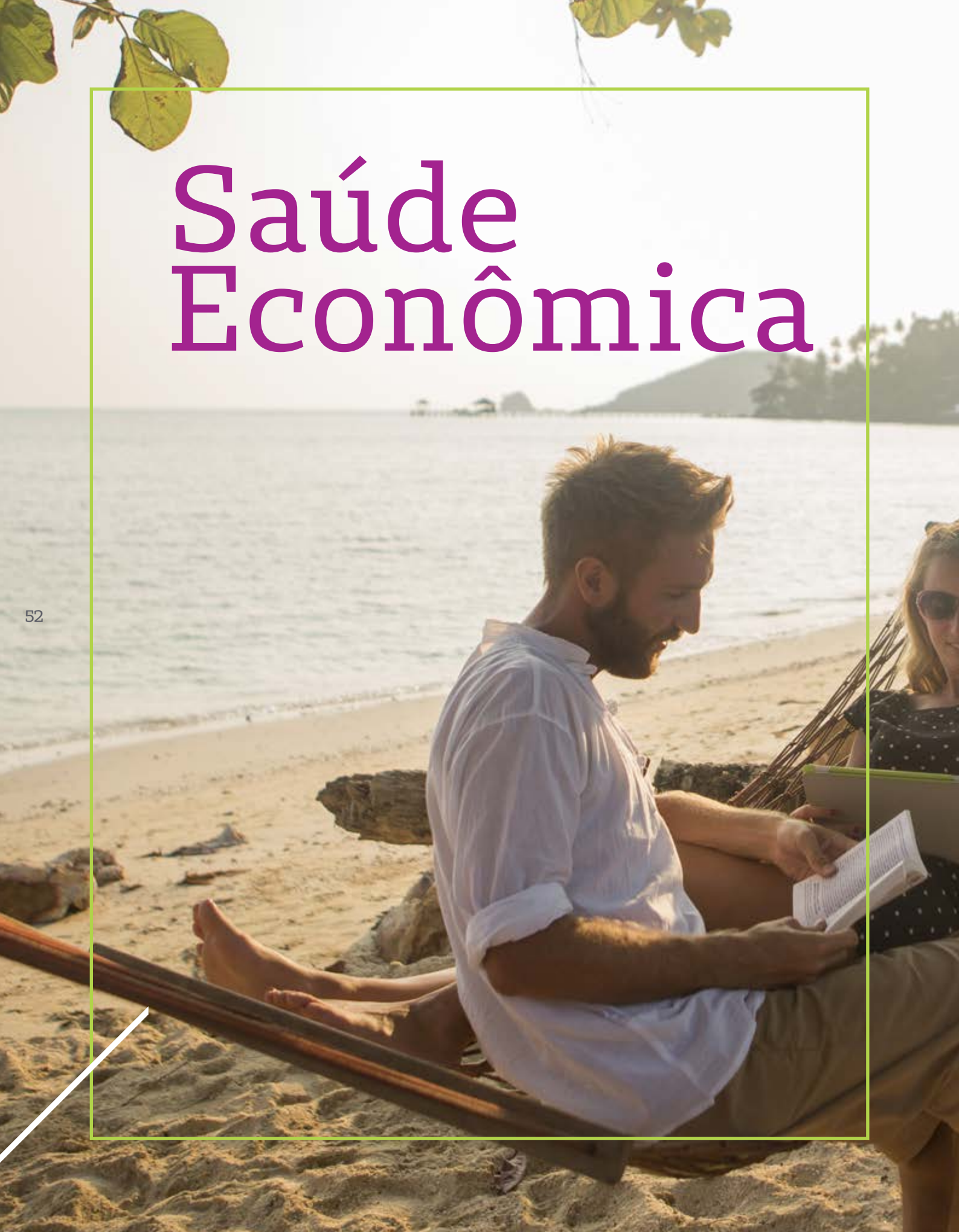
Essa conquista legitima o compromisso da organização com o aprimoramento contínuo da gestão e eficiência nos processos. A novidade foi confirmada após auditoria, realizada pela A4 Quality – entidade acreditadora de Operadora de Saúde (OPS).

A certificação de OPS faz parte do Programa de Qualificação das Operadoras de Saúde, desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A cooperativa foi avaliada em sete dimensões relacionadas pela instituição:

- Programa de melhoria da qualidade
- Dinâmica da qualidade e desempenho da rede prestadora
- Sistemáticas de gerenciamento das ações dos serviços de saúde
- Satisfação dos beneficiários
- Programas de gerenciamento de doenças e promoção da saúde
- Estrutura e operação
- Gestão



Saúde Econômica





Desempenho econômico-financeiro

[DMA] A Unimed Vitória reforça cada vez mais sua gestão com foco no seu desenvolvimento sustentável e da sociedade. As práticas econômicas, financeiras e administrativas da cooperativa visam à promoção do crescimento para a comunidade em que está inserida, lucro para os cooperados, emprego e renda para os colaboradores, e, ao mesmo tempo, geração do mínimo impacto ao meio ambiente.

Seus programas voltados às causas socioambientais evoluem a cada ano, contribuindo para firmar sua preocupação com os aspectos econômicos, ambientais e sociais, servindo como direcionamento de suas ações.

[G4-EC1 DMA] A Unimed Vitória segue regras do IFRS – Internacional Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil) para apresentar o seu resultado econômico-financeiro, e considera as premissas da ANS.

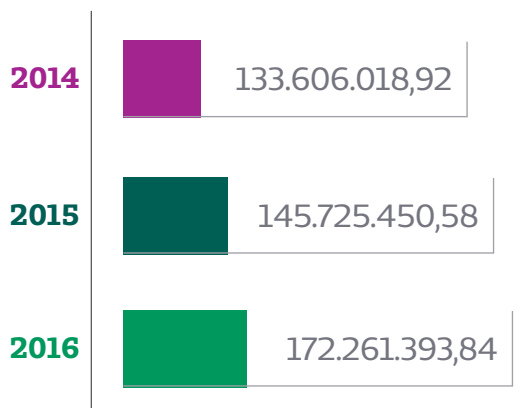
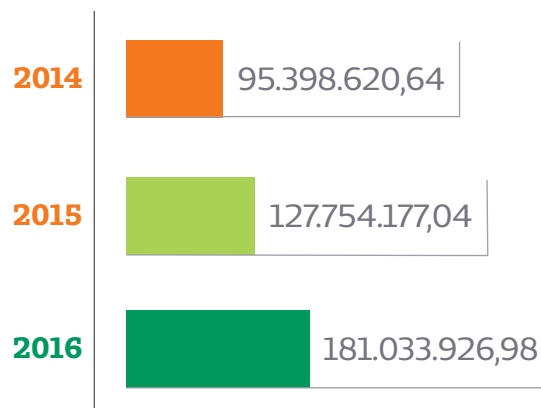
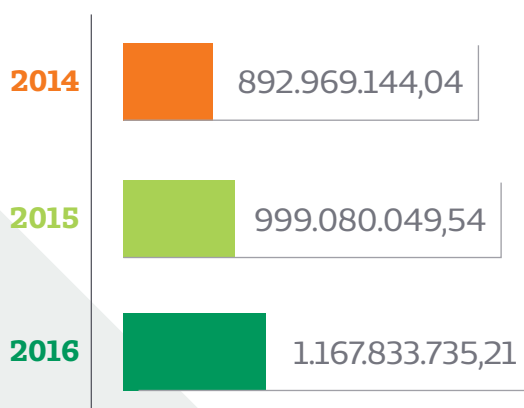
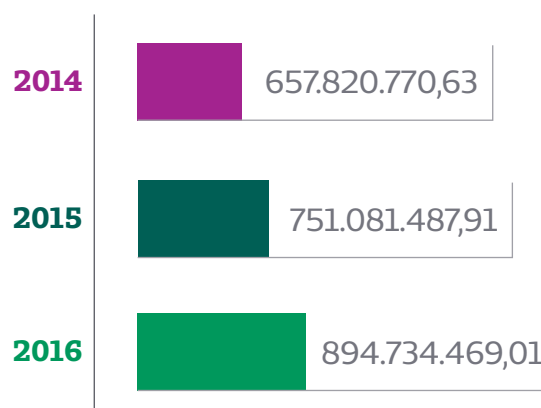
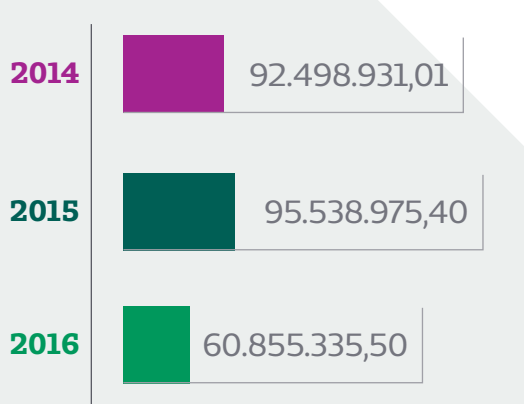
As operações da cooperativa estão limitadas à área geográfica definida pela Unimed do Brasil de acordo com vários critérios. Por este motivo, a organização não considera significativo o valor econômico gerado e distribuído separadamente no nível de país, região ou mercado.

A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional líquida de R\$ 1.167.833.735,21. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 894.734.469,01 e as despesas operacionais somaram R\$ 60.855.335,56.

A cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 121.638.444,05 com despesas administrativas.

O resultado total da cooperativa foi de R\$ 39.258.781,85 ficando à disposição da AGO R\$ 23.769.073,37 depois da destinação dos fundos obrigatórios. O valor total dos salários pagos foi de R\$ 81.455.423,98 e o de benefícios para colaboradores foi de R\$ 10.028.611,32.

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) não está disponibilizada nesta versão do Relatório de Sustentabilidade 2016 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\$)**

“
A Unimed Vitória
fechou o ano com receita
operacional líquida de
R\$ 1.167.833.735,21.”

Impactos em decorrência de mudanças climáticas

[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 a região de atuação da cooperativa e a população capixaba, os principais fatores que atualmente exercem pressão do ponto de vista econômico-financeiro são os problemas respiratórios decorrentes da poluição atmosférica e as doenças transmissíveis por meio do mosquito *Aedes aegypti*.

Benefícios Fiscais Repassados para a Sociedade

[G4-EC4
G4-SO1] A cooperativa não recebe qualquer subsídio por parte do governo para manter a sua operação, visto que possui estrutura acionária formada apenas por médicos cooperados.

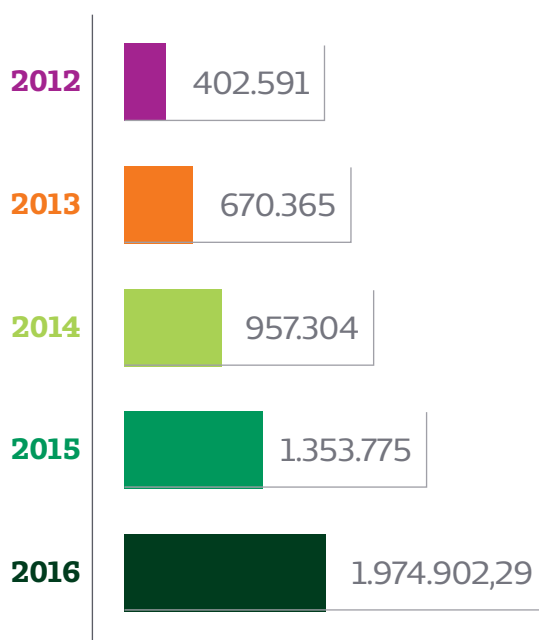
Por meio do Instituto Unimed Vitória, a renúncia fiscal por parte de governos é utilizada pela Unimed Vitória para investir em diferentes projetos de interesse socioambiental em sua área de atuação, dentro do próprio país.

Na esfera federal, em 2016, a organização investiu R\$ 400.000,00 por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), repassando R\$ 50.000,00 ao Fundo para Infância e Adolescência (FIA), R\$ 50.000,00 ao Fundo Municipal do Idoso, R\$ 50.000,00 ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica, R\$ 50.000,00 à Lei do Esporte e R\$ 200.000,00 à Lei Rouanet.

Outra ação promovida pelo Instituto Unimed Vitória é a campanha do Programa RIR (Redirecionamento do Imposto de Renda). Em seu quinto ano a iniciativa foi realizada entre agosto e novembro, e incentivou médicos cooperados e

colaboradores a destinarem parte do Imposto de Renda devido para as leis de incentivo. O resultado foi a adesão de 581 cooperados e 73 colaboradores que, juntos, arrecadaram R\$ 1.574.902,29. Somando a parte da cooperativa, foi possível atingir o valor de R\$ 1.974.902,29, sendo que R\$ 24.077,95 não puderam ser utilizados por falta de projetos suficientes aptos para captação de recursos por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas).

Evolução da captação do Programa RIR



Projetos apoiados via destinação do Imposto de Renda

Lei	Projeto Beneficiado	Instituição	Valor (R\$)
Fundo da Infância e Adolescência (FIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vitória (CONCAV)	Crer no Morro	Serviço de Engajamento Comunitário (Secri)	533.732,05
	Fortalecendo Laços e Desatando os Nós	Vitória Down	
	Movimentar é Preciso, Envolver é Essencial	Associação dos Amigos dos Autistas do Espírito Santo (Amaes)	
	Orquestra de Violinos		
	Time-V Treino para Inclusão, Movimento, Esporte e Vida	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Vitória (Apaes)	

Lei	Projeto Beneficiado	Instituição	Valor (R\$)
Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente da Serra (CONCASE)	Projeto Luz	Associação de Intervenção Familiar do ES (Interfami)	99.997,72
Fundo Municipal da Infância e Adolescência (FMIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Cariacica (COMDCAC)	Digitaesporte	Casa dos Menores de Campinas (Montanha da Esperança)	42.143,41
Fundo Municipal Para a Infância e Adolescência (FIA) – Conselho Municipal de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vila Velha (COMCAVV)	Estimulação Precoce	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Vila Velha (Apae)	45.836,31
Fundo Municipal dos Direitos do Idoso (FMDI) – Conselho Municipal dos Idosos de Vitória	Usina de Energia Solar	Sociedade de Assistência à Velhice Desamparada (Asilo dos Idosos de Vitória)	50.000,00

Lei	Projeto Beneficiado	Instituição	Valor (R\$)
Lei de Incentivo ao Esporte – Ministério do Esporte	Arremessando para o Futuro	Instituto Viva Vida	240.003,80
	Remando para Inclusão	Centro de Vivências Despertar Para a Vida	
	Vôlei Vida	Associação de Moradores Conjunto Residencial de Guaranhuns	
Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) – Ministério da Cultura	5º Festival de Música Erudita do Espírito Santo	Companhia de Ópera do Espírito Santo	594.993,38
	Circuito Cultural Unimed (antigo Circuito Unimed de Teatro)	WB Produções Artísticas	
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas) – Ministério da Saúde	Pós-graduação em Rede de Atenção à Saúde da Pessoa com Deficiência – Especialização Latu Senso	Fundação Educacional de Criciúma (Fucri)*	135.019,97
	Saúde e Cidadania	Associação Evangélica Beneficente Espírito-Santense (AEBES)	
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) – Ministério da Saúde	Investigação das Alterações Citogenéticas Moleculares no Diagnóstico, Prognóstico e na Evolução Neoplásica dos Pacientes com Anemia de Fanconi	Associação dos Amigos do Hospital de Clínicas do Paraná (AAHC)*	209.097,85

(*) Devido à falta de mais projetos aptos para captação por meio do Pronas e Pronon no Espírito Santo, os recursos disponíveis também foram repassados para projetos aprovados em outros Estados.



Circuito Unimed de Teatro – Peça infantil para alunos

1.200 alunos de escolas públicas do município de Vitória tiveram a oportunidade de ir ao teatro e se divertir assistindo a um espetáculo de qualidade. Em 2016 o Circuito Unimed de Teatro incorporou novas práticas com o objetivo de beneficiar e desenvolver a comunidade. Duas oficinas foram idealizadas visando ao desenvolvimento comunitário, que é um dos eixos de atuação de promoção à saúde do Instituto Unimed Vitória. Desta forma, para melhor adequar esse novo posicionamento, o Circuito Unimed de Teatro passou a ser chamado Circuito Cultural Unimed.

Diverte Teatro Viajante – Alimentação Saudável

Com o tema “Para Crescer... Temos que Saber Comer” cerca de 2.300 alunos de dez escolas da Grande Vitória puderam aprender de forma divertida a importância de se ter uma alimentação saudável. Para sua realização, as apresentações teatrais receberam recursos arrecadados por meio do Programa RIR, graças à Lei Rouanet de incentivo à cultura.



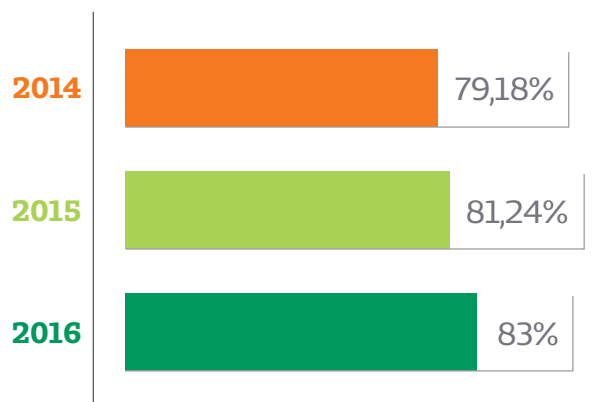
62

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. Em 2016, particularmente, observou-se um aumento de sinistralidade atípico em alguns meses. Acredita-se que em função dos desligamentos efetuados pelas empresas devido à crise financeira, os beneficiários aumentaram a utilização dos planos antes de expirar os prazos de cessão do benefício após a demissão.

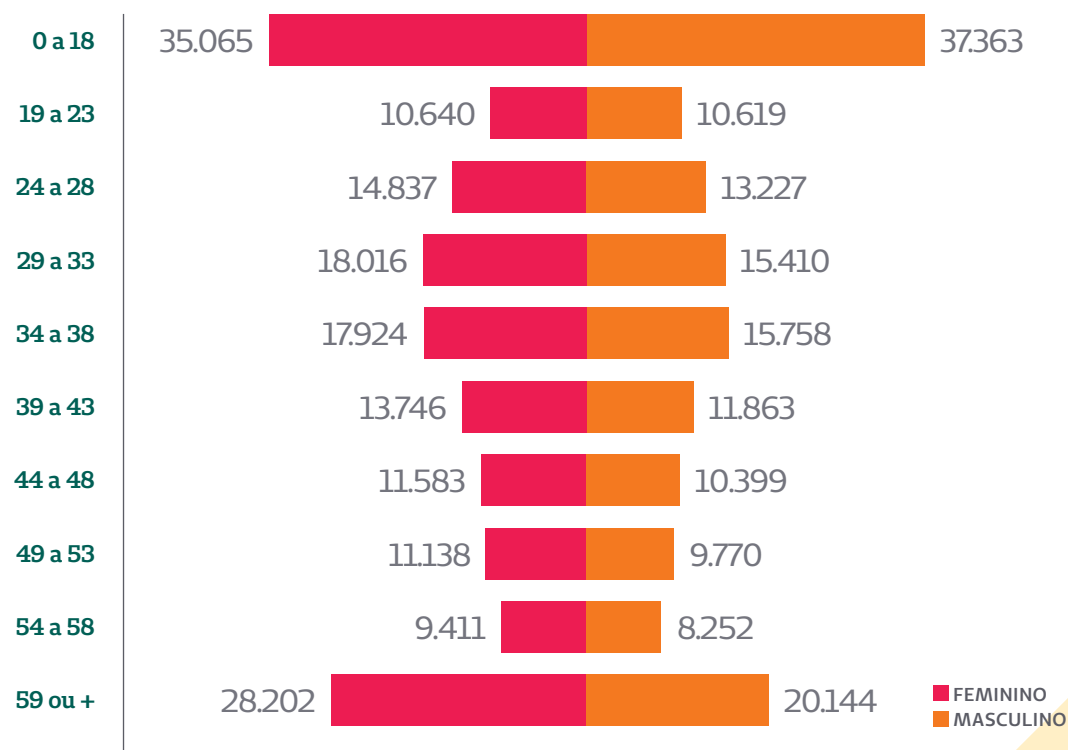
Na Unimed Vitória, o percentual de sinistralidade em 2016 aumentou em relação aos anos anteriores.

Evolução Sinistralidade



A cooperativa fechou 2016 com 332.920 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 fazendo com que as cotas continuem saudáveis.

Distribuição de vidas por sexo e faixa etária





Saúde Social

65

Capital humano

Profissionais valorizados

Na Unimed Vitória, a satisfação dos colaboradores em trabalhar na cooperativa é o grande diferencial das pessoas. A atuação de equipes diversificadas em um ambiente colaborativo impulsiona a excelência na prestação de serviços. Com foco no cuidado com as pessoas, a cooperativa também se preocupa com seu público interno, com zelo, atenção e valorização dos profissionais.

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, o diálogo e o aprimoramento contínuo. Essa prática permite que o colaborador tenha mais consciência de suas ações na organização, orientando o caminho do autodesenvolvimento.

Por acreditar que a satisfação do colaborador está ligada à sua qualidade de vida, a cooperativa estimula hábitos que promovam a saúde e a prevenção de doenças. Para isso desenvolve diversos programas visando promover o bem-estar físico e emocional de seus colaboradores. As iniciativas incluem programas de prevenção à saúde para grupos de risco, incentivo de hábitos saudáveis, como orientações sobre alimentação equilibrada e prática de exercícios físicos.

Além disso, em consonância com premissas fundamentais, tais 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 refletem-se no aperfeiçoamento dos processos e na qualidade e confiabilidade junto aos clientes.

Na pesquisa de satisfação realizada anualmente pela cooperativa com os colaboradores, o ano de 2016 foi o de melhor desempenho desde o início da avaliação, em 2004. A pesquisa foi realizada por instituto especializado, garantindo que o recolhimento e a análise de dados ocorressem conforme normas de sigilo e segurança. O índice geral de satisfação do colaborador (ISC) com a Unimed Vitória

alcançou a marca de 81,2%, quase 5 pontos percentuais a mais que em 2015, o que coloca esse índice na zona de excelência, segundo a metodologia da pesquisa.

De forma geral, os colaboradores declararam que se sentem bem informados, respeitados, satisfeitos com os treinamentos adequados às suas funções e, principalmente, afirmam gostar do trabalho que fazem. Outro ponto relevante foi a participação nas ações de Qualidade de Vida.

Crescimento contínuo

[G4-LA1 DMA] Em 2016 foram registradas 548 admissões. Com relação à faixa etária, 8% concentram-se na faixa abaixo de 30 anos e 16% entre 30 e 50 anos. Com relação ao gênero, 19% das admissões foram de pessoas do sexo feminino e 6% do sexo masculino. As taxas são calculadas com base no número total de empregados no final do período coberto pelo relatório.

Analisando por regiões, o município de Vitória se destaca com o maior registro de contratações, somando 144 admissões em 2016, seguido por Vila Velha (132), Serra (126), Cariacica (79), Guarapari (2). As demais localidades de abrangência da Unimed Vitória contabilizaram juntas um total de 65 admissões.

As demissões somaram 470. A faixa etária que apresentou o maior índice de turnover foi a inferior a 18 anos (50%), seguida pela de 19 a 35 anos (24%) e 36 a 60 anos (18%). Os dados revelam que a maior parte das demissões ficou concentrada na faixa etária entre 19 a 35 anos. Entre 36 a 60 anos, o número de demissões aumentou para 190. Em 2015, foram 162 pessoas nessa faixa etária. Já entre maiores de 60, em 2016 não foi registrada nenhuma demissão. Na análise por regiões, Vitória liderou o índice de rotatividade (110), seguido por Cariacica (85), Serra (73) e Vila Velha (55). Outras localidades de abrangência da cooperativa somaram 147 demissões.

Rotatividade por Faixa Etária (turnover)

Tipo	Quant. Admitidos					Quant. Demitidos					Taxa (%)				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Menores de 18 anos	2	2	4	2	4	0	0	0	0	0	25	20	33	20	50
De 19 a 35 anos	440	590	463	414	358	346	431	341	303	280	32,80	39	30	27	24
De 36 a 60 anos	120	226	205	181	186	114	189	184	162	190	21,31	29	23	18	18
Maiores de 60 anos	0	1	1	0	0	0	1	3	1	0	0,00	10	22	10	0
Total	562	819	673	597	548	460	621	528	466	470					

Rotatividade de Gênero (turnover)

Tipo	Admitidos					Demitidos					Taxa (%)				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Feminino	452	670	549	424	421	358	513	401	347	361	31,18	39	27	22	22
Masculino	110	149	124	173	127	102	108	127	119	109	23,19	25	22	26	20
Total	562	819	673	597	548	460	621	528	466	470					

Rotatividade por Região (turnover)

Municípios	Admitidos					Demitidos					Taxa (%)				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Vitória	201	801	221	175	144	146	617	178	149	110	28,73	35	26	22	18
Serra	118	16	148	141	126	97	4	119	116	73	28,98	48	28	24	18
Vila Velha	156	2	176	157	132	132	0	132	113	55	32,43	25	28	23	15
Cariacica	79	0	98	99	79	70	0	78	73	85	26,14	0	26	23	22
Guarapari	1	0	6	4	2	3	0	3	3	0	22,22	0	28	19	6
Outros	7	0	24	21	65	12	0	18	12	147	22,09	NA	33	25	94
Total	562	819	673	597	548	460	621	528	466	470					

	Faixa Etária – Admissão			
	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	186	351	11	548
Taxa	8%	16%	0%	25%

	Gênero – Admissão		
	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	421	127	548
Taxa	19%	6%	25%

	Faixa Etária – Demissão			
	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	119	342	9	470
Taxa	5%	15%	0%	21%

	Gênero – Demissão		
	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	361	109	470
Taxa	16%	5%	21%

Salário e remuneração

G4-LA2
G4-EC3 A Unimed Vitória preocupa-se em garantir que os direitos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) sejam atendidos com rigor e, além destes, oferece benefícios diferenciados, que ajudam a valorizar o colaborador e aumentam a sua satisfação no ambiente organizacional. A cooperativa garante ainda que tanto os colaboradores que trabalham seis horas diárias quanto os que cumprem regime de escala recebam os mesmos benefícios.

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, Previdência Complementar – Unimed Seguros, Programa de Benefícios de Medicamentos,

seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, auxílio-funeral e auxílio-creche no valor de R\$ 205,00 para filhos com até 10 meses.

Há, ainda, tíquete-refeição no valor diário de R\$ 28,50 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 Bem: foco na qualidade de vida

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

Em 2016, o programa contou com a participação de 971 colaboradores, sendo 715 mulheres e 256 homens. Após o mapeamento, os colaboradores participaram de grupos de reeducação alimentar infantil, grupo de alimentação saudável, oficina de alimentação x expressão, oficina de nutrição infantil, oficina de rotulagem, oficina de exercício físico, oficina de memória, palestra pele, cuidados e estética, palestra saúde da mulher e saúde do homem, palestra sobre cefaleia, motivação no trabalho e sono, o melhor dos remédios.



Estação Saúde elabora perfil de saúde dos colaboradores para monitoramento

Após esse mapeamento no Estação Saúde, além dessas ações foram identificados os colaboradores que estavam no grupo de risco nível 3 (alteração de glicose ou diabetes, PA – Hipertensão, Obesidade) e foram encaminhados para consulta individual, acompanhamento com a enfermeira e, se necessário, encaminhados ao médico.

PPR: melhoria contínua e valorização

O Programa de Participação nos Resultados, o Participar, implantado em 2014, continuou no ano de 2015 e bonificou os participantes pelo resultado obtido. O pagamento foi efetuado em abril de 2016.

O objetivo do programa é premiar os colaboradores por boas práticas e melhoria contínua, reconhecendo aqueles que contribuíram com o atingimento das metas. Em 2016, a Comissão de Negociação, criada em 2015, continuou a atuar. Formada por colaboradores para negociar o programa junto à Gerência de Recursos Humanos, 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: inovação em foco

Desde 2010, a cooperativa promove o Prêmio “A Ideia é Essa”, que é uma oportunidade para os colaboradores tirarem do papel as ideias que contribuem para fortalecer o relacionamento com o cliente e aprimorar os processos da Unimed Vitória.

Os colaboradores que desejam participar inscrevem ideias atrelados a esses desafios e, caso tenham ideias selecionadas, recebem premiação de R\$ 330,00 e, quando, implementadas, ganham uma bolsa de estudos no valor de até R\$ 4.500,00 para cursos de graduação, pós-graduação, idiomas, entre outros.

É mais uma forma de a cooperativa incentivar a inovação e valorizar seus profissionais como agentes de transformação na melhoria contínua da Unimed Vitória. Em 2016, a iniciativa contou com a participação de 131 colaboradores e 174 sugestões.

Licença-maternidade e paternidade

[G4-LA3] O número global de empregados vinculados à cooperativa com direito a tirar licença-maternidade/paternidade foi de 2.455 pessoas, sendo 1.836 mulheres e 619 homens. Em 2016, saíram de licença-maternidade/paternidade 68 colaboradores, sendo 49 mulheres e 19 homens.

Celebrando a cooperação

A Gincana Olímpica Unimed Vitória, já em seu quinto ano, reuniu 810 colaboradores e familiares em uma grande festa de confraternização. O evento estimula a integração entre os colaboradores de todas as unidades da Unimed Vitória e fortalece a organização. Durante a gincana, os colaboradores se dividiram em nove equipes para participar de 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.

O evento é uma grande festa e é esperado por todos os colaboradores e seus familiares. Uma das participantes e integrante da equipe Amarela, a analista de Contas Médicas Rayane Santiago, convidou a família para prestigiar o evento e ganhou de presente uma torcida organizada de Minions. “Foi uma surpresa eles virem com as camisas. Eles amaram a gincana e já pediram para vir no ano que vem”, conta. A gincana foi avaliada de forma positiva pelos colaboradores durante a pesquisa de satisfação, com 96% definindo como ótimo e 4% como bom.

73



Colaboradores representantes das equipes durante a Gincana Olímpica Unimed

Mais saúde, segurança e participação

[G4-LA5 DMA] Com o objetivo de garantir a segurança do trabalhador e prezar por sua saúde, 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 contam com a participação de colaboradores de todos os níveis: do Operacional à Direção, contemplando as diferentes categorias funcionais.

Atualmente, há 191 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 7,95% da força de trabalho. A seguir, alguns grupos existentes e as respectivas quantidades de colaboradores atuantes:

1. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (94 colaboradores)
2. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (29 colaboradores)
3. Comissão Interna de Radioproteção (22 colaboradores)
4. Comissão de Resíduos (23 colaboradores)
5. Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Materiais Perfurocortantes (23 colaboradores)

Treinamento e qualificação

[G4-LA9] O desenvolvimento dos colaboradores é extremamente importante para a Unimed Vitória, que investe regularmente em treinamentos e capacitações, mantendo a equipe qualificada e atualizada com os melhores processos, práticas e soluções em saúde. Em 2016, as ações de treinamento e desenvolvimento geraram quase 85 mil horas de formação, com uma média de mais de 40 horas por colaborador.

HORAS DE TREINAMENTO

- **Total de horas de treinamentos:** 84.816 horas e 19 minutos
- **Tempo médio de colaborador treinado:** 39 horas e 45 minutos
- **Horas de treinamento/gênero masculino:** 20.024 horas
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero masculino:** 37 horas e 40 minutos
- **Horas de treinamento/gênero feminino:** 64.792 horas
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero feminino:** 40 horas e 27 minutos

HORAS POR CATEGORIA

- **Horas de treinamento da equipe assistencial:** 36.858 horas e 15 minutos
- **Horas de treinamento da equipe administrativa:** 47.958 horas

Integração e autoconhecimento

Em 2016, a quarta edição do Fórum de Colaboradores Unimed Vitória reafirmou seu compromisso de estimular a integração entre as equipes e a busca pelo autodesenvolvimento no dia a dia.

O evento teve como tema “Espiritualidade e Sustentabilidade” e contou com a palestra do escritor Sidemberg Rodrigues, que proporcionou aos participantes momentos de reflexão para a busca do equilíbrio por meio do autocontrole. O palestrante explicou que sustentabilidade é o equilíbrio entre as dimensões da vida: econômica, ambiental, social, cultural, política e espiritual.



Fórum de Colaboradores: “Espiritualidade e Sustentabilidade” foi o tema de 2016

Essa edição do evento bateu recorde de participantes, com 600 pessoas, e foi encerrada com avaliações positivas, dentre elas a da assistente de Relacionamento com o Cliente, Kamylla Bortolozzo. “Essas reflexões são muito importantes, reforçam que é preciso ter fé e persistência para as coisas darem certo. Foi muito bom”, comentou.

“

Em 2016, a quarta edição do Fórum de Colaboradores Unimed Vitória reafirmou seu compromisso de estimular a integração entre as equipes e a busca pelo autodesenvolvimento no dia a dia.

”

Programa de Gestão por Competências: desenvolvimento contínuo

[G4-LA10 DMA] A Unimed Vitória conta com o Programa de Gestão de Pessoas por Competência e estimula o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores. Por meio de programas diversos, ao longo de 2016 a cooperativa propiciou treinamentos e desenvolvimento aos seus profissionais. Também disponibilizou a plataforma de Ensino à Distância com portfólios de 50 cursos virtuais sobre diversos temas em que os colaboradores puderam participar ao longo do ano.

Cursos disponibilizados:

- Multiplicadores em Prevenção e Combate a Princípio de Incêndio
- Proteção Radiológica
- Segurança do Paciente
- NR 10 Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade
- NR 35 Trabalho em Altura
- Operadores de Empilhadeiras
- Cevo II – Condutores de veículos de emergência

PROGRAMA DE LIDERANÇA

- Desenvolvimento de Liderança – Eneagrama
- Coaching para Executivos
- Treinamento em Coaching
- Programa de Carreira e Sucessão

ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

- Atendimento ao Cliente Unimed – Uma das etapas do Treinamento de Integração
- Projeto Excelência no Cuidado e Relacionamento com Cliente
- Workshop Jeito de Cuidar Unimed

PROCESSOS, FERRAMENTAS E RESULTADO

- Congresso de Atenção Integral à Saúde
- LEI Nº 12.973/14; Escrituração Contábil Digital (ECD); Escrituração Contábil Fiscal (ECF)
- Seminário de Desenvolvimento Humano
- Redação Publicitária nas Redes Sociais
- Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde
- Estruturação e Melhoria de Processos e Sistema de Indicadores
- Capacitação em Gestão da Estratégia
- Workshop de Project Design Thinking
- Formação de Auditores Internos da Qualidade ISO
- Tempo, Metas e Resultados
- XV Congresso Brasileiro de Controle de Infecção e Epidemiologia Hospitalar
- Práticas de Gestão de Risco na Área da Saúde
- Capacitação em Feridas
- Curso – Mamãe Canguru para UTIN

TREINAMENTOS REGULAMENTAÇÃO, NORMAS e ANS

- Regulamentação de Plano de Saúde
- Workshop TISS
- Software de Pacote
- I Simpósio de Direito Cooperativo e 25º Seminário Nacional, Jurídico, Contábil, Atuarial, Financeiro e Regulatório do Sistema Unimed
- Novo Código do Processo Civil

AÇÕES DE MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO

- Semana de Enfermagem
- Fórum de Colaboradores
- Evento do PSIU
- Gincana Olímpica

Faz Bem reconhecer

A cooperativa desenvolve uma campanha de valorização dos colaboradores com estímulo às boas práticas de atendimento, o Faz Bem. Com premiação dos profissionais assistenciais, de linha de frente e de atendimento ao cliente que mais se destacaram durante o ano, a campanha leva em consideração o número de atendimentos em cada unidade e os elogios recebidos pelos colaboradores que são registrados pelos clientes.

Também para reconhecer os colaboradores, a cooperativa premiou, em 2016, os profissionais de linha de frente que escreveram cases de sucesso de atendimento. O reconhecimento faz parte do projeto Excelência e Cuidado no Relacionamento com o Cliente, que visa promover a cultura do atendimento humanizado e eficiente, tornando a Unimed Vitória uma organização de referência em serviços de qualidade.

Programa de Preparação para Aposentadoria

O Programa de Preparação para a Aposentadoria é mais uma ação desenvolvida com o objetivo de despertar o colaborador sobre a importância do planejamento de sua aposentadoria e do orçamento familiar, com intuito de minimizar os impactos no pós-carreira. No programa, os colaboradores obtêm informações sobre as possibilidades e formas de lazer na aposentadoria, o envolvimento em trabalhos voluntários e aspectos biopsicossociais da aposentadoria.

Além de levar o público jovem à reflexão, o programa busca preparar os colaboradores em idade de pré-aposentadoria para mudanças das atividades, visando uma transição segura, orientada e sustentável, de forma que as mudanças ocasionais sejam menos impactantes em suas vidas.

Além disso, a cooperativa disponibiliza mais um benefício para o colaborador: a Previdência Privada. A Unimed Vitória apoia os colaboradores na complementação da aposentadoria e realização de projetos de vida, incentivando a disciplina financeira.

Café e diálogo

Em 2016, a Unimed Vitória lançou o Café com o Presidente, realizando duas edições do evento. Por meio desta iniciativa, os profissionais da cooperativa têm mais um canal direto com o diretor-presidente, Márcio de Oliveira Almeida em um bate-papo informal com o executivo da organização. São disponibilizadas 15 vagas por evento e os participantes são escolhidos mediante sorteio.



Colaboradores que participaram do Psiu

Psiu: nosso plano é crescer!

Uma ferramenta de gestão inovadora com o objetivo de gerar novas oportunidades e motivar os profissionais dentro da organização. Assim é o Programa de Seleção Interna (Psiu), iniciativa da Unimed Vitória de estímulo ao desenvolvimento e crescimento profissional de seus colaboradores. Por meio do Psiu, a cooperativa realiza processos seletivos internos antes de buscar novos profissionais no mercado, a fim de oportunizar a promoção e o remanejamento dos próprios colaboradores

Em 2016, até novembro, foram 175 colaboradores promovidos. Esse número representa um aumento de 46% na quantidade de pessoas promovidas em relação ao ano de 2015. Sobre o processo de seleção interna, especificamente, houve um aumento de 84% na quantidade de Psiu realizada em 2016 e de 71% no número de colaboradores promovidos via Psiu, em comparação ao ano anterior.

Avaliação de Desempenho: aliada do autodesenvolvimento

[G4-LA11] A ferramenta de avaliação de desempenho 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.

Em 2013, a Unimed do Brasil construiu um novo modelo de Gestão de Pessoas por Competências para o Sistema Unimed, por meio de um processo participativo, em conjunto com algumas Singulares e Federações. O objetivo foi padronizar a forma de gerir as pessoas. A Unimed Vitória participou ativamente desse grupo de modelagem e está em processo de implantação do novo modelo, que tem por objetivo:

- Construir um único modelo de Gestão de Pessoas para o Sistema Unimed, que possibilite a implantação das melhores práticas do mercado para se trabalhar de maneira integrada e padronizada.
- Contribuir para a profissionalização do Sistema Cooperativista Médico, oferecendo metodologia e ferramentas para as Federações, Unimeds Operadoras e Prestadoras.
- Propiciar suporte para decisões nos vários processos de Gestão de Pessoas, na maneira de selecionar, contratar, remunerar, desenvolver, avaliar, reconhecer, reter e cuidar das pessoas que trabalham no Sistema Unimed.

Com o novo modelo, será possível gerar informações mais claras para orientar a tomada de decisões em relação a itens como carreira, treinamento, aperfeiçoamento e remuneração, tanto para cada colaborador como para a cooperativa. O objetivo também é proporcionar critérios de avaliação e o alinhamento de expectativas que ajudarão no desenvolvimento profissional de cada colaborador.

O último Ciclo de Avaliação de Desempenho aconteceu no ano de 2014 e avaliou 1.880 colaboradores, que representavam 84% de todo o quadro de colaboradores. Desse total, 459 eram 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%). Um novo ciclo de avaliação está previsto para 2017.

	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%

83

Governança

G4-LA12 DMA A governança compreende a liderança e os relacionamentos organizacionais para otimizar o desempenho da cooperativa. Na Unimed Vitória, 111 colaboradores compõem o grupo que responde pela governança da organização. Desse total, quatro estão na faixa etária abaixo dos 30 anos; 97 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade; e 11 têm mais de 50 anos.

Diversidade: oportunidades para todos

[G4-10] A Unimed Vitória acredita em um modelo de desenvolvimento compartilhado, em que todos contribuem e se ajudam para um crescimento mútuo. Em linha com essa crença, a identidade corporativa da organização está comprometida com valores como ética, valorização do indivíduo e responsabilidade social. A cooperativa enxerga em cada colaborador um parceiro na sua missão de cuidar da saúde dos clientes, com respeito, resolutividade e segurança, contribuindo para uma sociedade sustentável.

Em 2016, a cooperativa contou com um quadro composto por 2.455 colaboradores, sendo 1.836 mulheres e 619 homens. Ainda tendo como referência a totalidade dos colaboradores, 1.995 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 460 colaboradores.

Vínculo	Total	Feminino	Masculino
Meio período	460	347	113
Tempo integral	1995	1489	506

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 (29,89%), Vila Velha (25,63%), Serra (23,43%), Cariacica (15,55%) e Viana (2,19%).

CIDADE	HOSPITAL DIA E MAT.	HOSPITAL UNIMED	OPERADORA	RECURSOS PRÓPRIOS
Cariacica	1,14%	9,12%	3,54%	1,75%
Serra	1,63%	12,63%	5,50%	3,67%
Viana	0,20%	1,26%	0,53%	0,20%
Vila Velha	1,63%	11,57%	8,72%	3,71%
Vitoria	1,91%	14,91%	9,65%	3,42%
Outros	0,08%	0,73%	1,55%	0,94%

Já no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed, os colaboradores declaram residir, principalmente, em Vitória (16,82%), Serra (14,26%), Vila Velha (13,20%), Cariacica (10,26%) e Viana (1,46%).

As categorias Apoio, Gestão, Operacional e Técnico são compostas, respectivamente, por 256, 111, 1.438 e 650 colaboradores. A cooperativa emprega, ainda, 116 portadores de necessidades especiais. Em 2016, contou com 514 terceirizados.

Categoria funcional	Total	%	Categoria funcional	Total	%	Categoria funcional	Total	%
Abaixo de 30 anos	651	26,52	De 30 a 50 anos	1700	69,25	Acima de 50 anos	104	4,24
APOIO	129	5,25	APOIO	113	4,60	APOIO	14	0,57
Feminino	79	3,22	Feminino	63	2,57	Feminino	5	0,20
Masculino	50	2,04	Masculino	50	2,04	Masculino	9	0,37
GESTÃO	4	0,16	GESTÃO	97	3,95	GESTÃO	10	0,41
Feminino	4	0,16	Feminino	58	2,36	Feminino	6	0,24
Masculino	0	0,00	Masculino	39	1,59	Masculino	4	0,16
OPERACIONAL	357	14,54	OPERACIONAL	1017	41,43	OPERACIONAL	64	2,61
Feminino	262	10,67	Feminino	824	33,56	Feminino	44	1,79
Masculino	95	3,87	Masculino	193	7,86	Masculino	20	0,81
TÉCNICO	161	6,56	TÉCNICO	473	19,27	TÉCNICO	16	0,65
Feminino	122	4,97	Feminino	354	14,42	Feminino	15	0,61
Masculino	39	1,59	Masculino	119	4,85	Masculino	1	0,04

G4-LA13 DMA A equidade de oportunidades e de remuneração é outra marca da Unimed Vitória e a representatividade do trabalho feminino na cooperativa é um dos indicadores que pode atestar essa prática. As mulheres representam 74,78% do efetivo da cooperativa, atuando em igualdade de condições com os colaboradores do sexo masculino.

Salário e Remuneração

Gênero	Total de Salários	Média de Salários	Qtde Colaboradores por Gênero	Razão Matemática	% Razão Matemática
Feminino	R\$ 4.014.911,34	R\$ 2.237,97	1794	-R\$ 678,20	-30%
Masculino	R\$ 1.711.791,39	R\$ 2.916,17	587	R\$ 678,20	100%

Fornecedores e práticas trabalhistas

G4-LA14 G4-LA15 DMA 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 que existe é um item da qualificação de fornecedores que solicita como documento mandatório, a certidão negativa de débitos trabalhistas. Porém, há fornecedores dispensados de qualificação e, neste caso, não há a obrigatoriedade de apresentação da referida certidão.

Diálogo e garantia de direitos trabalhistas

[G4-11] Outro resultado importante do diálogo entre cooperativa e colaboradores é que 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 diminuir 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 sustenta os ideais de proteção e preservação dos direitos humanos, e realiza atividades pautadas no respeito à diversidade humana e cultural. Defende o tratamento justo a todos e repudia qualquer tipo de discriminação. Essa preocupação acontece, ainda, quando exige que seus fornecedores mantenham condições de trabalho seguras e saudáveis.

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

O documento foi atualizado em 2016 seguindo o padrão da Unimed do Brasil e, mais abrangente, traz orientações aos profissionais da cooperativa sobre a interação ética e responsável com os diversos públicos de interesse da Unimed Vitória: cooperados, colaboradores, fornecedores, clientes, comunidade, parceiros comerciais, mídia, entre outros.

O Código de Conduta Unimed, descreve que: “Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências

políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades de valorização profissional. Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável. É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando colegas de trabalho e outros públicos de relacionamento da Unimed de forma respeitosa e igualitária”.

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

Outra forma de transmitir valores como a integridade ética, valorização do ser humano, o bem-estar da comunidade e os fundamentos cooperativistas é a partir da realização de campanhas por parte da Unimed Vitória envolvendo todos os seus públicos. A cooperativa utiliza seus canais internos e externos de comunicação, além 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 do Livro e da Educação
- Dia Internacional Contra a Corrupção
- 10 Medidas 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 de Crianças e Adolescentes
- Dia Nacional do Combate ao Trabalho Escravo
- Semana da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla



Campanha Dia Nacional do Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes



Colaboradores durante palestra da Semana da Diversidade

Semana da Diversidade

No ano de 2016, a Unimed Vitória realizou, por meio do Instituto Unimed Vitória, a 5ª edição da Semana da Diversidade, com atividades voltadas à inclusão de pessoas com deficiência e conscientização de seus profissionais sobre o respeito às diferenças. O evento contou com a participação do surfista Carlos Kiil, que compartilhou com os colaboradores os momentos de recomeço e superação após ficar paraplégico. A Semana da Diversidade, que busca fortalecer a importância de cada indivíduo, bem como o respeito à diversidade do outro, teve ainda uma programação voltada para os cooperados e gestores da cooperativa com o tema: Atitudes Inclusivas no ambiente de trabalho. Os encontros tiveram a participação do presidente da Comissão de Acessibilidade do Tribunal de Contas e idealizador do projeto Cidade Mais Acessível, João Estevão Silveira.

Proteção aos direitos humanos prevista em contrato

**[G4-HR1
DMA]** Na Unimed Vitória, a maioria dos contratos com fornecedores possui cláusulas de direitos humanos. No entanto, a cooperativa não contabiliza esse percentual. 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 esse respeito.

Ouvidoria Interna

A Unimed Vitória disponibiliza a Ouvidoria Interna, criada há três 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 2016, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, não havendo necessidade de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura de valorização dos Direitos Humanos vem sendo absorvida e praticada pelos colaboradores.

Liberdade de associação

G4-HR4
G4-HR5
G4-HR6
DMA

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. O que existe é uma cláusula de responsabilidade social, nas minutas padrão de contrato, em que o contratado se compromete a adotar medidas para que não haja essas práticas.

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.

Saúde **social**

Sociedade

**G4-SO1
G4-15
DMA** O Instituto Unimed Vitória foi criado em 2012 para ampliar a atuação socioambiental da Unimed Vitória, por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde ligados à cultura, desenvolvimento comunitário, educação, esportes e meio ambiente.

O Instituto coloca em prática um dos princípios cooperativistas – o interesse pela comunidade, e mobiliza e sensibiliza toda a cooperativa para, juntos, exercerem a cidadania e atuarem na construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

Em 2016, foram investidos R\$ 2.349.902,29 em apoio e patrocínio a projetos, sendo R\$ 375 mil com os recursos provenientes da arrecadação do estacionamento do Hospital Unimed Vitória e R\$ 1.974.902,29 provenientes de renúncia fiscal por meio do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) da cooperativa, que destinou recursos para as Leis de Incentivo à Saúde (Ministério da Saúde), ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD); à Lei de Incentivo ao Esporte (Ministério do Esporte); à Lei de Incentivo à Cultura (Ministério da Cultura), à Lei Rouanet e Audiovisual; ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), e ao Fundo Nacional do Idoso.

Esses investimentos possibilitaram estreitar a relação da cooperativa com a comunidade no entorno de suas unidades, compromisso assumido pela Unimed Vitória com suas partes interessadas, bem como promover a cidadania.

Interação com a comunidade

G4-SO1
G4-SO2
DMA

Principais ações apoiadas pelo Instituto Unimed Vitória em 2016:

Arte e cultura

Algazarra Arte Coral (Instituto Todos os Cantos): projeto de ensino de música por meio do canto coral, que atende crianças e adolescentes com idades entre 13 e 20 anos e busca inserir música clássica na vida dos adolescentes e jovens, agregando 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.

95

Desenvolvimento Comunitário

A Causa é Sua (Ateliê de Ideias): fundo colaborativo para a construção de casas para famílias em situação de vulnerabilidade social extrema, moradoras da região do Território do Bem, que vivem em situações de risco em decorrência de sua moradia e que possuem local em condições técnicas e comunitárias (reconhecimento local da posse do terreno) para construção.

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.

Movimento Comunitário do Bairro Itararé: visando à aproximação e à interação com a comunidade em que a Unimed Vitória está inserida, com o intuito de contribuir para o seu desenvolvimento, o Instituto apoia o Movimento Comunitário de Itararé, em Vitória, entidade representativa no âmbito local e que atua como mediadora na defesa de direitos e interesses dos habitantes da localidade.

Educação

Junior Achievement: presente em mais de 120 países, beneficia cerca 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. O Instituto Unimed Vitória apoia financeiramente a instituição por meio de uma contribuição mensal. Além disso, dois programas são apoiados pelo voluntariado da cooperativa: Educação Empreendedora e Empresário Sombra.

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. Uma das iniciativas da instituição é o projeto Congo na Escola, 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, cujo objetivo é 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.

Esporte

Escola de Futebol Solveive (Instituto Solveive para o Desenvolvimento Humano): patrocínio do projeto de futebol que promove a cidadania por meio do esporte para 150 crianças e adolescentes na cidade de Vila Velha.

Meio Ambiente

Revitalização de Antigos Lixões em Espaços de Convivência

(Associação Ateliê de Ideias): Ações realizadas nos bairros de São Benedito e Jaburu, comunidades do entorno da área de atuação da cooperativa. Os dois espaços ganharam um jardim e área de lazer e contaram com o apoio dos moradores para a revitalização.

Saúde

Associação dos Amigos dos Autistas do Estado do Espírito Santo (Amaes):

instituição sem fins lucrativos que exerce a luta pela defesa e garantia dos direitos das pessoas com Transtorno do Espectro Autista – TEA e seus familiares, acolhendo, informando e prestando atendimento, para incentivo à autonomia e dignidade desse público. Em 2016, o Instituto Unimed Vitória patrocinou o curso teórico-prático sobre “Avaliação e Intervenção Psicomotora em Grupos Inclusivos”, que teve a participação de 50 profissionais da área da saúde, e o projeto “Gol Azul: O Jogo das Estrelas pelos Autistas”, realizado na Arena Unimed-Sicoob, que contou com a presença de mais de 2.500 pessoas.

Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci): recebe o apoio por meio do Selo Compromisso com a Criança, que tem como objetivo certificar as empresas que são socialmente responsáveis e colaboram com o tratamento das crianças assistidas pela Acacci. A instituição 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, cujo objetivo é oferecer, por meio de suas várias atividades e projetos, proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas com deficiência, além de promover assistência gratuita de saúde e de educação.

Cuidar Mais (Instituto Unimed Vitória, Hospital Infantil, Hospital Dório Silva, Apae e Acacci): auxilia na melhoria da qualidade de vida de crianças e adultos portadores de Osteogênese Imperfeita, também conhecida como ossos de vidro ou de cristal, condição genética que tem caráter hereditário e afeta aproximadamente uma em cada 20 mil pessoas. O projeto atende pacientes em tratamento nos Hospitais Infantil e Dório Silva. Em 2016, 45 pacientes receberam consultas eletivas nas especialidades cardiologia, otorrinolaringologia, oftalmologia e ginecologia no Centro de Especialidade da Unimed Vitória, sessões de hidroterapia na piscina da Apae de Vitória e acompanhamento nutricional oferecido pela Acacci.

De Olho no Futuro (Prefeitura Municipal de Vitória): a iniciativa conta com o apoio da Unimed Vitória desde 2003 e seu objetivo é identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas municipais de ensino fundamental de Vitória, contribuindo com o seu processo de aprendizagem. Em 2016, o projeto disponibilizou gratuitamente consultas oftalmológicas a 301 alunos, no Centro de Especialidades da Unimed Vitória. A Prefeitura fica responsável pelo fornecimento dos óculos prescritos. Com esse projeto, a cooperativa recebeu, em 2014, o terceiro lugar na categoria Cooperativa Cidadã, no Prêmio Cooperativa do Ano, concedido pela Organização das Cooperativas do Brasil – OCB.



Programa De Olho no Futuro

Doação de Órgãos: a campanha objetiva conscientizar sobre a importância da doação de órgãos e conta com um hotsite (www.segundavida.com.br) que apresenta histórias de pessoas que tiveram uma segunda chance por meio do transplante de órgãos. Além de informações sobre a doação, como mitos e verdades, esclarece o processo de morte encefálica e sensibiliza as famílias para a importância da doação de órgãos. A campanha, que teve como tema “Tudo pode ter uma segunda vida”, obteve reconhecimento internacional: o vídeo da campanha, o filme “Violino”, conquistou o bronze no Prêmio Lusófonos, categoria TV e Cinema. Sediado em Lisboa, o festival Lusófonos de criatividade é dedicado a premiar, homenagear e debater os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa.

Também foram utilizados, como canal de divulgação, jogos de times de futebol patrocinados pela Unimed Vitória: 17 pessoas que passaram por transplante entraram em campo com os jogadores portando uma faixa com os dizeres “Um transplante mudou a minha vida”.



Transplantados com faixa em jogo da Desportiva



Funcionárias do Banco de Leite Humano do Hospital Dr. Dório Silva

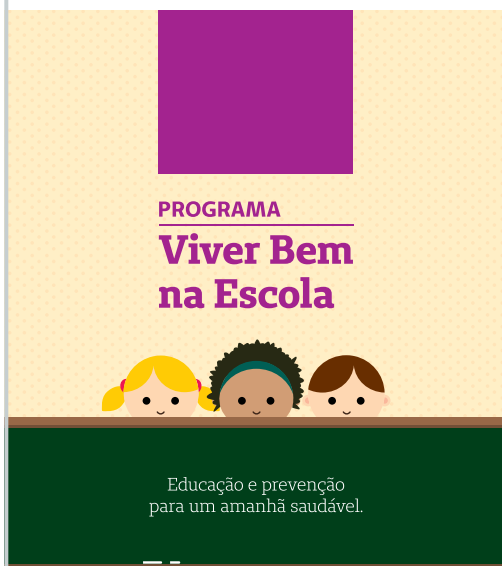
Banco de Leite Humano (Hospital Dório Silva): com intuito de estimular a doação do leite materno para mães que, por fatores diversos, não podem amamentar, a Unimed Vitória patrocinou a montagem do Banco de Leite do Hospital Dório Silva, em 1998, providenciando toda a estrutura para seu funcionamento. A partir de 2000, a cooperativa ampliou esse 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. Esse apoio é essencial para manter o funcionamento do Banco de Leite. Em 2016, de janeiro a novembro, foram realizadas 513 visitas domiciliares, resultando em quase 400 litros de leite humano coletados, dos quais 240 litros foram distribuídos.

Hospital Santa Casa de Vitória: entidade beneficente de assistência social e sem fins lucrativos, que agrega atividades de ensino, pesquisa e assistência e, por ter seus atendimentos voltados principalmente para o SUS, é de máxima importância para o tratamento de saúde de toda sociedade capixaba.

Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes (HUCAM): o Instituto Unimed Vitória apoiou a reforma e a aquisição de brinquedos para equipar a brinquedoteca da Hucam e, pelo segundo ano consecutivo, patrocinou a campanha de combate ao câncer de próstata da unidade, conhecida como Novembro Azul.

Programa Viver Bem na Escola: tem como objetivo trabalhar o tema educação para a saúde, com crianças e adolescentes, contribuindo para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, consequentemente, com melhor qualidade de vida. Em 2016, o programa-piloto foi trabalhado com 450 alunos do ensino fundamental e médio da EMEF Ceciliano Abel de Almeida, em Itararé – Vitória. Ao longo do programa, foi possível evidenciar diferenças no comportamento de alunos e dos profissionais que participaram das atividades, como diminuição de consumo de pirulitos e doces na escola, substituição de bolachas e chips por itens mais saudáveis como frutas e sanduíches, e melhoria nos hábitos alimentares na escola e em casa. Além disso, foi aplicado um questionário antes e outro depois da execução do programa, em que foi possível identificar a melhoria nos resultados das avaliações nas questões sobre alimentação, como o aumento de 13% para 19% dos alunos que consomem pelo menos um tipo de legume todos os dias; aumento de 18% para 22% dos alunos que consomem raramente algum doce, indicando a redução da frequência de consumo; redução de 32% para 30% dos que consomem diariamente refrigerantes ou suco artificial; aumento de 18% para 23% dos que consomem refrigerantes ou suco artificial raramente, evidenciando a redução na frequência; redução de 29% para 26% do consumo diário de biscoito chips ou recheado; e aumento de 20% para 24% dos que consomem raramente, evidenciando a mudança desse hábito.

101



Estação Saúde do Viver Bem na Escola

Eventos

Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo

(Fundaes): constituída em 2002 para unir e congregar as entidades do Terceiro Setor Capixaba. Em 2016, o Instituto Unimed Vitória, filiado à Fundaes, patrocinou o Fórum Fundaes.

I Encontro de Osteogênese Imperfeita: com origem no projeto “Cuidar Mais”, o Instituto patrocinou evento que teve como objetivo promover trocas de experiências e discussões entre pacientes, pais e profissionais de saúde que atuam com Osteogênese Imperfeita no Espírito Santo.

Seminário Municipal da Rede Intersectorial de Promoção à Saúde

(Prefeitura Municipal de Vitória): patrocínio do evento que promoveu visibilidade das ações e projetos prioritários promotores de saúde, que são desenvolvidos intersectorialmente por gestores, profissionais de diversas secretarias municipais, entidades e empresas parceiras.

Voluntariado

Em 2016, o Instituto Unimed Vitória apoiou o desenvolvimento de sete programas e ações de voluntariado, com a participação de 198 voluntários que dedicaram 1.070 horas, beneficiando 3.572 pessoas.

A Turma do Dr. Unimed:

desenvolve o trabalho de alegria e humanização por meio de visitas em instituições, hospitais públicos e asilos da Grande Vitória. O programa contou com a participação de 58 voluntários em 2016, que dedicaram 225 horas e beneficiaram 1.264 pessoas.



Colaboradora durante apresentação da Turma Dr. Unimed



Colaboradores em ação no Hemoes

Doe: incentiva a doação de sangue por meio do Banco de Doadores de Sangue, que é um cadastro de colaboradores que podem ser acionados, quando necessário, para atender aos pedidos de ajuda recebidos para doação de determinado tipo sanguíneo. Atualmente, 118 colaboradores estão cadastrados como doadores de sangue.

Dr. Unimed na Praça: surgiu em 1995, com o propósito de aliar saúde e diversão em comunidades do entorno da cooperativa. Após quatro anos sem execução do projeto, em 2016 o Dr. Unimed na Praça foi retomado para ratificar o compromisso da cooperativa em contribuir com o desenvolvimento comunitário por meio da promoção da saúde e bem-estar. Foram 45 voluntários, entre colaboradores e médicos cooperados, que dedicaram 176 horas e beneficiaram cerca de 660 pessoas.



Cooperado durante atendimento à população no Dr. Unimed na Praça

Educação Empreendedora: o programa levou 24 colaboradores para a sala de aula para falar sobre os temas: “Conectado com o amanhã” e “Aprender a empreender”. Em 2016, o programa foi desenvolvido na EEEFM Des. Carlos Xavier Paes Barreto, na Praia do Suá e na EMEF Ceciliano Abel de Almeida, em Itararé, ambas em Vitória. No total, foram 165 horas de trabalho voluntário, beneficiando 277 alunos.

Empresário Sombra: 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 Unimed Vitória. Em 2016, o programa teve a participação de 48 voluntários que dedicaram 280 horas e atenderam a 45 alunos de escolas da Grande Vitória.

Esquadrão da Sustentabilidade: Com 16 multiplicadores da sustentabilidade, o programa tem o objetivo de replicar, para todos os colaboradores da Unimed Vitória, o conceito de respeito ao meio ambiente e engajamento por um mundo melhor. Em 2016, foram 21 horas dedicadas ao programa, que beneficiaram 1.000 pessoas.

Vou te Contar: por meio de contação de histórias para crianças de instituições parceiras e escolas públicas do entorno da cooperativa, o programa visa oferecer incentivo à leitura. Em 2016, contou com a participação de 13 voluntários, que dedicaram 59 horas para contar histórias para 230 crianças.



Gestora orienta aluno durante ação do Empresário Sombra

Unimed Vitória contra a corrupção e pela integridade

G4-SO3
G4-SO4
DMA

Contribuir para uma sociedade mais justa e ética é dever de todos os cidadãos e organizações. Neste sentido, a Unimed Vitória, por meio do Instituto Unimed Vitória, coletou e encaminhou um total de 456 assinaturas ao Ministério Público Federal do Espírito Santo (MPF-ES), nos meses de fevereiro e março, para a campanha “10 Medidas Contra a Corrupção” do Ministério Público Federal. Junto com outras Singulares, o Sistema Unimed contribuiu com mais de 5.000 assinaturas.

O combate à corrupção também foi o tema tratado junto aos clientes da Unimed Vitória, no 13º Fórum Empresarial Unimed, realizado em julho, com a participação do procurador do Ministério Público Federal, Deltan Dallagnol. Durante o almoço-palestra, o procurador apresentou um panorama do quadro de corrupção no Brasil e no mundo e reforçou que é possível mudar esse contexto.



E para engajar os cooperados membros dos Conselhos e gestores da cooperativa, em junho foi realizado um encontro com o tema “Compliance e Integridade Empresarial”. A palestra foi ministrada pelo promotor do Ministério Público do Espírito Santo (MPES) e ex-secretário de Estado de Controle e Transparência, Marcelo Zenkner.



Responsabilidade pelo produto

G4-PR1
G4-EC2
DMA

Cuidados com a saúde e a segurança dos clientes

Na Unimed Vitória, 100% dos produtos e serviços têm seus impactos avaliados em relação à saúde e à segurança, buscando a qualidade e melhoria contínua.

Cuidar do cliente é prioridade na cooperativa que, em 2016, promoveu treinamentos e eventos focados na prevenção à saúde e à segurança dos clientes.

Eventos e treinamentos

Durante o ano de 2016, foram realizados 41 eventos nas Unidades Próprias da Unimed Vitória, dentre programas de treinamentos, cursos e palestras para o corpo clínico nas mais diferentes especialidades.

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
ALSO – Suporte Avançado de Vida em Obstetrícia	Ginecologistas e residentes de Medicina
CAMI – Atualização em Medicina Intensiva e Emergências	Médicos que atuam na UTIG
Capacitação sobre Dengue, Chikungunya e Zika	Cooperados, residentes e colaboradores assistenciais
Capacitação em vias Aéreas Superiores	Pediatras, geriatras e clínicos que atuam no Unimed Personal
Combate à SEPSE – Pediátrico	Pediatras e residentes de Medicina
Debate – SEPSIS 3.0 – Getting a Consensus	Cooperados e residentes de Medicina
Dia Mundial da SEPSE – Adulto	Cooperados, residentes e colaboradores assistenciais
Emergências Pediátricas: Como eu Trato? Módulo I – Neuropediatria	Pediatras e residentes de Medicina
Emergências Pediátricas: Como eu Trato? Módulo II – Neuropediatria	Pediatras e residentes de Medicina
Emergências Pediátricas: Como eu Trato? Módulo III – Urgências Cirúrgicas	Pediatras e residentes de Medicina
Emergências Pediátricas: Como eu Trato? Módulo IV – Urgências Otorrinolaringológicas e Oftalmológicas	Pediatras e residentes de Medicina
Emergências Pediátricas: Como eu Trato? Módulo V – Infectologia em Pediatria	Pediatras e residentes de Medicina
H1N1: Manejo Clínico e Prevenção	Cooperados e residentes de Medicina
Reanimação Neonatal	Pediatras e neonatologistas e residentes

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória “Discussão de Caso Clínico Radiológico e Sessão Clínico / Radiológica de Pneumo Pediatria”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória “Discussão de Caso Clínico: Hidropsia Fetal”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória “Discussão de Caso Clínico: Obstrução Intestinal”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória “Discussão de Caso Clínico: Suicídio – Abordagem e Manejo”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória – “Discussão de Caso Clínico: Massa Pulmonar e Pneumonia”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da Residência Médica da Unimed Vitória – “Discussão de Caso Clínico: Síndrome de Takotsubo”	Pediatras e residentes de Medicina
Reunião Científica da UTI GERAL do HU – Morte Encefálica e Doação de Órgãos e Tecidos	Médicos que atuam na UTIG
Sessão Clínica da UTI GERAL do HU	Médicos que atuam na UTIG e residentes de Medicina
Sessão Clínica da UTI GERAL do HU	Médicos que atuam na UTIG e residentes de Medicina
Treinamento de SVD, Partograma e Vácuo-Extração	Ginecologistas que atuam no HDMU e residentes de Medicina
Treinamento do UPTODATE	Cooperados e residentes de Medicina

APOIO	PÚBLICO-ALVO
Treinamento do Protocolo Prona na Síndrome do Desconforto Respiratório Agudo e Protocolo de Mobilidade Funcional	Cooperados da UTI Geral do HU
Treinamento de Aspiração Subglótica contínua no paciente entubado: indicações, apresentação da IT e Demonstração de Dispositivo utilizado	Cooperados, residentes e colaboradores assistenciais
Apresentação do Protocolo Manejo Prático Clínico Influenza H1N1	Pediatras e enfermeiros da UTI Pediátrica do HU
Tromboembolismo Venoso em Paciente Clínico e Cirúrgico	Colaboradores assistenciais
Capacitação e Atualização em Proteção Radiológica	Cooperados que atuam em Radiologia.
Stewardship: Uso de Antimicrobianos	Médicos, residentes, farmacêuticos e microbiologistas
Simulação de Julgamento – CRM-ES	Cooperados, residentes e estagiários de Medicina
Tratamento Não Operatório de Trauma Hepático	Cooperados e residentes de Medicina
Semana Mundial de Amamentação	Cooperados e colaboradores
Reunião Científica – Cuidados Paliativos	Cooperados e residentes
Protocolo Transfusional de Hemocomponentes	Cooperados e enfermeiros
Manometria Ano-Retal	Cooperados e Residentes
Limitação de intervenções de Suporte de vida	Cooperados da UTI Geral do HU
Jornada de Obstetrícia e IX COLPO VIX	Cooperados da Especialidade de Ginecologia e Obstetrícia
Encontro Bimensal das Equipes Multiprofissionais de Terapia Nutricional do Espírito Santo – 28/06	Cooperados e equipe multidisciplinar
Encontro Bimensal das Equipes Multiprofissionais de Terapia Nutricional do Espírito Santo – 23/08	Cooperados e equipe multidisciplinar

Contribuindo com a formação médica

Em 2016, a cooperativa iniciou a segunda turma do Programa de Residência Médica Unimed Vitória, uma iniciativa que visa à formação de novos médicos e aprimoramento contínuo das práticas assistenciais da Singular. Nesta edição, a cooperativa admitiu 14 residentes nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Cirurgia Geral, Medicina da Família e Comunidade, Ginecologia e Obstetrícia, Neonatologia, Cardiologia e Medicina Intensiva – as duas últimas realizadas em parceria com a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes).

O Programa de Residência Médica Unimed Vitória é credenciado pela Comissão Nacional de Médicos Residentes e apoiado pelo Ministério da Educação e Cultura. Além dele, a cooperativa mantém parceria com a Ufes para a realização das residências em Medicina Intensiva e Cardiologia.



Grupo de médicos residentes da Unimed Vitória

Comissões e comitês

O Hospital Unimed Vitória conta com 20 (vinte) comissões e comitês; e o Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU) com 12 (doze) comissões internas, sendo que 6 (seis) são integradas com o HU. Colaboradores e cooperados da cooperativa compõem as comissões e comitês dos hospitais e demais unidades próprias da cooperativa.

Comissões e Comitês do Hospital Unimed Vitória:

- Comissão de Prontuários Médicos
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos (CIHDOTT)
- Comissão de Obras HU e HDMU
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos
- Comissão 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 Perfurocortantes
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Residência Médica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – Cipa

Comissões do HDMU:

- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão de Prontuário
- Comissão de Risco e Segurança do Paciente
- Comitê Transfusional
- 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 Interna de Radioproteção (integrada com o HU)
- Ética de Enfermagem (integrada com o HU)

Em outras unidades da rede própria

Comissões da Unimed Oncologia:

- Equipe Multiprofissional de Terapia Antineoplásica
- Núcleo Ambulatorial de Controle de Infecção
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos Oncológicos

Comissões do CEUV

- Comissão de Acompanhamento de Índices Estratégicos (CAIE)

Núcleo de segurança do paciente

Buscando o fortalecimento da cultura de segurança do paciente em sua rede própria, a Unimed Vitória criou, em 2016, o Núcleo de Gerenciamento de Risco e Segurança do Paciente – NGRPS. A equipe, formada por uma coordenadora médica, uma enfermeira, uma farmacêutica e uma analista, é apoiada pela Comissão de Risco e Segurança do Paciente nas unidades hospitalares, além de profissionais selecionados em todos os Recursos Próprios, que constituem um staff de segurança. As atividades da equipe, com o auxílio desses grupos, visam à implementação de ações de educação, análise e promoção da cultura de cuidados seguros com gestão do risco assistencial.

A Portaria GM/MS nº 529/2013 e RDC 36

O Núcleo de Segurança do Paciente foi criado para atender à Portaria do Ministério da Saúde nº 529/2013 e a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) Nº 36, editada pelo Ministério da Saúde. A norma orienta sobre a instituição de grupo de trabalho focado na promoção e apoio da implementação de ações voltadas à segurança do paciente. O foco é sempre estimular os registros, para se buscar o tratamento e evitar a repetição do ocorrido, implementando melhorias, correções nos processos e educação do profissional de saúde e do próprio paciente acerca dos riscos da assistenciais. Até o mês de novembro/2016, foram contabilizadas 2.730 notificações em suas unidades próprias. Os dados tratam não somente de eventos adversos, mas também falhas de processos e outros tipos de eventos, como eventos sem danos, near miss e circunstância notificável.

Para facilitar a participação dos profissionais que atuam na rede própria da cooperativa, que compõem o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), a cooperativa adotou um novo módulo do software para registro dos eventos adversos: o de Segurança do Paciente da Epimed. O registro é disponibilizado na área de trabalho dos computadores, com a possibilidade de notificação por unidade própria e preenchimento de formulário eletrônico, enviado ao Núcleo de Segurança.

Unimed Vitória é destaque mundial em combate à sepse

Desde 2014, o Hospital Unimed Vitória é destaque no painel elaborado pela Global Sepsis Alliance (GSA), que destaca as ações de instituições de saúde em todo o mundo para combater a sepse – conjunto de manifestações graves no organismo produzido por infecção.

A cooperativa realiza anualmente ações relacionadas ao Dia Mundial de Combate à Sepse, celebrado no dia 13 de setembro. A capacitação tem como foco o diagnóstico e tratamento precoce da doença, além de destacar as medidas preventivas, por meio de boas práticas assistenciais diárias.

No ano de 2016, além de contar com conteúdo técnico-científico para seus profissionais, tratando de sepse pediátrica e sepse adulto, a cooperativa promoveu o primeiro encontro de ex-pacientes que superaram a doença. Durante o encontro, os participantes tiveram a oportunidade de compartilhar sua experiência com os demais convidados.



Capacitação para colaboradores e cooperados no Dia Mundial de Combate à Sepse

Programa UniDigital: tecnologia trazendo melhorias na assistência

A Unimed Vitória está investindo no uso da tecnologia a favor da saúde e, por meio do Programa Unidigital, tem trabalhado com foco na otimização de recursos e na segurança do paciente. A primeira etapa desse trabalho ocorreu na Unimed Oncologia, com a troca do software de gerenciamento e atendimento para um sistema integrado, o Global Care.

Entre as melhorias trazidas com a ferramenta estão o aprimoramento do prontuário eletrônico de pacientes e a implantação de sistema de validação e de controladoria de prescrição. O processo de liberação de medicamentos, incluindo até o cálculo de volume, é realizado pelo Global Care de acordo com o protocolo implementado no sistema para a Unimed Oncologia.

O Programa UniDigital é formado por um conjunto de quatro projetos: Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), Mobilidade e Comunicações Unificadas, Hospital do Futuro e UNI Conhecimento. O segundo movimento envolverá as unidades de Atenção Primária à Saúde, ou seja, Personal Unimed e Viver Bem.

115

Atendimento às regulamentações

A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que os seus Recursos Próprios e a Rede Credenciada cumpram as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Código de Defesa do Consumidor. A atitude é determinante para a oferta de serviços seguros e de qualidade, contribuindo para a sustentação do negócio.

Índice de reclamações na ANS

Em 2016 (compreendendo até o mês de outubro), a Unimed Vitória contabilizou um índice médio de reclamações de 2,96. Para o cálculo são incluídas somente as reclamações recebidas nos últimos três meses e classificadas até a data de extração do dado. O índice tem como referência cada 10.000 beneficiários do universo analisado.

MESES	2015	2016
Janeiro	2,77	3,50
Fevereiro	2,71	2,73
Março	3,34	2,74
Abril	3,78	2,29
Maio	4,18	2,43
Junho	3,63	2,34
Julho	3,61	3,03
Agosto	3,93	3,69
Setembro	4,04	3,95
Outubro	3,88	4,20
Novembro	3,75	3,67

Satisfação do cliente

116

G4-PR5
DMA

Os resultados de boas práticas adotadas na cooperativa, aliadas à política de alinhamento às regulações, podem ser observados no elevado Índice de Satisfação (ISC) geral dos clientes, que alcançou a marca histórica de 87,68% – a maior desde 2012 – em pesquisa realizada em 2016, indicando nível de excelência (acima de 80%), segundo a metodologia da pesquisa.

Na avaliação sobre os serviços médicos e Recursos Próprios, as notas também ficaram acima de 80%. O resultado da avaliação dos clientes confirma a importância da rede própria da cooperativa, que oferta aos beneficiários desde atendimentos ambulatoriais, serviços de diagnóstico e laboratório, até procedimentos de alta complexidade.

A percepção positiva pôde ser verificada em diversos itens avaliados na pesquisa. Entre os pontos que receberam os maiores índices estão: a qualidade dos médicos cooperados, a quantidade de médicos, a ampla rede credenciada e os Recursos Próprios que a Unimed possui, entre outros.

Confira os índices de satisfação com os serviços da Unimed Vitória:

INDICADORES	ISC (%) 2016
Rede credenciada que atende os clientes da Unimed Vitória	85,3
Rede de médicos da Unimed Vitória	86,3
Recursos próprios que a Unimed Vitória possui	88,5
Agilidade nas autorizações de exames e procedimentos	80,9
Tempo de espera para atendimento médico	76,1

Cuidado diferenciado

A Unimed Vitória preza pela qualidade dos serviços e atendimento humanizado em toda a sua rede própria. Buscando, em primeiro lugar, a saúde e o bem-estar, a cooperativa tem desenvolvido projetos com foco na humanização, aprimorando ainda mais o acolhimento aos clientes.

Parto adequado

A redução do número de cesáreas tem sido um dos maiores desafios da rede privada de saúde no Brasil. Com esse objetivo, a cooperativa aderiu, em maio de 2015, ao Projeto Parto Adequado.

A iniciativa, desenvolvida pelo Hospital Albert Einstein e o *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) em parceria com a ANS, selecionou 35 hospitais em todo o país, com o objetivo de identificar modelos inovadores de atenção ao parto e melhoria assistencial.

A Unimed Vitória investiu na construção de um espaço no HDMU, totalmente adaptado para a realização de partos normais, na vinda de profissionais de referência no assunto para compartilhar informações e capacitar corpo clínico e assistencial da unidade, além de ações humanitárias para a informação das gestantes e bem-estar de seus bebês.

No encerramento da fase I do Projeto, o HDMU aumentou em 50% o número de partos vaginais e reduziu em 40% o índice de admissão de recém-nascidos na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN).

Referência no cuidado integral

A cooperativa foi ainda uma das 64 operadoras de saúde escolhidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para participar do projeto Idoso Bem Cuidado.

Trata-se de uma proposta para trabalhar um modelo inovador de atenção aos idosos, envolvendo instituições comprometidas com a implementação de medidas na área do envelhecimento ativo e da qualidade da atenção à saúde.

Informação para o cliente

[G4-PR6] Para que os clientes tenham acesso a informações e possam localizar os serviços de saúde que necessitam, a cooperativa conta com um Guia Médico. O Guia é disponibilizado no site da Unimed Vitória e funciona como um catálogo, com endereços e contatos de toda a Rede Credenciada de hospitais, clínicas, laboratórios e centro de diagnósticos, além da relação de cooperados. Quando ocorre descredenciamento, os clientes são informados por meio de matéria no site da cooperativa.

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, que permite a atualização do conteúdo.

Outra ferramenta que visa aprimorar ainda mais a comunicação é o aplicativo Unimed Vitória Cliente, já relatado neste relatório como uma das inovações desenvolvidas pela cooperativa em 2016, bem como as redes sociais, o site da Unimed Vitória e a TV Unimed.



Também são disponibilizados canais de atendimento, contando com equipes que respondem as manifestações dos clientes. São eles:

- Aplicativo Unimed Vitória Cliente
- Contact Center: 0800 026 0080
- Fale conosco e Chat: Por meio do www.unimedvitoria.com.br
- SAC: nas unidades com atendimento presencial
- Ouvidoria: Caso a questão do cliente não seja resolvida por nenhum dos outros canais.

Serviços reconhecidos pela qualidade

As boas práticas de gestão e o investimento em qualificação e melhoria contínua resultam no reconhecimento do trabalho desenvolvido pela cooperativa. A atuação com excelência da Unimed Vitória proporcionou a conquista de 20 prêmios ao longo de 2016.

PREMIAÇÕES EM 2016

- Certificado de Sustentabilidade para Hospitais – Certificação Ouro – recebido pelo Hospital Unimed Vitória (HU)
- Prêmios de Comunicação e Marketing, promovido pela Unimed Brasil. A cooperativa foi vencedora com a Revista Viva e com o Aplicativo Unimed Vitória Mobile Cooperado.

- Painel Experiências de Sucesso do Simpósio das Federações das Unimeds do ES, RJ e MG, na categoria Despesas Administrativas e Assistenciais, com o case do Grupo Relacionado de Diagnóstico (GRD).
- Prêmio Referências da Saúde, realizado pela Live Healthcare Media. Prêmio na categoria Administrativo-financeira, com o case do Programa de Qualificação de Rede e Valorização do Desempenho Hospitalar.
- Prêmio Excelência da Saúde, promovido pelo Grupo Mídia. Premiação na categoria Engenharia Clínica, com o case de Inteligência e Controle na Engenharia Predial Hospitalar.
- Prêmio Excelência em Gestão, da SESCOOP. Premiação na categoria Ouro, com o Prêmio A Ideia é Essa.
- Prêmio Inova +Saúde, da Unimed Seguros. Premiação na categoria Epidemiologia, com o case Benefício do Coaching em Saúde na Coordenação do Cuidado de Gestantes (Digital Care).
- Selo de Sustentabilidade e Governança, do Sistema Unimed. A cooperativa conquistou os Selos de Sustentabilidade e Governança para a Operadora e Hospital Unimed.
- Publicação de Trabalhos Científicos. Foram publicados 7 trabalhos da Unimed Vitória sobre o tema Atenção Primária à Saúde, apresentados nas três edições do Congresso Unimed de Atenção Integral à Saúde.
- Prêmio Líder Empresarial, promovido pela Rede Vitória. O diretor-presidente da cooperativa, Márcio Almeida, foi eleito pelo sexto ano consecutivo Líder no segmento de planos de saúde, com 36,64% do voto popular.
- Selo Ouro da ANS – Nível 1 da RN 277.
- Prêmio Excelência em Saúde, promovido pela Rede Vitória.

- A Unimed Vitória aparece como a 17ª maior empresa do Espírito Santo na 20ª edição do “Anuário IEL 200 maiores empresas do Espírito Santo”.
- Ranking Jornal Valor Econômico – A Unimed Vitória é mais uma vez destaque em seu segmento. A cooperativa ocupa o 17º lugar entre os 50 maiores Planos de Saúde do País, de acordo com ranking do jornal Valor Econômico edição 2016, que lista as 1000 maiores empresas no Brasil.
- Marca referência na memória do capixaba, com o prêmio de marca mais lembrada no segmento de plano de saúde do 24º Recall de Marcas de A Gazeta.
- Destaque na Revista Vitória+: Jornal A Gazeta trouxe em suas páginas a Revista Vitória+, publicação especial que é resultado de uma pesquisa realizada pelo Instituto Futura com consumidores das classes A e B da capital capixaba, para definir os melhores serviços da cidade de Vitória.
- Campeã na categoria plano de saúde da pesquisa “Marcas Ícones”, realizada pelo Ibope para a Rede Vitória. A Unimed Vitória mostrou sua liderança no segmento da Grande Vitória.

121



As boas práticas de gestão e o investimento em qualificação e melhoria contínua resultam no reconhecimento do trabalho desenvolvido pela cooperativa.



Relacionamento com o cliente

Durante o ano de 2016, a Unimed Vitória promoveu diversas ações com a finalidade de estreitar o relacionamento com os clientes. Um dos exemplos que podemos destacar é o 13º Fórum Empresarial Unimed, que reuniu 214 clientes empresariais. Com o tema “10 Medidas contra a Corrupção”, o encontro contou com palestra do procurador do Ministério Público Federal, Deltan Dallagnol. O palestrante integra a força-tarefa de profissionais que investigam os envolvidos na Operação Lava-jato. Durante o evento, o procurador apresentou um panorama do quadro de corrupção no Brasil e no mundo.

Também foi realizado o Circuito Unimed de Palestras que trouxe palestrantes de renome nacional: o historiador e professor Leandro Karnal, o filósofo e escritor Mário Sérgio Cortella e o advogado e jornalista Clóvis de Barros. Sucesso de público, a iniciativa foi realizada com o intuito de fortalecer o relacionamento com clientes da cooperativa.



Circuito Unimed de Palestras com Mário Cortella

Rotulagem de Produtos e Serviços

G4-PR7
DMA

Em 2016, 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.

Privacidade do cliente

G4-PR8
DMA

A Unimed Vitória tem um compromisso com a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, inclusive dados pessoais de seus clientes. Por meio de sua Instrução Normativa de Segurança da Informação, a cooperativa busca minimizar os riscos de comprometimento de dados corporativos, vazamento e manipulação incorreta de informações, acesso não autorizado, roubo, entre outros.

Não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.



Saúde Ambiental

125

SUMÁRIO

Saúde ambiental

Com o intuito de reduzir ao máximo os impactos de suas atividades sobre o meio ambiente, o aspecto ambiental é tratado com seriedade e de forma estratégica pela cooperativa, por meio da adoção de um modelo de gestão sustentável, que dedica especial atenção para disseminar e viabilizar soluções e planos que estimulem práticas ambientalmente responsáveis para seus públicos de relacionamento.

[DMA] A cooperativa possui práticas concretas que demonstram seu compromisso com a preservação dos recursos naturais, buscando uma postura no presente e planejando o futuro, para garantir a continuidade do atendimento de suas necessidades e desenvolvendo, em conjunto, os diversos setores da economia.

[G4-EN1
G4-EN31
G4-EN2] Por ser uma cooperativa prestadora de serviços de saúde, a Unimed Vitória origina uma série de materiais pertinentes ao negócio. Fontes potenciais de risco, os resíduos de saúde são a principal preocupação da Unimed Vitória no que diz respeito à preservação ambiental.

Para monitorar a geração de resíduos, seu gerenciamento e destinação, a cooperativa conta com uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, formada por 23 membros que representam todas as unidades da Unimed Vitória. O grupo é orientado por regimento interno e responsável pelas interfaces que a cadeia produtiva dessa geração possui, reportando aos gestores dessas unidades as necessidades, demandas e legislações que devem ser atendidas.

O comitê se reúne bimestralmente, faz treinamento anual com especialistas sobre o tema e seu corpo diretivo participa anualmente do Seminário Hospitais Verdes e Saudáveis, promovido pela ONG de mesmo nome, sediado no Hospital Sírio Libanês, em São Paulo.



Integrantes da Comissão de Gerenciamento de Resíduos

Outro importante material gerado pela Unimed Vitória são os cartões de identificação de plano de saúde, que são substituídos anualmente. Para minimizar o impacto desse descarte, foi firmado contrato com uma empresa que confecciona cartões de plano de saúde a partir da reciclagem de cartões antigos. Para tanto, a cooperativa adquiriu duas máquinas Papa Cartão®, que tritura cartões em desuso e os envia para a reciclagem. As máquinas funcionam por meio de manivela, sem a necessidade do uso de energia. Ficam disponíveis para os clientes e colaboradores, podendo ser triturado qualquer tipo de cartão em PVC.

Todos os cartões em desuso, recolhidos dos clientes, são enviados para a empresa, que os transforma em novos cartões, retornando para a cooperativa. A prática está de acordo com uma das diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS – Lei nº 12.305/10, a Logística Reversa. No período de janeiro a novembro de 2016, foram emitidos 284.786 cartões de identificação, o que corresponde a 1.422,86 quilos do produto, sendo 23% reciclados. A confecção dos cartões a partir de material reciclável teve início em agosto deste ano. Em 2017, espera-se que 100% dos cartões sejam produzidos a partir de cartões reciclados.



Colaboradora descarta cartão na máquina Papa Cartão®

Consumo consciente

Uso Consciente da Água

G4-EN8
DMA

Toda a água consumida pelas unidades monitoradas pela Unimed Vitória é comprada da Companhia Espírito Santense de Saneamento (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	2016	2015
Almoxarifado		
Centro de Especialidades Camburi		
Centro de Especialidades Laranjeiras		
Hospital Unimed		
Hospital-Dia e Maternidade		
Loja de Atendimento Reta da Penha	47.581m ³	50.075m ³
Loja de Atendimento Vila Velha		
Personal Vila Velha		
Unimed Diagnóstico		
Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed		

Obs: em 2016 não estão incluídos o Personal Vitória e Viver Vitória.

O consumo teve uma redução de 2.494 m³ em 2016, mas com duas unidades a menos, se comparado a 2015. A redução está relacionada às ações realizadas para redução do consumo de água ao longo dos anos. Para disseminar o consumo consciente e racional de água, o Instituto Unimed, por meio do Programa Colaborador Sustentável, desenvolveu ação lúdica com o tema Água. Por meio de intervenções teatrais, a Companhia de Teatro Sesi abordou, de forma lúdica, a importância do uso sustentável do recurso.

Em outubro, o Espírito Santo, inclusive a região metropolitana de Vitória, sofreu o impacto da crise hídrica, devido à falta de chuvas e às altas temperaturas, o que levou a concessionária local a realizar rodízio de fornecimento de água entre os bairros. Preocupado com a situação, o Esquadrão da Sustentabilidade, grupo formado por colaboradores responsáveis por disseminar informações de sustentabilidade ambiental, percorreu os setores da cooperativa para divulgar os dias em que as unidades sofreriam cortes no abastecimento e reforçar a importância de economizar o recurso.

Além dessas ações, no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade, locais de maior utilização do recurso, todo o sistema de drenagem dos equipamentos de ar condicionado foi interligado, de forma a centralizar a captação da água, gerada de forma abundante por meio do processo de



condensação. Toda a água captada é armazenada em reservatórios e utilizada para limpeza e irrigação de jardim. Mesmo a utilização dessa água sendo para uso não nobre, mensalmente são realizadas análises por laboratório de referência, para garantir que não haja nenhuma contaminação no ambiente hospitalar. Cerca de meio milhão de litros de água foram captados.

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 incluídos os custos com o produto, como o Centro de Especialidades Campo Grande e Vila Velha, Unimed Oncologia, Viver Vitória, Personal Vitória, Cariacica, Guarapari e Serra, Loja de Atendimento Camburi, Ed. Augusta, Núcleos, Sede Administrativa e Ed. Saint Marie.

Uso Consciente da Energia

G4-EN3
G4-EN6
G4-EC2
DMA

Os indicadores de consumo de energia são monitorados 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 quadro abaixo demonstra o consumo de energia elétrica, a partir do monitoramento de 23 unidades em 2016 e 25 unidades em 2015; consumo de diesel para suprir os 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 2016	Consumo 2015
Energia elétrica (renovável)	24.300,291 gigajoule (GJ)*	26.037,918 gigajoule (GJ)
Gasolina	1,17541 gigajoule (GJ)**	1,25741 gigajoule (GJ)
Diesel (não renovável)	5,4843546 gigajoule (GJ)***	4,6559406 gigajoule (GJ)

* Energia elétrica consumida em 2016: 6.750.081 Kw/h

** Gasolina consumida em 2016: 40.884 Litros

*** Diesel consumido em 2016: 17.279 Litros

A cooperativa tem buscado continuamente a redução no consumo de energia e, para isso, 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 descontraída, com esquetes teatrais, a importância do uso sustentável da energia elétrica.

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).



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

Emissões de gases de efeito estufa

Emissões Diretas e Indiretas

G4-EN15
G4-EN16
G4-EN17
DMA

Para identificar e controlar as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa e mantê-las dentro dos limites toleráveis, a Unimed Vitória adota, desde 2012, a Calculadora de CO₂e, ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil para identificar a emissão de gás carbônico equivalente (CO₂e). A Calculadora de CO₂e gera um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela organização no período de um ano e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores.



Os dados das emissões gerados pela cooperativa são informados pelas Coordenações de Manutenção, centralizados e inseridos na ferramenta pelo Instituto Unimed. Após a inserção, 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 indiretas (escopo 3), como viagens aéreas e trajeto dos colaboradores de casa até o trabalho. Os dados dos indicadores são monitorados e inseridos na ferramenta pelo Instituto Unimed.

Para obter os dados do trajeto dos colaboradores até o trabalho, a cooperativa realizou uma campanha, que teve a participação de 670 colaboradores. Para cálculo na ferramenta, foi feita uma média das emissões dos colaboradores que participaram, para obter o número total de colaboradores.

Emissões diretas e indiretas registradas em 2016

ESCOPO 1

Combustão Estacionária Direta	22,72 (Toneladas de CO ₂ e)
Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)	112,04 (Toneladas de CO ₂ e)
Ar-condicionado	288,70 (Quilogramas de CO ₂ e)

ESCOPO 2

Energia Elétrica	839,71 (Toneladas de CO ₂ e)
------------------	---

ESCOPO 3

Transporte dos colaboradores	6,83* (Toneladas de CO ₂ e)
------------------------------	--

Fonte: Calculadora CO₂e

* Contempla a média de emissões 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 2016, de janeiro a novembro, os profissionais da organização percorreram 735.563,69 milhas com viagens aéreas. Não foi possível, contudo, calcular o gasto com viagens aéreas em Gigajoule devido à complexidade para obter esses dados, diferenças entre modelo de aeronaves e densidade do ar.

[G4-EN19] 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 2015, o inventário da Calculadora de CO₂e indicou um total de 1.203,25 toneladas de gás carbônico equivalente emitidos. As emissões realizadas em 2016 serão contabilizadas pela Calculadora de CO₂e até abril de 2017.

Dentre as ações para a redução do consumo de energia, em 2016, estão: a manutenção periódica e preventiva da frota de ambulâncias, geradores e refrigeradores; uso de lâmpadas mais eficientes, substituindo-as por LED; ações de conscientização do Programa Colaborador Sustentável; utilização de sistemas de videoconferência para diminuir as viagens aéreas; delimitação de horários para funcionamento do ar-condicionado.

A ação que mais se destacou este ano foi o patrocínio do Bike Vitória, sistema de compartilhamento de bicicletas, em parceria com o Sicoob. Com um total de 200 bicicletas e 124.322 viagens, foram percorridos 335.669,4 km, o equivalente a oito voltas ao mundo. Meio de transporte que não utiliza combustível e não polui o meio ambiente, apenas de maio a novembro de 2016 foram obtidos 50 créditos de carbono em compensação, o que se equipara ao plantio de mais de 300 árvores. Esses dados foram inseridos na ferramenta Calculadora CO₂e e indicaram uma compensação de 65 toneladas de gases poluentes.

Com a campanha “Amor ao Verde”, que consiste no plantio de uma árvore para cada cliente que opta pelo recebimento de suas faturas via e-mail, a Unimed Vitória contabilizou, em 2016, a adesão de 235 novos clientes, o que representa um total de 3.054 desde o início da campanha em julho de 2010.



Bike Vitória: contribuição para o meio ambiente

Gerenciamento de resíduos

Efluentes e Resíduos

G4-EN23
G4-EN31
DMA

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 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 2016, apenas a Sede Administrativa, Ed. Saint Marie e HDMU quantificaram essa produção. No Hospital Unimed, UAHU e Almojarifado, onde é gerada uma quantidade considerável, é realizada a separação e destinação para a reciclagem, porém, neste ano, não foi possível quantificar.

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.

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

PESAGEM RESÍDUOS	TOTAL 2016			
	Infectante (Kg)	Químico (Kg)	Úmido (Kg)	Seco (Kg)
CEUV CAMBURI	1.272,54	NA*	9.344,08	NA
CEUV CAMPO GRANDE	209,01	NA	734,52	NA
CEUV LARANJEIRAS	157,82	NA	721,87	NA
CEUV VILA VELHA	88,92	NA	620,11	NA
DIAGNÓSTICO	1.619,14	NA	5.211,51	NA
HDMU	19.674,50	NA	23.387,16	2.919,88
HOSPITAL UNIMED	189.643,00	805,19	211.819,63	NA
ONCOLOGIA	1.184,90	1.397,42	2.415,38	NA
PERSONAL GUARAPARI	16,355	NA	623,75	NA
PERSONAL SERRA	346,148	NA	1.463,42	NA
PERSONAL E VIVER VILA VELHA	424,43	NA	942,23	NA
SEDE E SAINT MARIE	NA	NA	8.398,644	887,29
UAHU	5.662,79	1,72	5.907,53	NA
PERSONAL E VIVER VITÓRIA	562,55	NA	3.061,266	NA
TOTAL UNIDADES	220.862,10	2.204,33	274.651,11	3.807,17

*NA = Não Aplicável

Apenas a Unimed Oncologia e o Hospital Unimed geram resíduos químicos antineoplásicos, ou seja, medicamentos quimioterápicos. A unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UHAU) obteve uma pequena quantidade de medicamentos vencidos.

A cooperativa incentiva o descarte correto de resíduos por meio do Programa Colaborador Sustentável, promovido pelo Instituto Unimed. Para combater o descarte inadequado de resíduos hospitalares, são realizadas campanhas internas para cooperados, colaboradores e clientes, além da atuação direta da Comissão de Resíduos, com treinamentos e fiscalizações. Para aprimorar o conhecimento da Comissão, foi realizado um treinamento para todos os integrantes, com duração de 16 horas, conduzido por Dra. Noil Cussiol, conselheira do projeto Hospitais Saudáveis.

Na Unimed Vitória existem coletores de resíduos seco e úmido (em todas as unidades) e infectante e químico (nas unidades assistenciais). Além

disso, a Unimed Vitória disponibiliza coletores de embalagens cartonadas (caixas de leite, suco e outros), óleo de cozinha e de pilhas e baterias utilizadas em equipamentos da cooperativa. O quadro abaixo demonstra a quantidade de resíduos recicláveis destinados corretamente.

Resíduos recicláveis	Volume
Embalagem cartonada	517 Kg
Óleo de cozinha	37 L
Pilhas e baterias	80 Kg
Lacres latas de alumínio	270 Kg
Cartões triturados no Papa Cartão	3.280 unidades

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

138



Em agosto, a Unimed Vitória iniciou a campanha de solidariedade e sustentabilidade Eu Ajudo na Lata. O objetivo da campanha é arrecadar lacres de latas de alumínio e, com a renda obtida a partir da venda do material coletado, a cooperativa reverte na compra de cadeiras de rodas ou outro item que auxilie na acessibilidade de pessoas com deficiência. Em quatro meses de campanha, foram arrecadados 270 quilos do material. A instituição será beneficiada em 2017.

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.



Parte da equipe do Esquadrão da Sustentabilidade durante a ação do Dia Mundial do Meio Ambiente, em São Benedito

Investimento em Proteção Ambiental

Programas e ações para o público interno e externo

G4-EN31 DMA Durante o ano, a Unimed Vitória investiu R\$ 67.355,77 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, a cooperativa desenvolveu, por meio do Instituto Unimed, atividades em benefício da sustentabilidade. Foram realizadas ações em dois locais que fazem parte do Território do Bem, em Vitória. A primeira em São Benedito, no Espaço de Convivência do bairro, onde antes havia um lixão que foi revitalizado e ganhou um belo jardim contendo até horta para atender a própria comunidade. A segunda ação, em Jaburu, com a renovação do Parque do Bem. Até 2011, o local também era um lixão. Seis caminhões de lixo foram retirados do local para a reestruturação do Parque.

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 tem 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.

Como resultado deste trabalho, a Unimed Vitória recebeu novamente, em 2016, o prêmio Fetransportes de Qualidade do Ar (Prêmio QualiAR), nível Ouro, por obter a aprovação de todos os seus veículos e máquinas movidos a diesel nos testes de emissão de gases poluentes.

G4-EN33
DMA Nos contratos assinados com a cooperativa, os fornecedores são submetidos a uma cláusula ambiental. De acordo com o serviço prestado, eles 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 reais e potenciais significativos e, deste modo, a cooperativa avalia que não houve qualquer desses impactos em sua cadeia de fornecedores (0%).

Anexos

142





Anexo I

Sumário de conteúdo da GRI para a opção “De acordo – Essencial”

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS		
INDICADOR		PÁGINA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	8
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nome da organização.	10
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	12
G4-5	Localização da sede da organização.	10
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde 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 a forma jurídica da organização.	16
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	16
G4-9	Relate o porte da organização.	18
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	84
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	87
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	20 e 23
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	28
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	15
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	24
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	25

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

INDICADOR	PÁGINA
-----------	--------

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.	7
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	155
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	154
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. – Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. – Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.	154
G4-21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. – Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. – Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	154
G4-22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores

145

G4-23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo e limites de aspecto. Este Relatório compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades realizadas no período de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2016. Em 2015, os resultados apresentados foram de 1º de janeiro a 31 de dezembro.
--------------	---	---

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	152
G4-25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento.	152
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.	152

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

INDICADOR	PÁGINA
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.	154
PERFIL DO RELATÓRIO	
G4-28 Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	7
G4-29 Data do relatório mais recente (se houver).	7
G4-30 Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	7
G4-31 Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	7
G4-32 Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	7
G4-33 Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	7
GOVERNANÇA	
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 tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	40
ÉTICA E INTEGRIDADE	
G4-56 Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	46

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
DIMENSÃO ECONÔMICA		
ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO FORMA DE GESTÃO (DMA)		
Forma de Gestão (DMA)	54	
G4-EC1 Valor econômico direto gerado e distribuído.	30 e 54	
G4-EC2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas.	57, 106 e 131	
G4-EC3 Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização.	69	
G4-EC4 Assistência financeira recebida do governo.	57	
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS		
Forma de Gestão (DMA)	54	
G4-EC7 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.	28 e 30	
G4-EC8 Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.	28	
ASPECTO: PRÁTICAS DE COMPRA		
Forma de Gestão (DMA)	20	
G4-EC9 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	20	
DIMENSÃO AMBIENTAL		
ASPECTO: MATERIAIS		
Forma de Gestão (DMA)	126	
G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume.	126	
G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem.	126	
ASPECTO: ENERGIA		
Forma de Gestão (DMA)	131	
G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização.	131	
G4-EN6 Redução do consumo de energia.	131	
ASPECTO: ÁGUA		
Forma de Gestão (DMA)	129	
G4-EN8 Total de retirada de água por fonte.	129	
ASPECTO: EMISSÕES		
Forma de Gestão (DMA)	133	
G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	133	
G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2).	133	
G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3).	133	
G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).	134	
ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS		
Forma de Gestão (DMA)	136	
G4-EN23 Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	136	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
ASPECTO: GERAL		
Forma de Gestão (DMA)	139	
G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo.	126, 136 e 139	
ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
Forma de Gestão (DMA)	144	
G4-EN33 Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	141	
DIMENSÃO SOCIAL		
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
ASPECTO: EMPREGO		
Forma de Gestão (DMA)	67	
G4-LA1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	67	
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.	69	
G4-LA3 Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	72	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
Forma de Gestão (DMA)	74	
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.	74	
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
Forma de Gestão (DMA)	77	
G4-LA9 Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	74	
G4-LA10 Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	77	
G4-LA11 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira discriminado por gênero e categoria funcional.	82	
ASPECTO: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
Forma de Gestão (DMA)	83	
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.	83	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
ASPECTO: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE HOMENS E MULHERES		
Forma de Gestão (DMA)	86	
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	86
ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS		
Forma de Gestão (DMA)	86	
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	86
G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.	86
Direitos Humanos		
ASPECTO: INVESTIMENTOS		
Forma de Gestão (DMA)	92	
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.	92
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA		
Forma de Gestão (DMA)	93	
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.	93
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL		
Forma de Gestão (DMA)	93	
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.	93
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO AO ANÁLOGO À ESCRAVO		
Forma de Gestão (DMA)	93	
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.	93
Sociedade		
ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS		
Forma de Gestão (DMA)	94 e 95	
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	57, 94 e 95
G4-SO2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	30 e 95

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO		
Forma de Gestão (DMA)	104	
G4-SO3	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados.	104
G4-SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	104
Responsabilidade pelo produto		
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE		
Forma de Gestão (DMA)	106	
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	106
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS		
Forma de Gestão (DMA)	116	
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	116
ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING		
Forma de Gestão (DMA)	123	
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados.	118
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.	123
ASPECTO: PRIVACIDADE DO CLIENTE		
Forma de Gestão (DMA)	123	
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	123

Anexo II

Materialidade, engajamento e limites

A Unimed Vitória realizou uma pesquisa para conhecer a opinião dos públicos de relacionamento na materialidade dos temas apresentados neste relatório. A pesquisa aconteceu entre os meses de novembro e dezembro de 2016, por meio de um sistema on-line, e teve a participação de 292 respondentes.

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

Etapa 1 – Identificação

A Unimed Vitória pré-selecionou 16 temas considerados no contexto da sustentabilidade e apresentou-os em pesquisa on-line, convidando seus principais públicos a opinarem sobre eles.

Etapa 2 – Priorização

Com base no cruzamento das 292 respostas, foi construída uma Matriz de Materialidade, que possibilitou a escolha de oito temas considerados materiais e dois temas transversais para a gestão da sustentabilidade da Unimed Vitória.

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.

Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

G4-24
G4-25
G4-26 O processo de engajamento foi realizado eletronicamente com todos os grupos de públicos de interesse, totalizando 292 pesquisas respondidas.

Este processo identificou como públicos de relacionamento os seguintes grupos: Clientes, Cooperados, Colaboradores, Comunidade, Corretoras, Fornecedores, Governo e Rede de Prestadores.

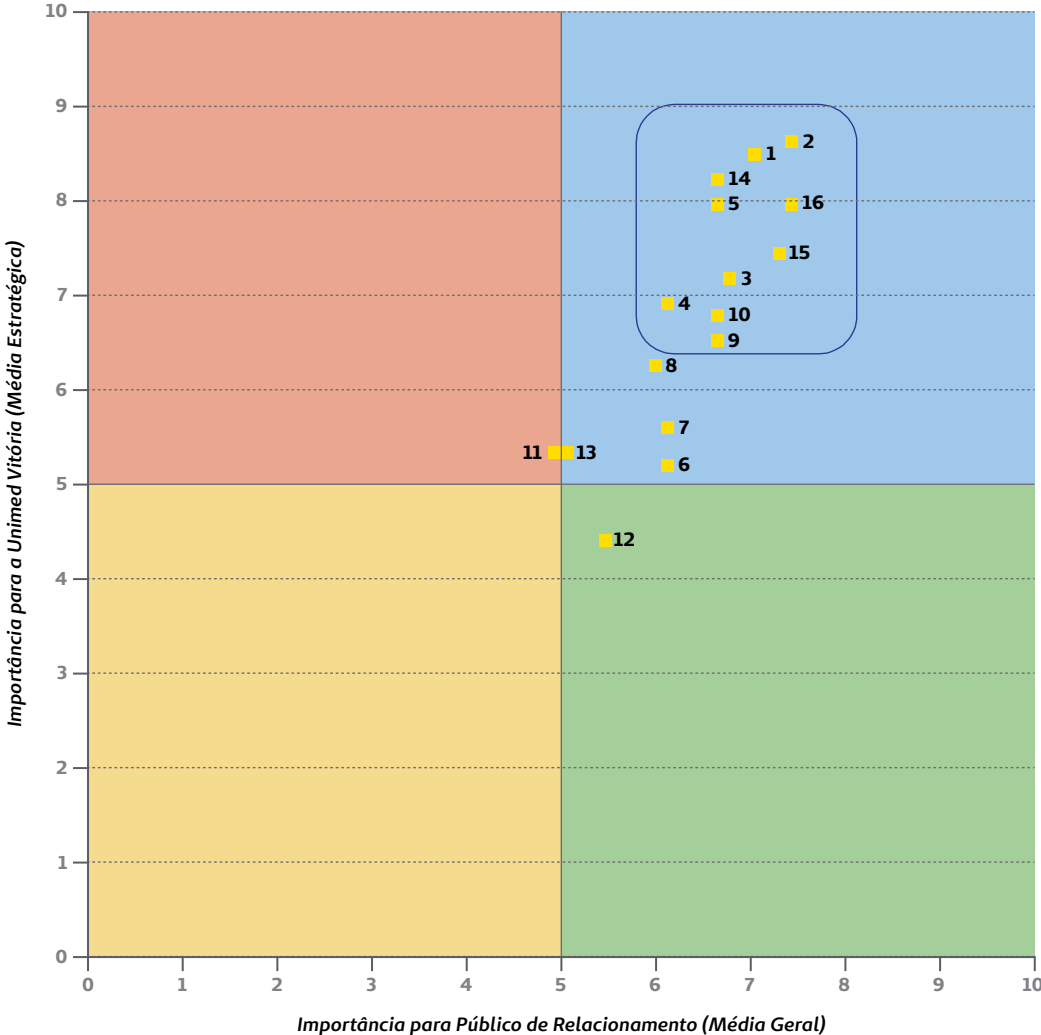
Na Matriz de Materialidade, o eixo “Importância para os públicos de relacionamento” considerou a média geral de todos os 292 respondentes da pesquisa, em cada um dos 16 temas apresentados. Já no eixo “Importância para a Unimed Vitória”, foi considerada a média de cada tema proposto na pesquisa, porém, delimitada às respostas de um grupo de 52 respondentes. Para esse grupo estratégico, foram consideradas as respostas dos seguintes públicos: Cliente/Beneficiário Unimed Vitória; Cooperado – Dirigente Unimed Vitória; Cooperado Unimed Vitória; Gestor (Superintendente e Gerente) – Unimed Vitória; Rede de Prestadores da Unimed Vitória.

Temas Apresentados na Pesquisa

- TEMA 1: Desempenho Econômico-Financeiro
- TEMA 2: Participação no Mercado
- TEMA 3: Impactos econômicos indiretos
- TEMA 4: Transparência nos preços e coberturas dos planos
- TEMA 5: Sinistralidade
- TEMA 6: Consumo Consciente
- TEMA 7: Redução, segregação e destinação correta de resíduos
- TEMA 8: Geração de Emprego
- TEMA 9: Saúde e Segurança no ambiente de trabalho
- TEMA 10: Treinamento e Desenvolvimento
- TEMA 11: Diversidade e igualdade de Oportunidades
- TEMA 12: Práticas de Direitos Humanos
- TEMA 13: Investimento na Comunidade
- TEMA 14: Ética e *Compliance*
- TEMA 15: Saúde e Segurança do Beneficiário
- TEMA 16: 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 públicos de relacionamento
- Temas de alto impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória e de baixa importância para os públicos de relacionamento

- Temas de grande importância para os públicos de relacionamento e baixo impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória
- Temas de baixa importância para os públicos de relacionamento e de baixo impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória

G4-19
G4-27

Temas considerados materiais

Temas	Materiais	Transversais	Aspecto GRI G4 (correlação)
Desempenho Econômico-Financeiro	x		DESEMPENHO ECONÔMICO
Participação no Mercado	x		PRESENÇA NO MERCADO
Impactos econômicos indiretos	x		IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS
Transparência nos preços e coberturas dos planos		x	NÃO HÁ TEMAS CORRELATOS
Sinistralidade		x	NÃO HÁ TEMAS CORRELATOS
Saúde e Segurança no ambiente de trabalho	x		SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO
Treinamento e Desenvolvimento	x		TREINAMENTO E EDUCAÇÃO
Ética e <i>Compliance</i>	x		COMBATE À CORRUPÇÃO
Saúde e Segurança do Beneficiário	x		SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE
Qualidade no Atendimento	x		ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

G4-20
G4-21

Limite do aspecto

Dentro da empresa

Fora da empresa

Dentro/fora da empresa

Anexo III

[G4-18] Parâmetros do Relatório

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 junto aos principais públicos de relacionamento em 2016, conforme Anexo II.

Contexto da sustentabilidade: Este relatório contempla o desempenho econômico, social e ambiental 2016. 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 2017-2020, que pode ser consultado no capítulo sobre governança desta publicação.

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.

Completeness: Este é o quarto 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 2014, 2015 e 2016, facilitando o entendimento e a 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 facilitar o entendimento e o 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 o acompanhamento de uma assessoria especializada na metodologia GRI-G4. Os indicadores foram coletados, compilados, analisados e registrados.

Anexo IV

Demonstrações Contábeis em 31 de dezembro de 2016 e 2015

Relatório da **Administração**

A diretoria da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico apresenta o Balanço Patrimonial e as demais Demonstrações Contábeis, bem como notas explicativas e o relatório dos auditores independentes, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

A Unimed Vitória encerrou o ano com receita operacional líquida de R\$ 1,13 bilhões. Os custos assistenciais ficaram em R\$ 894,73 milhões e as despesas operacionais em R\$ 60,86 milhões. A sobra líquida da cooperativa à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) foi de R\$ 23,769 milhões, dos quais, já estão deduzidos as destinações aos fundos obrigatórios exigidos pela legislação que rege o cooperativismo e o passivo a receber de cooperados pela contabilização da IN-20, conforme legislação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A política de destinação das sobras nos últimos exercícios, segundo deliberação da AGO, é de incorporação das sobras ao patrimônio da cooperativa, com a finalidade de reforçar o compromisso de solidez no mercado e do cumprimento da Margem de Solvência (MS) exigida pela ANS.

Em 2016, com o uso consciente dos recursos mantivemos a sustentabilidade do negócio, constituindo as provisões técnicas e cumprindo todas as exigências da ANS. A Provisão de Eventos Ocorridos Não Avisados (Peona), que se refere às contas que estão para chegar, está 100% constituída, fechando o ano de 2016 em R\$ 69,869 Milhões; a Provisão de Eventos a Liquidar (PESL) somou R\$ 69,877 Milhões; a Provisão para Remissão R\$ 5,639 Milhões, importante ressaltar que todas as provisões estão cobertas em sua totalidade por aplicações financeiras conforme legislação da ANS.

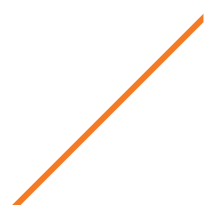
Mesmo com um ano marcado por um difícil cenário econômico-político em nossos país, com o esforço dos cooperados, colaboradores e fornecedores, conseguimos passar pelas turbulências e nos manter firmes no mercado.

Tivemos grandes conquistas ao longo do ano, e merece destaque a mais recente, que foi a certificação que recebemos da ANS no maior nível de excelência, o Selo Ouro, sendo a Unimed Vitória a primeira Operadora do Estado a receber essa pontuação máxima. Essa conquista legitima o compromisso da organização com o aprimoramento contínuo da gestão e a eficiência nos processos, primando sempre por oferecer cada vez mais um serviço de excelência aos clientes.

Outro grande ponto marcante em 2016 foi a absorção da carteira de clientes da Unimed Piraqueçu por meio de alienação voluntária, que expandiu a atuação da cooperativa para mais 10 municípios do Espírito Santo. Essa parceria estratégica foi uma ação para ampliar e fortalecer ainda mais o nosso negócio. Além disso, a Unimed Vitória continua expandindo os programas de prevenção de doenças e promoção à saúde, acreditando na consolidação do conceito da atenção primária e na sua ampliação.

Para os próximos anos, a cooperativa já tem consolidado o seu Planejamento Estratégico. Os temas estratégicos definidos para o período de 2017 a 2020 são: Atenção à Saúde; Equilíbrio Econômico; Tecnologia e Inovação; Cooperados e; Relacionamento com o Cliente.

Com a publicação do relatório referente ao exercício de 2016, a diretoria da Unimed Vitória agradece aos 2.352 cooperados pelo apoio e confiança, aos seus 2.455 colaboradores e 213 prestadores de serviços pela determinação, seriedade e empenho em alcançar os resultados; e aos nossos mais de 332 mil clientes que nos confiaram seu bem mais precioso que é a saúde de cada um.



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
Senhores Administradores da

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2016 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

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 2016, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação a Entidade de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência da auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das 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 necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a eventos ou circunstâncias que possam causar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências da auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2017.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 334/O F 6 MG



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



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

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

ATIVO	NE	31/12/2016	31/12/2015
ATIVO CIRCULANTE		289.972	234.022
Disponível	5	9.296	824
Realizável		280.676	233.198
Aplicações	6	154.064	136.705
Aplicações Garantidoras a Provisões Técnicas		129.867	65.795
Aplicações Livres		24.197	70.910
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	7	76.216	48.297
Contraprestações Pecuniária a Receber		67.472	41.843
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		8.744	6.454
Créditos de Oper.Assist. à Saúde Não Relac. com P/ Saúde da Oper.	8	27.317	26.269
Despesas Diferidas	9	1.398	1.914
Créditos Tributários e Previdenciários	10	1.098	2.287
Bens e Títulos a Receber	11	14.600	12.831
Despesas Antecipadas		974	1.066
Conta-Corrente com Cooperados	12	5.009	3.829
ATIVO NÃO CIRCULANTE		246.124	226.971
Realizável a Longo Prazo	13	78.876	85.714
Aplicações Financeiras		-	98
Aplicações Não Vinculadas		-	98
Depósitos Judiciais e Fiscais		17.133	19.470
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		9.504	9.580
Conta-Corrente com Cooperados		52.239	56.566
Investimentos	14	47.024	33.115
Participações em Instituições não Reguladas		40.348	27.455
Outros Investimentos		6.676	5.660
Imobilizado	15	87.668	86.545
Imóveis de Uso Próprio		57.601	58.158
Imóveis - Hospitalares		35.907	36.364
Imóveis - Não Hospitalares		21.694	21.794
Imobilizado de Uso Próprio		20.227	21.101
Hospitalares		17.471	18.620
Não Hospitalares		2.756	2.481
Imobilizações em Curso		888	880
Outras Imobilizações		8.952	6.406
Intangível	16	32.556	21.597
TOTAL DO ATIVO		536.096	460.993

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

PASSIVO	NE	31/12/2016	31/12/2015
PASSIVO CIRCULANTE		255.439	218.318
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	172.261	145.724
Provisão de Prêmios/Contraprestações		33.751	31.492
Provisão de Contraprestação Não Ganha (PPCNG)		31.498	30.476
Provisão Para Remissão		2.253	1.016
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		5.152	4.909
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		63.489	56.513
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		69.869	52.810
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		45	752
Contraprestações / Prêmios a Restituir		45	-
Comercialização sobre Operações		-	752
Débitos de Oper. De Assist. Saúde Não Relac. C/Planos Saúde da Oper.	18	12.568	15.264
Provisões		-	-
Provisão para IR e CSSL	19	-	-
Tributos e Contribuições a Recolher	20	25.841	24.773
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	6.054	2.221
Débitos Diversos	22	37.169	28.860
Conta Corrente de Cooperados	23	1.501	724
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		99.624	114.920
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	4.623	2.074
Provisão Para Remissão		3.386	1.708
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		1.237	366
Provisões		25.260	28.497
Provisões para Tributos Diferidos	24	8.354	8.404
Provisões para Ações Judiciais	25	16.906	20.093
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	20	67.483	70.913
Tributos e Contribuições		3.225	2.406
Parcelamento de Tributos e Contribuições		64.258	68.507
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	2.258	13.431
Débitos Diversos	26	-	5
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		181.033	127.755
Capital Social	27	107.739	79.892
Reservas	28	49.525	39.767
Reserva de Capital		284	284
Reserva de Reavaliação		16.413	16.511
Reservas de Sobras		32.828	22.972
Sobra à Disposição da AGO	36	23.769	8.096
TOTAL DO PASSIVO		536.096	406.993

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	SALDO EM 31/12/2016	SALDO EM 31/12/2015
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE		1.045.268	902.440
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.068.213	923.561
Contraprestações Líquidas	29	1.071.128	924.470
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		-2.915	-909
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência		-22.945	-21.121
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS		-894.735	-751.081
Eventos Conhecidos ou Avisados	30	-877.676	-751.901
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		-17.059	820
RESULTADO DAS OPER. COM PLANOS DE ASSIST À SAÚDE		150.533	151.359
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		427	307
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. Com Pl. Saúde da Operad.	31	94.655	74.998
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		61.721	64.039
Receitas com Adm. De Interc. Eventual - Assist.Méd.Hospit.		30.017	10.004
Outras Receitas Operacionais		2.917	955
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. Saúde		-6.267	-4.976
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		-16.394	-15.846
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		-7.988	-6.864
Programas de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		-3.170	-3.045
Provisão para Perdas Sobre Créditos		-5.236	-5.937
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	31	-44.461	-54.030
RESULTADO BRUTO		178.492	151.812
Despesas de Comercialização		-20.375	-25.663
Despesas Administrativas	32	-121.638	-115.865
Resultado Financeiro Líquido		8.700	3.117
Receitas Financeiras		26.322	21.250
Despesas Financeiras		-17.622	-18.133
Resultado Patrimonial		7.207	5.061
Receitas Patrimoniais		7.429	5.064
Despesas Patrimoniais		-222	-3
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		52.387	18.462
Imposto de Renda		-9.536	-4.268
Contribuição Social		-3.592	-1.603
RESULTADO LÍQUIDO		39.259	12.591

RESUMO DA DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO POR ATO EM 31 DE DEZEMBRO	31/12/2016	31/12/2015
Ato Cooperativo Principal	21.418	12.698
Ato Cooperativo Auxiliar	12.276	-3.174
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	33.694	9.524
Resultado do Ato Não Cooperativo	5.565	3.067
RESULTADO TOTAL	39.259	12.591

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

	Capital Social	Reservas Capital	Reservas Sobras	Reserva Reaval.	Sobras/ Perdas	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014	55.858	284	18.378	16.609	4.268	95.397
Aumento (redução) de Capital						
Por subscrição e integralização	13.668					13.668
Por capitalização de juros s/capital	6.853					6.853
Por capitalização de Sobras AGO	4.268				(4.268)	
Devolução de capital	(755)					(755)
Reversões de Reservas						
Constituição de Reserva de Contingência						-
Realização da Reserva de Reavaliação			98	(98)		-
Sobra do Exercício						
Sobra líquida do exercício					12.591	12.591
Proposta da Destinação da Sobra						
Reserva Legal			952		(952)	-
Reserva de Assist Téc. Educ. e social - RATES			3.543		(3.543)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	79.892	284	22.971	16.511	8.096	127.754
Aumento (redução) de Capital						
Por subscrição e integralização	11.838					11.838
Por capitalização de juros s/capital	9.258					9.258
Por capitalização de Sobras AGO	8.096				(8.096)	-
Devolução de capital	(1.345)					(1.345)
Reversões de Reservas						
Constituição de Reserva de Contingência						-
Realização da Reserva de Reavaliação			98	(98)		-
Sobra do Exercício						
Sobra líquida do exercício					39.259	39.259
(-) Créditos C/Cooper. Relac. a Parcel. IN-20					(5.731)	(5.731)
Proposta da Destinação da Sobra						
Reserva Legal			2.796		(2.796)	-
Reserva de Assist Téc. Educ. e social - RATES			6.963		(6.963)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	107.739	284	32.828	16.413	23.769	181.033

FLUXO DE CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016 - 2015

(valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2016	2015
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.114.211	973.300
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	829.887	678.642
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	19.538	16.579
(+) Outros Recebimentos Operacionais	171.616	166.152
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	-722.592	-631.761
(-) Pagamento de Comissões	-17.880	-20.869
(-) Pagamento de Pessoal	-69.450	-61.850
(-) Pagamento de Pró-Labore	-1.806	-1.538
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	-37.549	-38.026
(-) Pagamento de Tributos	-201.702	-171.483
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	-4.801	-5.866
(-) Pagamento de Aluguel	-9.434	-8.299
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	-7.655	-7.375
(-) Aplicações Financeiras	-847.185	-705.092
(-) Outros Pagamentos Operacionais	-183.537	-167.134
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	31.661	15.380
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	11	-
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	79	48
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-536	-2.653
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	-1.874	-8.374
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-11.139	-
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-7.705	-1.717
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-2.674
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	-21.164	-15.370
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	11.838	13.668
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	7.600	8.880
(+) Títulos Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-1.211	-3.818
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-16.102	-13.917
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-3.421	-4.223
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-729	-355
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	-2.025	234
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	8.472	244
CAIXA SALDO INICIAL	824	580
CAIXA SALDO FINAL (31.12.2016/2015)	9.296	824
Ativos Livres no Início do Período	71.734	55.344
Ativos Livres no Final do Período	33.493	71.734
Aumento/Diminuição nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES	-38.241	16.390

(*) A redução do saldo das aplicações financeiras deve-se à transferência contábil do grupo de aplicações livres para garantidoras na composição do lastro exigido para cobertura das provisões técnicas, conforme regulamentado pela ANS.

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2016 e 2015

(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, e tem como missão cuidar da saúde dos clientes, com respeito, resolutividade e segurança, contribuindo para uma sociedade sustentável.

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 2.352 médicos cooperados (2015–2.322), 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,

167

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, 322/13 e 390/15, 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 30/01/2017.

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, 322/13 e 390/15.
- 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 2016.
- 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, RN 322/13 e RN 390/15, considerando de difícil realização os créditos:

- a) Nos planos individuais com preço preestabelecido, 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 2017.

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 re-

querido 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 divulgadas 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 co-operados 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.
- 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	2016	2015
Caixa	16	13
Bancos conta depósitos	9.280	811
TOTAL	9.296	824

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	2016	2015
Aplicações Garantidoras a Provisões Técnicas	129.867	65.795
Aplicações Livres	24.197	70.910
TOTAL	154.064	136.705

NOTA 07 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

DESCRIÇÃO	2016	2015
Contraprestação Pecuniária a Receber:		
– Cobertura com preço preestabelecido	71.579	48.925
– Cobertura com preço pós estabelecido	1.506	1.602
Outros Créditos de Op. Com Pl. de Saúde	9.040	6.706
(–) Provisão Para Perda	(5.909)	(8.936)
TOTAL	76.216	48.297

NOTA 08 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

DESCRIÇÃO	2016	2015
Contas a Receber	4.343	2.173
Intercâmbio a Receber	17.763	18.998
– Taxa de Administração	765	843
– Reembolso	16.998	18.155
Outros Créditos a Receber de Serviços Próprios	5.917	6.372
(–) Provisão Para Perda	(706)	(1.274)
TOTAL	27.317	26.269

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

ANO	2016	2015
TOTAL	1.398	1.914

NOTA 10 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

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 2017, bem como, excesso de imposto de renda e contribuição social recolhido por estimativa no decorrer do exercício de 2016 em relação ao devido na apuração final.

NOTA 11–BENS E TÍTULOS A RECEBER

DESCRIÇÃO	2016	2015
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	6.444	3.547
Almoxarifado	1.542	3.071
Títulos a Receber	633	365
Cheques e Ordens a Receber	351	361
Adiantamentos	6.109	5.989
(-) Provisão Para Perdas	(479)	(502)
TOTAL	14.600	12.831

(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	2016	2015
Aplicações Livres	-	97
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	17.133	19.469
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		
- Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados (b)	6.995	7.070
- Outros	3.518	3.518
- (-) Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(1.008)	(1.007)
Conta Corrente com Cooperados		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	52.239	56.566
TOTAL	78.877	85.713

- 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\$ 1.131 (2015: R\$ 1.140); (ii) Fiscais: R\$ 6.143 (2015: R\$ 5.341); (iii) Trabalhistas: R\$ 2.597(2015: R\$ 2.258) e (iv) Cíveis: R\$ 7.262 (2015: R\$ 10.731);
- 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 31.12.2016 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 patrimônio líquido conforme regulamentado pela ANS. Essas obrigações estão demonstradas no quadro a seguir:

TRIBUTOS/CONTRIBUIÇÃO	FATO GERADOR	31/12/2016	31/12/2015
PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09			
Cofins	04/1992 a 05/1996	7.743	8.067
Pis S/Faturamento	2003/2005	2.001	2.097
Cofins	2003/2005	9.234	9.678
Pis S/Faturamento	2006/2008	2.731	2.863
Cofins	2006/2008	12.607	13.212
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	1.715	1.797
CSSL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	877	919
INSS Lei 84/96	05/1996 a 12/1998	6.030	6.282
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	3.493	3.638
INSS Lei 84/96	01/1997 A 12/1998	0	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	72	73
SUB TOTAL PARCELADAS		46.503	48.627
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
INSS Cooperativas de Trabalho	03/2000 a 09/2002	-	1.586
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	-	617
Multa Gefip	03/2000 a 05/2007	3.514	3.514
SUB TOTAL NÃO PARCELADAS		5.736	7.939
TOTAL GERAL		52.239	56.566

(1) Depósito Judicial

NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A Cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2016	2015
Instituições Reguladas:		
Sicoob Metropolitano (a)	2.091	1.627
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	1.685	1.685
Unimed Seguradora S/A (a)	2.023	1.640
Instituições Não Reguladas:		
Unimed Participações Ltda. (b)	40.348	27.455
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	850	682
Outros Investimentos (a)	27	27
TOTAL	47.024	33.116

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial

NOTA 15 – IMOBILIZADO.

174

A) – IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2016	VALOR LIQUIDO 2015	TAXA ANUAL
HOSPITALARES				-	-	
- Terrenos	4.229	2.029	-	6.258	6.258	
- Edificações	30.028	7.007	(7.386)	29.649	30.106	1,887%
TOTAL HOSPITALARES	34.257	9.036	(7.386)	35.907	36.364	
NÃO HOSPITALARES						
- Terrenos	620	16.676	-	17.296	17.296	
- Edificações	4.365	810	(777)	4.398	4.497	1,887%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	4.985	17.486	(777)	21.694	21.793	
TOTAL BENS IMÓVEIS	39.242	26.522	(8.163)	57.601	58.157	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007 foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL cujo saldo é de R\$ 8.354 mil (2015– R\$ 8.404 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

B) BENS MÓVEIS

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2016	VALOR LIQUIDO 2015	TAXA ANUAL
HOSPITALARES						
- Instalações	4.389	-	(2.396)	1.993	2.248	10%
- Equipamento e Acessórios Hospitalares	47.146	-	(34.007)	13.139	13.719	10%
- Móveis e Utensílios	3.039	-	(1.005)	2.035	2.147	20%
- Veículos (Ambulâncias)	1.495	-	(1.190)	304	506	10%
TOTAL HOSPITALARES	56.069	-	(38.598)	17.471	18.620	
BENS MÓVEIS NÃO HOSPITALARES						
- Instalações	1.880	-	(1.686)	194	240	10%
- Máquinas e Equipamentos	1.673	-	(1.283)	390	337	10%
- Equip. Proc. Dados - Hardware	6.925	-	(6.171)	754	953	25%
- Móveis e Utensílios	4.064	-	(2.674)	1.390	903	10%
- Veículos	192	-	(164)	28	49	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	14.734	-	(11.978)	2.756	2.481	
TOTAL BENS MÓVEIS	70.803	-	(50.576)	20.227	21.101	

C) IMOBILIZAÇÕES EM CURSO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2016	VALOR LIQUIDO 2015	TAXA ANUAL
HOSPITALARES						
- Imóveis em Construção	888			888	880	
TOTAL HOSPITALARES	888			888	880	

D) OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2016	VALOR LIQUIDO 2015	TAXA ANUAL
OUTRAS IMOBILIZAÇÕES - HOSPITALARES						
- Benfeitorias em propriedade de terceiros	3.923	(1.893)	-	2.030	1.621	(*)
TOTAL HOSPITALARES	3.923	(1.893)	-	2.030	1.621	
OUTRAS IMOBILIZAÇÕES NÃO HOSPITALARES						
- Benfeitorias em propriedade de terceiros	11.224	(4.338)	-	6.886	4.474	(*)
- Outras	4.477	(4.441)	-	36	311	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	15.701	(8.779)	-	6.922	4.785	
TOTAL OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	19.624	(10.672)	-	8.952	6.406	

(*) 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\$ 263 mil (2015– R\$ 243 mil) e no passivo como empréstimos e financiamentos. Os pagamentos relacionados a arrendamentos que serão efetuados estão demonstrados a seguir:

ANO	2016	2015
2016	-	243
2017	243	-
2018	20	-
TOTAL	263	243

E) Recuperabilidade dos ativos: a cooperativa realizou o teste de Recuperabilidade de seus ativos mais relevantes e não foram identificadas evidências que justificasse a provisão de perda para desvalorização.

NOTA 16 – INTANGIVEL

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	VALOR LIQUIDO 2016	VALOR LIQUIDO 2015	TAXA ANUAL
Sistemas Aplicativos – Software					
- Hospitalar	3.565	(709)	2.856	1.330	20%
- Não Hospitalar	21.688	(7.216)	14.472	10.466	20%
- Sistema Próprio em Desenvolvimento (*)	15.085		15.085	9.317	0%
Gastos Com Promoção e Prevenção à Saúde	2.249	(2.106)	143	484	20%
TOTAL INTANGIVEL	42.587	(10.031)	32.556	21.597	

(*) Vide nota 04-I

NOTA 17 – PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2016		SALDO 2015	
	C.PRAZO	L.PRAZO	C.PRAZO	L.PRAZO
Provisão de Prêmio/Contrap. Não Ganha (a)	31.498	-	30.477	-
Provisão para remissão (b)	2.253	3.386	1.016	1.708
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. Para o SUS (c)	5.152	1.237	4.909	366
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. Para outros Prestadores (d)	63.489	-	56.513	-
Provisão de eventos ocorridos e não Avisados Peona (e)	69.869	-	52.810	-
TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS	172.261	4.623	145.725	2.074

- 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 2.316, 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 20/01/2017 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. Como a operadora possui nota técnica registrada na ANS, esta provisão é calculada conforme a primeira opção.

Conforme ofício n.º 2955/2010/GGAME (GEHAE)/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 calculada pela empresa Única – Unimed Consultoria Atuarial Ltda.

No ano de 2016 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 290/2009 com as alterações da RN 314/12, RN 322/13 e RN 390/15 os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Paola Mara de Oliveira – MIBA 2449 emitiram parecer datado de 24/01/2017, estimaram em R\$ 69.869 milhões (2015 – R\$ 52.810 milhões) 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 2016 as antecipações recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	TOTAL 2016	TOTAL 2015
Provisionado no resultado	9.536	3.592	13.128	5.871
Realização da Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL PROVISIONADO	9.572	3.605	13.177	5.920
(-) Antecipações recolhidas	-10.182	-3.629	-13.811	-7.730
SALDO DA PROVISÃO A COMPENSAR	-610	-24	-634	-1.810

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 2016		SALDO 2015	
	C.PRAZO	L.PRAZO	C.PRAZO	L.PRAZO
ISS Sobre o Faturamento	751	-	580	-
Contribuições Previdenciárias - INSS	2.659	-	2.667	-
FGTS	814	-	844	-
PIS S/Faturamento	238	-	213	-
Cofins S/Faturamento	1.464	-	1.309	-
Retenção de Impostos e Contribuições	9.780	-	9.362	-
PIS S/Folha de Pagamento (depósito judicial)	-	3.225	-	2.406
Parcelamento de Tributos e Contribuições:				
- ISS Sobre o Faturamento	1.549	8.138	1.399	8.749
- Contribuições Previdenciárias - INSS	-	-	475	-
- ICMS S/Importação de Bens	382	65	348	406
- Parcelamento Tributos Federais - Lei 11941/09	2.266	15.488	7.576	59.350
Tributos e Contribuições Relacionados IN 20 (Cooperados)				
- Imposto de Renda	219	1.496	-	-
- Contribuição Social S/ Lucro Líquido - CSLL	112	765	-	-
- Cofins	3.777	25.808	-	-
- PIS	604	4.128	-	-
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1136)	770	5.261	-	-
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	456	3.109	-	-
TOTAL	25.841	67.483	24.773	70.913

A Cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2016.

NOTA 21 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	FINALIDADE	C.PRAZO	L.PRAZO	TOTAL
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Capital de Giro	5.000	-	5.000
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Aquisição Ativo	220	20	240
BANCO DE LAGE LANDEN	Empréstimo	Aquisição Software	834	2.238	3.072
TOTAL 2016			6.054	2.258	8.312
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Composição de lastro ANS	493	2.119	2.612
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	13.432	15.652

NOTA 22 – DÉBITOS DIVERSOS.

São demonstrados os valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicáveis, dos encargos financeiros incorridos, assim dispostos:

DESCRIÇÃO	2016	2015
Obrigações com pessoal (salários a pagar, provisão de férias e encargos e part. Result.)	19.512	13.311
Fornecedores	14.979	13.020
Depósitos de terceiros	442	223
Alugueis a Pagar	445	366
Contas e despesas a pagar provisionadas	1.790	1.940
TOTAL	37.168	28.860

NOTA 23 – CONTA CORRENTE DE COOPERADOS.

O saldo de R\$ 1.501 mil (2015 – R\$ 724 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	2016	2015
Imposto de Renda Diferido	6.131	6.168
Contribuição Social Sobre o Lucro Diferida	2.223	2.236
TOTAL	8.354	8.404

NOTA 25 – PROVISÕES JUDICIAIS

DESCRIÇÃO	2016	2015
Provisão para Ações Tributárias	5.953	11.023
Provisão para Ações Cíveis	10.277	8.362
Provisão para Ações Trabalhistas	676	708
TOTAL	16.906	20.093

As contingências tributárias referem-se: (i) processos em que a cooperativa discute a cobrança de imposto de renda e contribuição social o resultado dos denominados atos cooperativos auxiliares dos exercícios de 1991 e 2002; (ii) discussão sobre a inconstitucionalidade da cobrança da taxa de vigilância sanitária pela Secretária da Fazenda Estadual; e (iii) auto de infração não adequado imposto pela não informação na GEFIP de contribuições supostamente devidas no pagamento a outras cooperativas de trabalho. As provisões citadas nos itens (i) e (ii) estão garantidas por depósitos judiciais e a do item (iii) já foi declarada inconstitucional pelo STF estando apenas aguardando a publicação do acórdão para ser revertida.

Além das contingências acima, a Cooperativa possui outras contingências natureza cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 49 milhões (2015 – R\$ 44 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.

180

NOTA 26 – DÉBITOS DIVERSOS (Passivo Não Circulante)

O saldo apresentado em 31/12/2015 refere-se a saldo de parcelamento de multas pecuniárias impostas pela ANS, totalmente liquidado no exercício de 2016.

NOTA 27 – CAPITAL SOCIAL

ANO	Subscrito	A Integralizar	Integralizado
2016	110.598	-2.859	107.739
2015	85.213	-5.321	79.892

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 e RN 390/15.

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 e RN 390/15, 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 Prestabelecido – Carteira de Planos Individuais/Familiares pós Lei 9.656/1998

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede Própria	12.892	3.089	672	30.034	2.105	9.929	58.721
Rede Contratada	6.364	9.276	1.641	24.278	1.111	13.208	55.878
Reembolso	-	563	-	-	-	289	852
Interc. Eventual	1.263	1.711	177	5.562	172	1.313	10.198
TOTAL	20.519	14.639	2.490	59.874	3.388	24.739	125.649

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	2016	2015
Despesas com Pessoal Próprio	64.595	54.979
Despesas com Serviços de Terceiros	23.586	21.066
Despesas com Localização e Funcionamento	16.288	13.098
Despesas com Publicidade e Propaganda	8.323	8.558
Despesas com Tributos	2.782	7.172
Despesas Administrativas Diversas	6.064	10.992
TOTAL	121.638	115.865

NOTA 33 – RESULTADO PATRIMONIAL

Refere-se ao resultado das operações não ligadas diretamente às operações da Cooperativa, conforme abaixo demonstrado:

DESCRIÇÃO	31.12.2016	31.12.2015
RECEITAS PATRIMONIAIS		
- Aluguel	82	494
- Resultado da Equivalência Patrimonial	5.462	2.234
- Lucro na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	2	11
- Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	430	600
- Dividendos Distribuídos por Outras Empresas	2	273
- Alienação da Carteira do Plano Odontológico	1.451	1.452
TOTAL	7.429	5.064
DESPESAS PATRIMONIAIS		
- Despesas com Imóveis de Renda	2	-
- Prejuízo na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	220	3
TOTAL	222	3
RESULTADO PATRIMONIAL	7.207	5.061

NOTA 34 – RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2016	2015
RESULTADO DO EXERCÍCIO	39.259	12.591
AJUSTES AO RESULTADO		
Depreciações e amortizações	8.801	7.034
Provisão Para Perdas Sobre Crédito	5.658	6.235
Valor residual de bens alienados/baixados	236	5
Capitalização de sobras distribuídas por outras cooperativas	-430	-600
Capitalização de juros sobre o capital próprio recebidos	-203	-151
Capitalização de receita de “pró-labore” da Unimed Participações	-109	-15
Resultado da Equivalência Patrimonial	-5.462	-2.234
Créditos Receber de Cooperados – Baixa IN 20	-5.730	0
RESULTADO AJUSTADO	42.020	22.865
VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE		
Variação das Aplicações Financeiras	-17.359	-28.054
Variação de créditos de operações c/planos de assit. à saúde	-27.919	-1.867
Variação de créditos de outras operações de assit. méd. hospit	-1.048	-2.396
Variação de Despesas Diferidas	516	590
Variação de créditos tributários e previdenciários	1.189	-21
Variação de bens e títulos a receber	-1.769	801
Variação de despesas antecipadas	91	-520
Variação de conta corrente com cooperados	-1.180	-1.219
TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	-47.479	-32.687
VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE		
Variação da Provisão Para Eventos a Liquidar	26.536	12.119
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	-708	738
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Rel. C/Planos	-2.696	5.392
Variação de Tributos e Contribuições a Recolher	1.068	2.771
Variação de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.834	826
Variação de Débitos Diversos	8.309	2.973
Variação de Conta Corrente com Cooperados	777	382
TOTAL VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE	37.120	25.201
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	31.661	15.380

NOTA 35 – MARGEM DE SOLVÊNCIA:

A Agência Nacional de Saúde (ANS) é responsável por fiscalizar/monitorar o indicador de Margem de Solvência (MS) das operadora de saúde, conforme a RN 209 do art. 6º “A Margem de Solvência corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, na forma da regulamentação do disposto no inciso I do artigo 22”.

A exigência em Dezembro/2016 para as Operadoras de Saúde é de 55,76%. Mensalmente essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em Dezembro/2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício 2016 com suficiência de MS superior a R\$ 14 milhões (Exigência da ANS 137.39 milhões/ Patrimônio Líquido Ajustado 152 milhões).

NOTA 36 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS:

RESULTADO POR ATO	2016	2015
Ato Cooperativo		
Ato Cooperativo Principal	21.418	12.697
(-) Créditos Relacionados a Parcelamento IN-20	-5.730	0
Ato Cooperativo Auxiliar	12.275	-3.174
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	27.963	9.523
Ato Não Cooperativo	5.565	3.066
RESULTADO TOTAL	33.528	12.589
DESTINAÇÕES PROPOSTAS:		
Fundo de Reserva: 10% do resultado do Ato Cooperativo	2.796	952
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	1.398	475
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	5.565	3.066
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	23.769	8.096

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 37 – 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 2016, é assim demonstrada.

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado
Imóveis e instalações	Incêndio – SEC Empresarial	32.140
Veículos e Equipamentos	Danos materiais e corporais	2.000

NOTA 38 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31.12.2016, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

185

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2016.

Dr. Márcio de Oliveira Almeida
Diretor Presidente

Dr. Fernando Ronchi
Diretor Administrativo Financeiro

Jeferson Correa Santos
Contador CRC – ES 13310

PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS
DA **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**, EXERCÍCIO
FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016.

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 2016, 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 Independente 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 Assembleia Geral dos Cooperados da Unimed Vitória, é o que se recomenda.

Vitória/ES, 01 de Fevereiro de 2017

Dr. Rodrigo Rodrigues de Freitas

Dr. Wellington Menelli Pioto

Dr. Carlos Luiz Zaganelli

Dr.^a Célia Cristina Loureiro Mendes

Dr. Luiz Carlos Bevilacqua dos Santos

Dr. Bruno Costa Mello Silva



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida Cezar Hillal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-922
T: 0800 026 0080

Superintendência Financeira e de Tecnologia
Gerência de Produtos e Atuariais

Vitória - ES, 20 de janeiro de 2017.

C.I. – GEPAT – 0058/2017

À GECON

Ref.: Parecer atuarial Provisão de Remissão – Dez-16

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 31/12/2016, pela Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS nº 35.739-1.

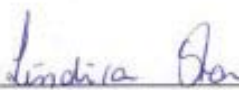
A provisão de remissão é calculada de acordo com metodologia própria, conforme previsto em nota técnica aprovada pela ANS em 24/09/2006, por meio do ofício 3363/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Para data base de dezembro de 2016, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2016
2.253.044,93	3.386.069,74	5.639.114,67

A Provisão de Remissão contabilizada está de acordo com o calculado conforme a nota técnica vigente.

Atenciosamente,


Lindira Moreira Santana
Registro Profissional nº 2.316

Este relatório é confidencial e de uso exclusivamente interno.



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues





São Paulo, 24 de janeiro de 2017.

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 na Resolução Normativa n.º 393/2015 da DIOPE, de 09/12/2015, 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 31/12/2016:

- 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 11/2016, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:

PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 69.869.049,36

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


Paola Mara de Oliveira
Atuária MIBA 2449

