



- Para navegar entre as páginas utilize as teclas  e  no teclado ou pressione os botões de navegação localizados na parte inferior direita de cada página:



- No índice, basta clicar sobre o capítulo desejado para acesso direto:

<i>Cooperados</i>	22
<i>Prestadores</i>	39
<i>Fornecedores</i>	45



- Para sair do modo apresentação e fechar o documento pressione 

Relatório de Sustentabilidade

2010

Unimed 
Vitória

Diretoria Executiva e Conselhos

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

Alexandre Augusto Ruschi Filho

Diretor Administrativo

Lincoln Bertholi Rohr

Diretor de Provimento de Saúde

Márcio de Oliveira Almeida

Diretor de Mercado

Luiz Carlos Paier

Diretor Econômico-Financeiro

Marcus Vinicius Azevedo Tanure

CONSELHOS

Conselho de Administração

(Diretoria Executiva e Conselheiros Vogais)

CONSELHO VOGAL

Jesse Rangel Tabachi

José Monteiro de Souza Neto

Lucia Margareth Perini Borjaille

Nilson Mesquita Filho

Remegildo Gava Milanez

Sebastião Leonardo da Silveira

Conselho Técnico

Antônio Chambô Filho

Átyla Quintaes de Freitas Lima

Carlos Magno Bortolini

Edelweiss Bussinguer Pereira

Felipe José Granja Moyses

Hudson Soares Leal

Luiz Alberto Sobral Vieira Junior

Conselho Fiscal

Fernando Sérgio Martins

Fabício Otávio Gaburro Teixeira

Fabiano Pimentel Pereira

Ana Maria Ramos

Alceuleir Cardoso de Souza

Carlos Magno Pretti Dalapícola

AGRADECIMENTO

A Unimed Vitória agradece a todos os cooperados, prestadores, clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros sociais e sociedade em geral que contribuíram para a elaboração deste Relatório de Sustentabilidade. Por meio de informações, fotos ou depoimentos, vocês ajudaram a contar mais um ano da história da Cooperativa.

<i>Mensagens</i>	4
<i>Missão Visão e Valores</i>	7
<i>Abordagens de Gestão</i>	8
<i>Para ler o Relatório</i>	9
<i>Índice Remissivo GRI</i>	10
<i>Perfil Organizacional</i>	11
<i>Cooperados</i>	22
<i>Prestadores</i>	39
<i>Fornecedores</i>	45
<i>Clientes</i>	52
<i>Colaboradores</i>	65
<i>Sociedade</i>	71
<i>Um olhar para o futuro</i>	93
<i>Demonstrações Contábeis</i>	94



Mensagem do Presidente

Visão empresarial com a essência do cooperativismo

Ter um relacionamento transparente com nossos *stakeholders* é uma premissa da nossa gestão na Unimed Vitória. Pautados neste princípio, encerramos mais um ano contabilizando vitórias, ainda que num cenário adverso como o que enfrentamos na saúde suplementar.

Não podemos negar que muitos foram os desafios em nossa trajetória em 2010, mas temos orgulho de dizer que conseguimos manter a remuneração dos cooperados em níveis muito acima da média do mercado capixaba e de outras singulares de grande porte, investimentos em educação continuada e benefícios aos sócios. Além disso, estamos com todos nossos compromissos financeiros em dia.

Fortes regulações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com inúmeras Resoluções e Instruções Normativas, e inclusão constante de novos procedimentos de cobertura obrigatória nos obrigaram a rever nossas estratégias a fim de manter a Cooperativa estável. Hoje, podemos dizer que conseguimos atingir a estabilidade por meio de um planejamento estruturado, eficiente e internacionalmente reconhecido.

A judicialização da saúde, tema cada vez mais recorrente em nosso dia a dia, também nos obriga a estar cada vez mais atentos à busca de alternativas. É uma explosão de processos com reivindicações que violam os direitos estabelecidos em contrato. Por isso, somos a favor da criação de comissões de profissionais de saúde para auxiliar o Poder Judiciário no julgamento de casos que envolvam a área. Em 2010, o maior impacto foi com o cancelamento do

reajuste dos clientes a partir dos 60 anos: mais de R\$ 9,5 milhões.

Para realizar o adequado acompanhamento das demandas dos clientes até a sua efetiva conclusão, implementamos nossa Ouvidoria, a segunda instância do atendimento, que é mais um dos pilares da responsabilidade social que temos com nossos públicos. O novo canal de relacionamento garante a análise de suas reivindicações, evitando que os usuários recorram à Justiça, e a busca do aprimoramento da qualidade do serviço prestado.

Por entendermos que uma gestão eficiente deve ser orientada para garantir o acesso das futuras gerações aos recursos naturais, trabalhamos a sustentabilidade na base do nosso Planejamento Estratégico, promovendo ações de preservação ambiental, de redução das desigualdades sociais, de consumo consciente, de promoção da saúde e da melhoria da qualidade de vida de nossos clientes, colaboradores e da sociedade em geral.

São por estas razões que a Cooperativa foi certificada, pelo terceiro ano consecutivo, no estágio mais alto do Sistema Unimed, o nível 4. Além disso, desde 2008, apoiamos e estamos implementando ações para o alcance dos 10 princípios do Pacto Global, com o intuito de educar e promover respeito por estes princípios.

O investimento em medicina preventiva também foi destaque em nossas ações durante o ano, quando inauguramos a unidade do Viver Unimed, que proporciona promoção à saúde e qualidade de vida aos clientes da Cooperativa. A prevenção de doenças e não apenas seu tratamento é o modelo de atenção à saúde que ganhou força na Unimed Vitória

com sua implementação em nossa área de atuação como forma de otimizar os custos com a assistência médica.

A partir da consolidação da nossa gestão empresarial, estamos começando a fomentar entre os públicos da Cooperativa a cultura da inovação e do empreendedorismo. Para isso, criamos o Projeto Inovação que visa à implementação de ideias, novas ou comprovadamente bem-sucedidas, que agreguem ainda mais valor aos nossos produtos e serviços, focando sempre nas necessidades do mercado.

Com ações bem planejadas e uma gestão responsável, nossa Cooperativa é referência no Sistema Unimed, pois consegue conciliar visão empresarial sem esquecer dos princípios básicos do cooperativismo.

É com estes conhecimentos e constante aprendizado que fortalecemos cada vez mais nossos compromissos de oferecer a melhor remuneração aos cooperados e serviços de qualidade aos clientes.



ALEXANDRE AUGUSTO RUSCHI FILHO
Presidente da Unimed Vitória

Mensagens das Diretorias



2010 foi um ano de muitas lutas e realizações para a Unimed Vitória. Intensificamos nossas ações de atenção primária à saúde com a inauguração da unidade do Viver Unimed, nosso programa de medicina preventiva. Aumentamos a interação com as especialidades por meio dos Comitês de Especialidades, muito importantes para nos auxiliar a racionalizar gastos. Isso porque, repetindo o que vem acontecendo no cenário da saúde suplementar, os custos assistenciais continuam crescendo acima dos índices de inflação. Também neste ano, realizamos importante trabalho de qualificação na rede hospitalar, trabalho este que recebeu destaque na auditoria externa realizada para recertificação da ISO 9001:2008. Além disso, inauguramos a Casa do Cooperado no Cias, facilitando o dia a dia do cooperado que ali trabalha.



MÁRCIO DE OLIVEIRA ALMEIDA – Diretor de Provimento de Saúde



O ano foi marcado por dificuldades no cumprimento das exigências regulamentares impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como uma interpretação equivocada do Estatuto do Idoso, retroagindo o reajuste dos contratos antigos. Foram desconsiderados os estudos atuariais e o equilíbrio destes contratos, com uma decisão liminar que impactou substancialmente nosso resultado. Mesmo assim, desenvolvemos um plano de contingência e conseguimos manter a melhor remuneração para nossos cooperados e um atendimento de qualidade aos clientes.



MARCUS VINICIUS AZEVEDO TANURE – Diretor Econômico-Financeiro





Investimentos em tecnologia, para garantir mais segurança da informação e inovação tecnológica; em nossos colaboradores, por meio de treinamentos e valorização profissional; e em qualidade marcaram o ano de 2010 na Cooperativa. Além disso, implantamos um novo *software*, o *Corporater*, para oferecer suporte à estratégia e unimos as áreas de estratégia, projetos, qualidade e processos em uma só gerência como forma de concentrar essas ações em um setor com um mesmo espírito e liderança. E o resultado não poderia ter sido melhor: conquistamos a manutenção da certificação ISO 9001:2008.

LINCOLN BERTHOLI ROHR – Diretor Administrativo

Este foi um ano positivo para a área de Mercado da Unimed Vitória, pois conquistamos um crescimento em nossa carteira de clientes de forma sustentável. Isso foi possível por meio do eficiente trabalho de nossa equipe própria de vendas, que ganhou um novo espaço em 2010. Mantivemos, ainda, nossa marca como a mais lembrada no setor da saúde suplementar e conquistamos importantes reconhecimentos por isso.

LUIZ CARLOS PAIER – Diretor de Mercado



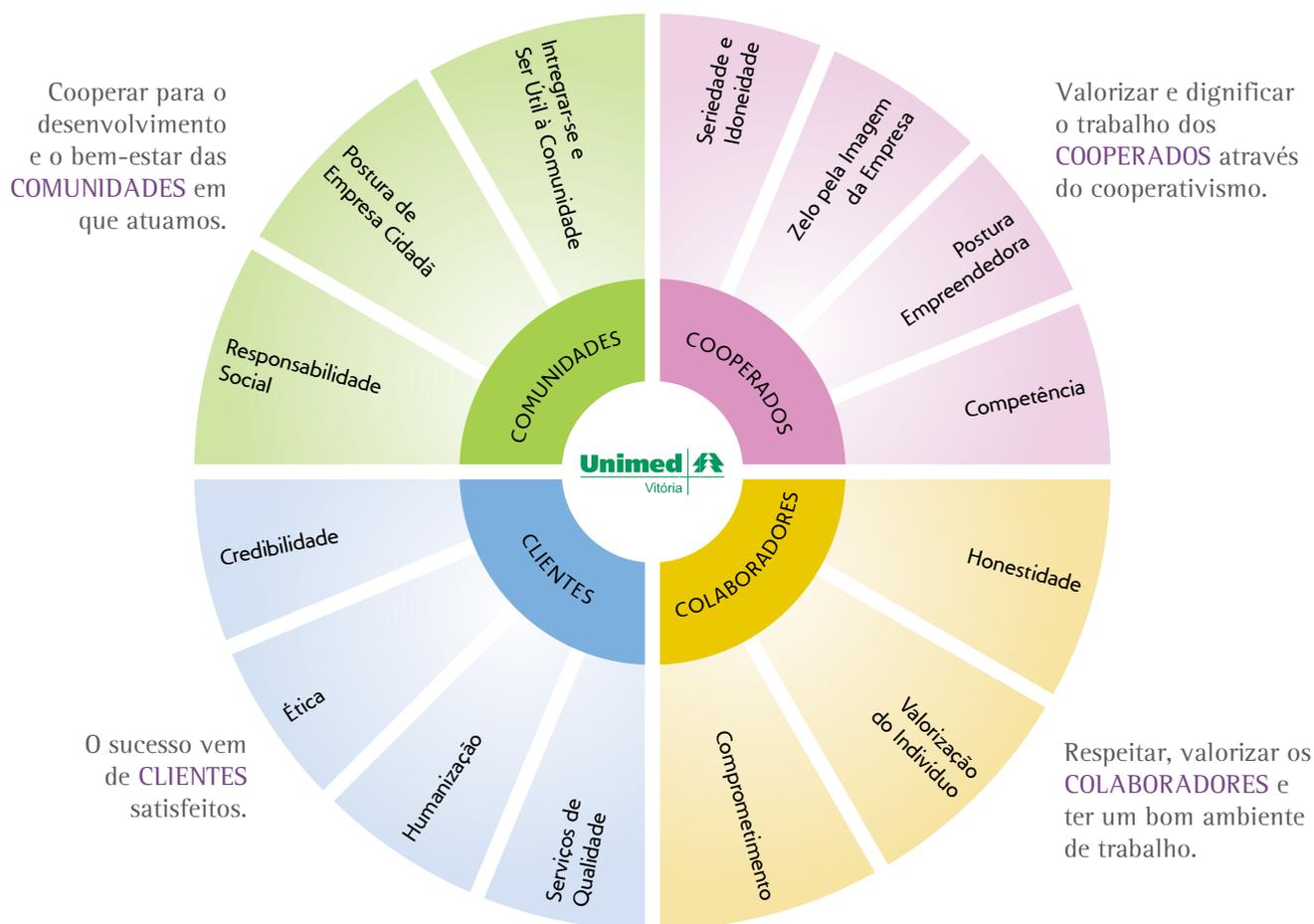
Missão

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

Visão

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

Valores



Abordagens de Gestão

Governança Corporativa

Por ser uma cooperativa, a Unimed Vitória tem sua governança corporativa estruturada de maneira diferenciada das empresas mercantilistas. Isso porque conta com seus cooperados na gestão, sócios estes que são responsáveis pela tomada das principais decisões.

Performance Econômica

A gestão responsável com foco na qualidade tornou a Unimed Vitória uma cooperativa financeiramente sólida, que consegue ultrapassar os desafios da saúde suplementar e proporcionar aos cooperados a melhor remuneração do Estado e uma das melhores do Brasil. Para isso, elabora estratégias (páginas 12 a 18), que visam à otimização de custos (páginas 23 a 28) sem deixar de lado o serviço de excelência ao cliente.

Desempenho Ambiental

A preocupação com o meio ambiente faz parte do dia a dia da Unimed Vitória, que desenvolve iniciativas focadas no consumo consciente, baseadas no conceito de ecoeficiência, e na qualidade de vida. Com isso, busca realizar seu trabalho com menos recursos e proporcionando menor geração de resíduos (páginas 84 a 88).

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

A Cooperativa investe na capacitação e na valorização de seus colaboradores (página 67), como forma de contribuir para sua motivação e mostrar que dentro da Unimed Vitória é possível desenvolver uma carreira de sucesso. Aprimoramento profissional e melhoria na remuneração dos cooperados também são objetivos da organização.

Direitos Humanos

A Unimed Vitória segue critérios estabelecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), que defendem o trabalho decente, ou seja, produtivo e adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, sem qualquer forma de discriminação, apoiando a diversidade. Assim como respeita os Direitos Humanos, instituídos pela Organização das Nações Unidas (ONU), sendo signatária do Pacto Global (página 74). Além disso, apoia iniciativas que contribuem para o desenvolvimento socioeconômico e ambiental das regiões onde atua (páginas 75 a 83).

Desempenho Referente à Sociedade

A Unimed Vitória tem sua atuação com os *stakeholders* focada na transparência. Promoção da saúde e da qualidade de vida, assim como redução das desigualdades sociais, são os principais pontos de trabalho da Cooperativa nesta área. Nas ações realizadas em prol da sociedade, com projetos próprios e parcerias sociais, mais de 495 mil pessoas foram beneficiadas em 2010.

Para ler o Relatório

Relacionamento Transparente

Apresentar os fatos como eles acontecem na Cooperativa é o objetivo da Unimed Vitória no relacionamento com seus *stakeholders* – cooperados, colaboradores, clientes, prestadores, fornecedores e sociedade.

E não poderia ser diferente em uma Cooperativa formada por médicos, profissionais que têm por princípio ser transparentes com seus pacientes e conversar olho no olho.

Assim, é com o tema Transparência que o Relatório de Sustentabilidade 2010 apresenta, de forma clara e objetiva, as principais realizações da Unimed Vitória segmentadas conforme os respectivos públicos com os quais a Cooperativa se relaciona.

Para definir os assuntos abordados nesta publicação, a Cooperativa desenvolveu diálogos com seus *stakeholders* a fim de identificar as necessidades de informação de cada grupo. Além dos temas de interesses e sua relevância, a Unimed Vitória quis saber se os públicos priorizados no Relatório de Sustentabilidade em 2009 estavam adequados e quais outros deveriam ser incluídos e enfatizados.

Essa é uma das diretrizes de qualidade estabelecidas pela *Global Reporting Initiative* (GRI) que a Unimed Vitória adota para a sua comunicação com a sociedade pelo segundo ano consecutivo. A entidade holandesa pesquisa, consolida e publica as melhores práticas para processos claros, consistentes e relevantes para a prestação de contas das atividades empresariais. Nelas estão contidos princípios, processos de qualidade e indicadores fundamentais, aos quais todas as empresas devem estar atentas.

Baseada nesses direcionadores, a Cooperativa preparou uma publicação que procura atender aos anseios dos públicos estratégicos com ética e transparência, porque a Unimed Vitória entende que é assim que deve ser.

TEMAS LEVANTADOS POR CADA PÚBLICO

COOPERADOS

1. Desempenho Econômico-financeiro
2. Planejamento Estratégico
3. Medicina Preventiva
4. Gestão da Qualidade dos Serviços
5. Posição de Mercado

CLIENTES

1. Diferenciais de Mercado
2. Medicina Preventiva
3. Novos Produtos e Estruturas

COLABORADORES

1. Desenvolvimento Profissional
2. Pesquisas na Área de Saúde
3. Benefícios

PRESTADORES DE SERVIÇOS

1. Responsabilidade Social nos Credenciados
2. Qualificação Profissional
3. Relacionamento com a Rede Credenciada

FORNECEDORES

1. Certificações e Boas Práticas
2. Mercado
3. Novas Tecnologias

SOCIEDADE

1. Responsabilidade Social
2. Objetivos de Desenvolvimento do Milênio
3. Beneficiários e Resultados dos Projetos

VERIFICAÇÃO

A Unimed Vitória submeteu o conteúdo deste relatório à checagem externa para a verificação de aderência à metodologia utilizada, que comprovou o nível “B”.

Índice Remissivo GRI

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

INDICADORES	PÁGINAS
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1	4 a 6
1.2	13, 14 e 15
PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1 / 2.2	110
2.3	21 e 111
2.4 / 2.5 / 2.6 / 2.7 / 2.8	111
2.9 / 2.10	112
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5	112
3.6 / 3.7 / 3.8 / 3.9 / 3.10 / 3.11 / 3.12 / 3.13	113
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
4.1	19, 20 e 21
4.2 / 4.3 / 4.4 / 4.5 / 4.6 / 4.7	114
4.8 / 4.9 / 4.10 / 4.11	115
4.12 / 4.13 / 4.14 / 4.15 / 4.16	116
4.17	115
INDICADORES DE DESEMPENHO - ASPECTO ECONÔMICO	
EC1 / EC2	117
EC3 / EC4 / EC6 / EC7 / EC8	118
INDICADORES DE DESEMPENHO - ASPECTO AMBIENTAL	
EN1 / EN2 / EN3 / EN4 / EN8	118
EN11 / EN12 / EN13 / EN16 / EN17 / EN19	119
EN20	199
EN21 / EN22 / EN23 / EN26	119
EN30	120
INDICADORES DE DESEMPENHO - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
LA1 / LA2 / LA4 / LA5 / LA7	120
LA8 / LA10 / LA13 / LA14	121
INDICADORES DE DESEMPENHO - DIREITOS HUMANOS	
HR1 / HR2 / HR4 / HR5 / HR6 / HR7 / HR9	121
INDICADORES DE DESEMPENHO - SOCIEDADE	
SO1 / SO2 / SO3 / SO4 / SO5 / SO8	122
INDICADORES DE DESEMPENHO - RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	
PR1 / PR3 / PR6 / PR8 / PR9	123



Perfil Organizacional

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



Organização orientada para estratégia

O mercado de saúde suplementar, ano a ano, vem dando demonstrações de que está cada vez mais acirrado e com desafios cada vez maiores. Envelhecimento da população, com redução da participação dos mais jovens na estrutura etária, fortes imposições da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), judicialização da saúde e evolução dos custos assistenciais são alguns dos obstáculos que as operadoras precisam transpor para continuar seu negócio.

A Saúde Suplementar

Em 2010, um dos maiores impactos para a Unimed Vitória, assim como para as demais singulares capixabas, foi a suspensão do reajuste dos planos de saúde para clientes a partir de 60 anos. Com essa decisão, que vai de encontro à legalidade dos contratos previamente firmados, mais de R\$ 9,5 milhões deixaram de entrar no caixa da Cooperativa.

Apenas neste ano, o número de liminares que determinam coberturas não previstas nos contratos aumentou, assim como os novos processos, de 556 para 612, o que onerou a Cooperativa em mais de R\$ 4,7 milhões.

A organização vem trabalhando para conscientizar seus diversos públicos, entre eles os cooperados, no sentido de orientá-los sobre a emissão de pareceres em documentos que serão entregues ao cliente e que, posteriormente, são usados para nortear decisões da justiça, muitas das quais contrárias à Unimed.

O objetivo é que a solicitação de procedimentos diagnósticos e cirúrgicos seja feita de acordo com a normatização da Unimed Vitória, que é respaldada pelas diretrizes da Medicina Baseada em Evidências e reuniões dos Comitês de Especialidades. Tudo isso, sempre visando à melhor solução custo-risco-benefício no atendimento aos pacientes e à qualidade dos serviços prestados.

Neste cenário, a Cooperativa fomentou o **debate** sobre a necessidade da criação de comissões médicas para dar **suporte ao judiciário** em processos que envolvam casos de saúde, oferecendo subsídios que possam **contribuir** para nortear o julgamento das ações do setor.

Outro impacto significativo no desempenho das operadoras vem das Resoluções Normativas (RNs), Instruções Normativas (INs) e Súmulas impostas pela ANS, que já somam mais de 1,2 mil. Muitas destas interferem negativamente na gestão dos planos de saúde, principalmente no que diz respeito às exigências de constituição de provisões diversas.

Um exemplo é a RN 211, que colocou em vigor, em 2010, uma nova versão do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, exigindo dos planos a ampliação da cobertura mínima obrigatória para mais de 70 novos exames e procedimentos, o que gerou um aumento de cerca de 5% no custo assistencial para a Cooperativa.

Índice este bem superior aos demais indicadores de mercado, como IGPM, INPC e Fipe/Saúde. Neste cenário, a agência reguladora somente permitiu um reajuste máximo de 6,73% nos valores dos planos, percentual que não cobre a maior parte dos custos de uma operadora de saúde. Com isso, por mais um ano, a ANS aplica um reajuste “uniforme e aleatório” sem levar em conta peculiaridades de mercado e uma avaliação de desempenho das operadoras.



Anselmo Tozi, Alexandre Ruschi Filho, Eudes Aquino e Fausto dos Santos debatem o momento atual da saúde suplementar

Troca de conhecimentos

Para debater sobre os constantes desafios e mudanças pelos quais passa o mercado de saúde suplementar no Estado e no País, a Unimed Vitória promoveu o encontro “Momento Atual da Saúde Suplementar no ES e no Brasil”, que contou com a participação de representantes do Sistema Unimed, da ANS e do Governo do Espírito Santo.

Além disso, marcou presença em importantes eventos que trataram de assuntos do setor de saúde suplementar, entre eles: audiência pública sobre a eficácia de implantação das Resoluções Normativas 195 e 196 da ANS, que regulamentaram o funcionamento dos planos de saúde e das administradoras de benefícios; reunião para tratar das dificuldades comuns que o setor vem enfrentando em função das regulações impostas pela Agência, como o novo Rol de Procedimentos; e o Simpósio das Unimeds do Rio de Janeiro e Espírito Santo (Suerjes), que abordou a normatização que rege a saúde suplementar e a diferenciação das singulares do Sistema Unimed, enquanto cooperativas, das operadoras de planos de saúde.

Quando o assunto é cooperativismo, a Unimed Vitória também participa de encontros, como o III Fórum Nacional de Cooperativismo Médico, que debateu o papel socioeconômico do segmento, e o Seminário “Reverendo o modelo Unimed: novas alternativas”, em que

os dirigentes do Sistema Unimed se reuniram para discutir novas formas de atuação no mercado e estudar casos de sucesso.

O lançamento da publicação “Acompanhamento Legislativo (Agenda 2010)”, instrumento de informação que torna público o pensamento da Unimed do Brasil, as ações legislativas e os temas priorizados pela Cooperativa no Congresso Nacional foi mais um evento que fez parte da agenda dos dirigentes da Unimed Vitória em 2010.



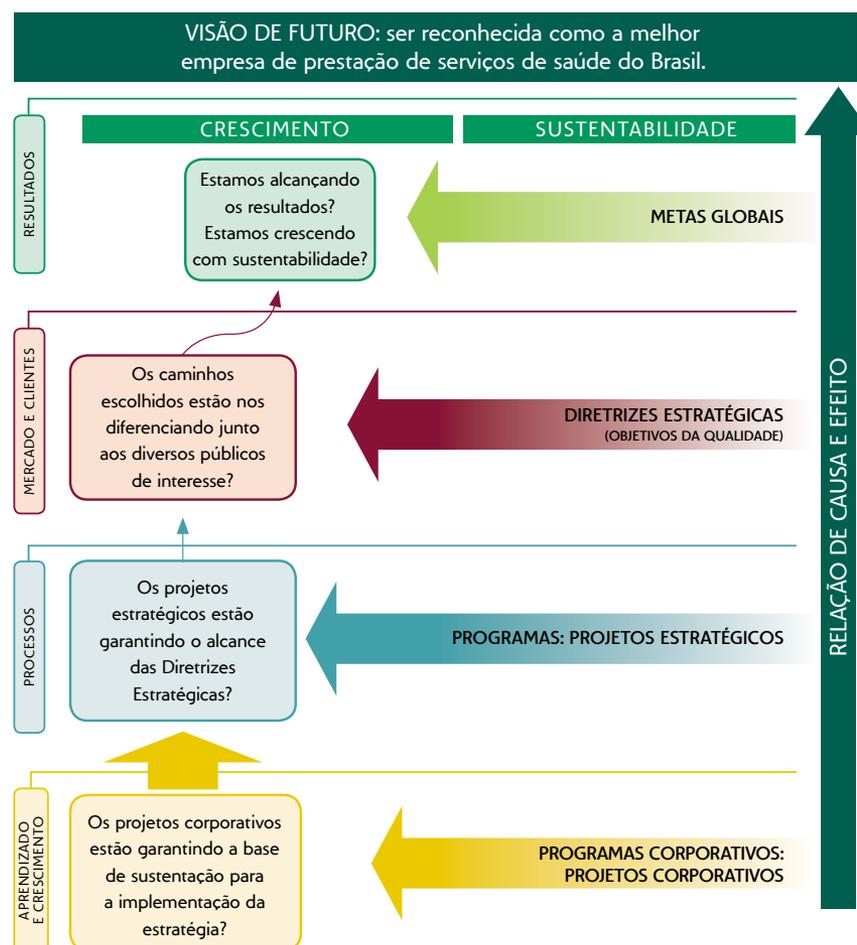
Dirigentes da Unimed em Brasília, no lançamento da publicação Acompanhamento Legislativo

Estratégia para enfrentar desafios

Por ser um segmento sujeito a fortes intervenções da agência reguladora (ANS), a saúde suplementar exige uma gestão apurada e eficiente para fazer frente aos desafios. Na Unimed Vitória isso é feito a partir de um planejamento estratégico estruturado, que contempla as melhores práticas de gestão, inovação, excelência e humanização.

A verticalização do negócio é uma das estratégias utilizadas para proporcionar um controle mais racional dos custos e nortear as negociações com a rede credenciada. Assim como na Unimed Vitória, os recursos próprios se tornaram um dos diferenciais competitivos plenamente incorporados na cultura de todas as cooperativas médicas Unimed do país.

Além disso, trabalha para que sua marca esteja sempre entre as mais lembradas, com iniciativas que visam ao desenvolvimento, lançamento e sustentação dos produtos e serviços.



Suporte tecnológico

Em 2010, a Cooperativa implantou um novo *software* para dar suporte à execução da estratégia, o *Corporater*. A ferramenta facilita a tomada de decisões, oferece mais praticidade no acesso, confiabilidade de dados e transparência nos processos.

O programa integra mapas estratégicos, indicadores, cronogramas, orçamentos e relatórios de performance, entre outras informações. Dessa forma, os responsáveis pelos planos de ação passaram a atualizar as informações *online*, proporcionando maior interação entre os usuários e aprimorando ainda mais o desempenho do monitoramento.



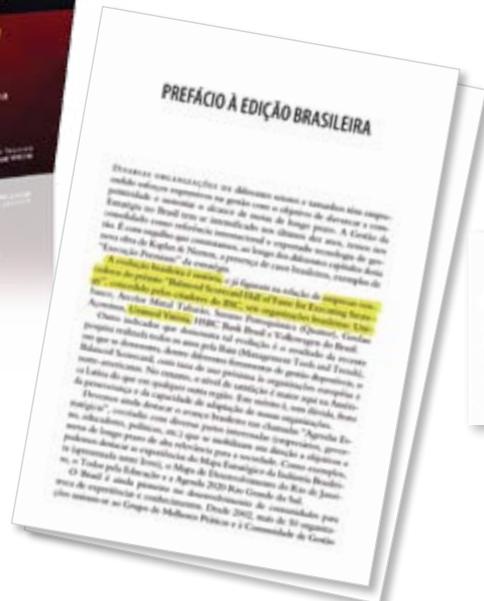
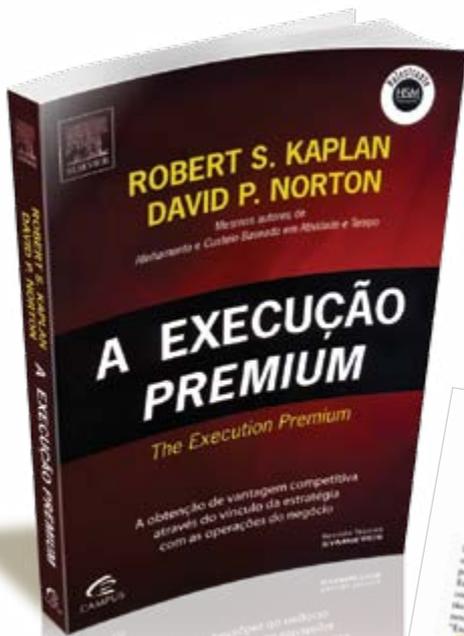


Reconhecimento

Além de dinâmica e competitiva, a Cooperativa tornou-se mestre em estratégia, com direito a reconhecimentos internacionais. A Unimed Vitória figura entre as seis empresas brasileiras vencedoras do prêmio *Balanced Scorecard Hall of Fame for Executing Strategy*, que seleciona as organizações que melhor executam suas estratégias utilizando o *Balanced Scorecard* (BSC), uma das maiores ferramentas de gestão. O estudo de caso da Cooperativa foi apresentado na *Harvard Business School Publishing*, tornando-se uma das primeiras empresas de assistência médica do mundo na lista.

Outro destaque foi a citação da Unimed Vitória no livro *“The Execution Premium”*, ao lado de empresas como ArcelorMittal Tubarão e Volkswagen do Brasil. A publicação, de autoria de Robert Kaplan e David Norton, criadores da metodologia do BSC, discorre sobre a obtenção de vantagem competitiva por meio do vínculo da estratégia com as operações do negócio.

Com um Sistema de Gestão Estratégica consolidado, a Unimed Vitória tem conseguido oferecer aos seus cooperados uma remuneração acima da média do mercado e ocupar uma posição de destaque no Sistema Unimed, sendo *benchmarking* para outras singulares, aliando o cooperativismo a uma gestão eficiente e de bons resultados.



A evolução brasileira é notória, e já figuram na relação de empresas vencedoras do prêmio “Balanced Scorecard Hall of Fame for Executing Strategy”, concedido pelos criadores do BSC, seis organizações brasileiras: Unibanco, Arcelor Mittal Tubarão, Suzano Petroquímica (Quattor), Gerdau Açominas, Unimed Vitória, HSBC Bank Brasil e Volkswagen do Brasil.

Acompanhando de perto

Por meio do Escritório de Projetos, a Unimed Vitória implantou a metodologia de Gerenciamento de Projetos, baseada no *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK), um guia que reúne as melhores práticas em gerenciamento de projetos, adotado por empresas de todo o mundo.

Para o Planejamento Estratégico 2011-2014, os projetos da Operadora já foram elaborados de acordo com a metodologia, profissionalizando ainda mais os processos de planejamento, execução e controle dos projetos, aumentando a eficiência na busca dos resultados.

Além disso, a Cooperativa possui um Sistema de Gestão da Qualidade que compreende a Operadora de Planos de Saúde e o Cias/Unimed Diagnóstico certificados na Norma ISO 9001:2008. O Cias possui ainda o nível 3 (nível máximo) concedido pela Organização Nacional de Acreditação – ONA, o que o torna um dos poucos hospitais do país com as duas certificações. Desta forma a Unimed Vitória garante a melhoria contínua dos processos de maneira a ampliar a qualidade dos serviços e do atendimento prestado aos clientes.

Como forma de minimizar os riscos envolvidos nos seus processos e garantir eficiência operacional, a Unimed Vitória desenvolveu a Gestão de Riscos, que mapeou as cadeias produtivas da Cooperativa, identificou os maiores problemas, suas possibilidades de ocorrência e possíveis danos ao negócio. A partir do resultado obtido, foi elaborado um mapa para acompanhamento dos pontos críticos e das ações para eliminá-los.



Cias: um dos poucos hospitais do país com certificação ISO e ONA simultaneamente

O Cias também conta com sua **Gestão de Riscos**, que tem como objetivo **monitorar** os riscos considerados “intoleráveis” em virtude de sua gravidade e probabilidade de ocorrência. No recurso próprio, a Gestão de Risco **trabalha preventivamente** para proporcionar uma maior segurança e qualidade na **assistência aos clientes** por meio de um **monitoramento constante**.

Informações uniformizadas e de qualidade

Para que as estratégias da Cooperativa possam ser formuladas de forma eficiente, informações com alto valor agregado são fundamentais. Por isso, a Unimed Vitória implantou o Núcleo de Informações Estratégicas, responsável por fornecer um conjunto de dados estruturados e organizados, de acesso ágil e flexível e que contribuam para a tomada de decisão.

Para atingir este objetivo, a área possui duas linhas de atuação. A primeira envolve a implantação de um sistema que reúne informações consolidadas em um banco de dados que podem ser extraídas em diversas dimensões, o que amplia a capacidade de análise do ambiente. Assim, podem ser obtidos tanto dados da Cooperativa – assistenciais, comerciais, econômico-financeiros, estruturais e funcionais –, quanto dos concorrentes, do mercado, dos clientes e dos produtos.

No sistema, será possível saber, por exemplo, quais usuários têm a probabilidade de desenvolver o diabetes. Isso a partir dos exames, consultas e tipos de serviços utilizados por eles. Com essa informação, a Unimed Vitória poderá entrar em contato com esses usuários e convidá-los a participar de seu programa de medicina preventiva, o Viver Unimed.

A primeira área que teve o novo sistema implantado foi a Superintendência de Mercado. E o benefício será ampliado também para clientes empresariais. Em 2011, as empresas poderão ter acesso ao desempenho do seu plano, o que antes era restrito à época de renovação do contrato.



Sintonia fina

Já a segunda vertente do Núcleo, chamada Gestão de Conteúdo, contempla técnicas, definições e procedimentos que integram os processos relacionados à criação, agregação, personalização, divulgação e arquivamento de conteúdos da Cooperativa.

Com a gestão estratégica da informação, a Unimed Vitória passa a monitorar com mais precisão suas atividades vitais, gerenciais e os efeitos das ações realizadas, além de aprimorar o desempenho gerencial por meio da transmissão do conhecimento.

Governança Corporativa

Cooperados na gestão

Como uma cooperativa de trabalho médico, os principais cargos da Unimed Vitória – presidente, diretores, conselheiros e coordenadores médicos – são ocupados por cooperados.

A cada quatro anos os membros da Diretoria Executiva e dos Conselhos de Administração, Vogal e Técnico são renovados em eleição durante a Assembleia Geral Ordinária (AGO). Já o Conselho Fiscal é eleito anualmente também pelos cooperados, em AGO.

Nos quatro últimos mandatos houve 75% de rotatividade dos cooperados eleitos no período, somando 163 sócios que participaram dos órgãos representativos da Unimed Vitória.

Para os demais cargos, a Cooperativa investe em profissionais capacitados e comprometidos com a cultura organizacional, que geram eficiência para o negócio. Neste ano, diretores e superintendentes participaram de importante evento de governança corporativa na área da saúde, o Seminário HSM “Gestão estratégica de custos, risco e performance”, mais uma forma de profissionalizar a gestão.

Em 2010, uma novidade foi a implantação da Ouvidoria na Unimed Vitória, um dos principais instrumentos de governança corporativa. A área está à disposição para receber sugestões de melhorias, críticas e solicitações com total isenção, autonomia e imparcialidade, como forma de defender o ponto de vista do cliente dentro da organização.

Decisões compartilhadas

As decisões mais importantes da Unimed Vitória são tomadas durante as Assembleias Gerais, sejam elas Ordinárias – realizadas anualmente – ou Extraordinárias – quando necessárias.



Em 2010, cerca de 700 cooperados compareceram à Assembleia Geral Ordinária anual

A Organização da Cooperativa

Conselho de Administração

Os cinco membros da Diretoria Executiva e o Conselho Vogal compõem o Conselho de Administração, que representa os interesses dos cooperados junto à gestão da Unimed Vitória. Nas 13 reuniões realizadas em 2010, o grupo colaborou na elaboração das estratégias e acompanhou os resultados obtidos.

Conselho Vogal

Maioria no Conselho de Administração, os seis integrantes do Conselho Vogal têm como função acompanhar os rumos da gestão.

Conselho Técnico

Acompanhar a gestão realizando avaliação técnica de conduta dos cooperados é a missão dos sete membros do Conselho Técnico que, neste ano, promoveu 23 reuniões.

Conselho Fiscal

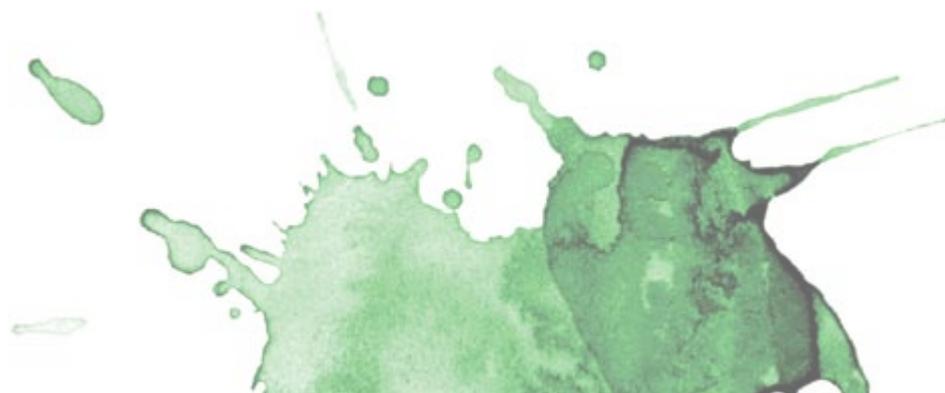
Nas nove reuniões realizadas em 2010, os seis membros do Conselho Fiscal avaliaram e aprovaram os balanços após a apresentação para o Conselho de Administração, analisaram contratos fechados pela Cooperativa e solicitações feitas pelos cooperados. O grupo é também responsável por fiscalizar operações, atividades e serviços da Unimed Vitória.

Comitês de Especialidades Médicas

Discutir, orientar e normatizar critérios quanto à melhor maneira de atuar em cada situação, de acordo com as Sociedades Brasileiras de Especialidades, é o objetivo dos Comitês de Especialidades Médicas da Unimed Vitória.

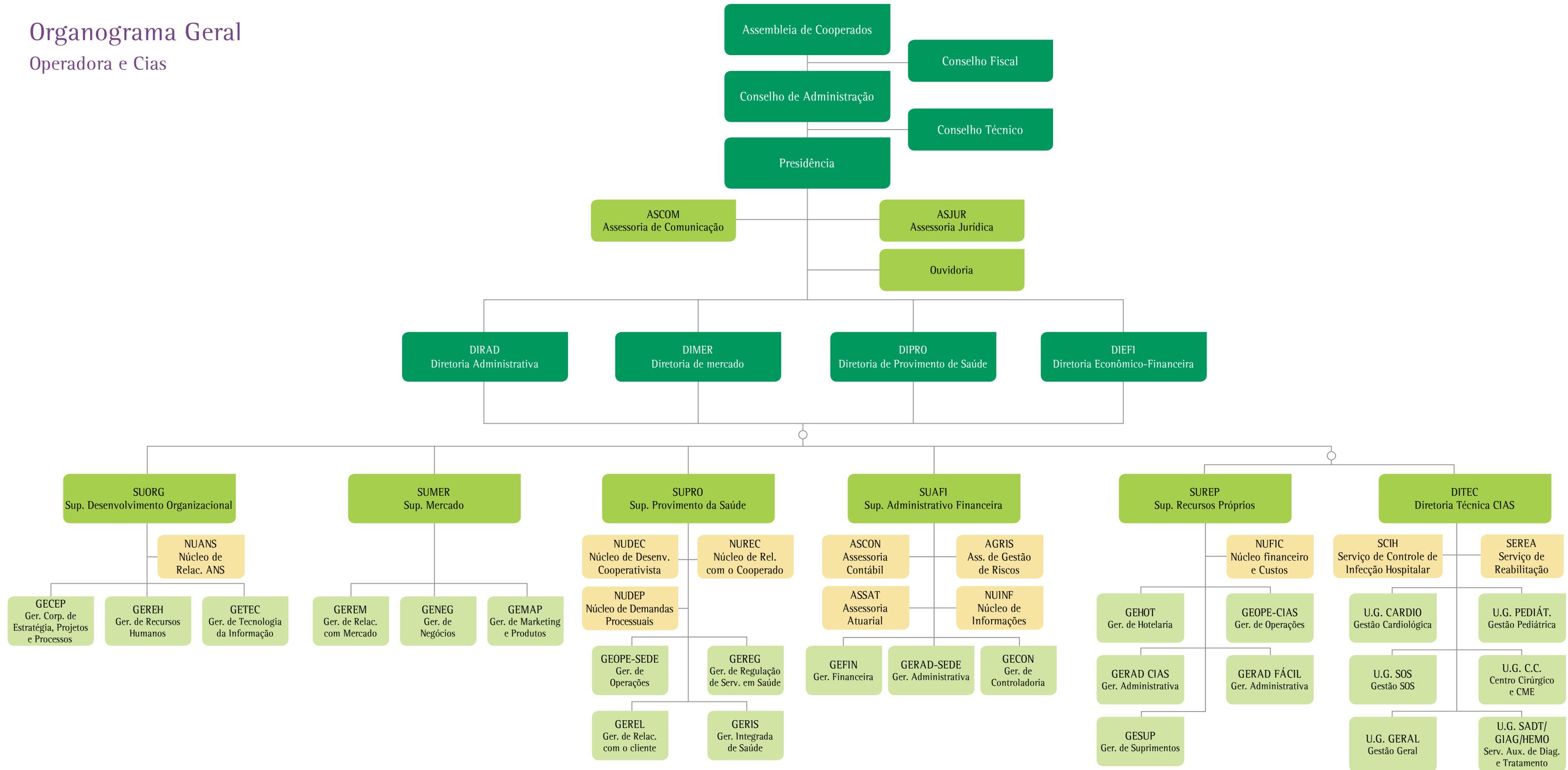
Trinta especialidades possuem Comitês ativos na Cooperativa e seus representantes avaliam os indicadores, propõem normatizações fundamentadas na Medicina Baseada em Evidências, identificam inconsistências nos índices estatísticos ou nas indicações cirúrgicas e, quando necessário, solicitam justificativas aos cooperados.

O objetivo é estreitar e aprimorar a transparência do relacionamento entre cooperados e Unimed Vitória, discutindo as divergências, bem como considerando as reivindicações dos médicos e avaliando os efeitos das mudanças implantadas em cada especialidade.



Organograma Geral

Operadora e Cias





Cooperados

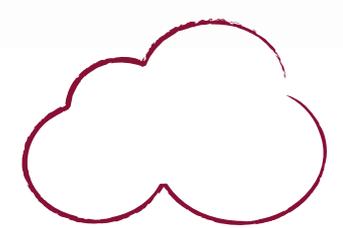
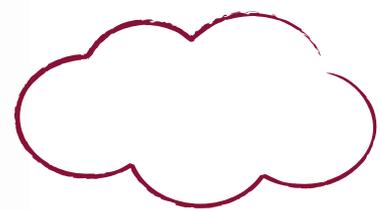


Remunerar o cooperado acima da média do mercado

é o principal objetivo da Unimed Vitória. Para isso, a Cooperativa

trabalha para **otimizar custos** e está em constante

aprimoramento da gestão.



Médicos fazem a diferença

O trabalho dos 2,2 mil cooperados coloca a Unimed Vitória entre as maiores cooperativas médicas do Brasil. Pesquisas realizadas pela Cooperativa mostram que a qualidade dos seus médicos é destaque entre os clientes (80,42%), assim como a cordialidade durante o atendimento. E a Unimed Vitória retribui essa dedicação com benefícios diferenciados e uma das melhores remunerações do país.



Os benefícios de ser cooperado

Anualmente, a Cooperativa investe R\$ 7,3 milhões em benefícios para seus cooperados. Os benefícios incluem plano de saúde com isenção total de mensalidade e coparticipação para os cooperados, tabela diferenciada para dependentes, remoção hospitalar com o SOS Emergências Médicas, plano odontológico, Plano de Benefícios de Medicamentos (PBM) e educação continuada. A Unimed Vitória também disponibiliza jaleco, carimbo e receituário personalizados, conta de *e-mail* e brinde de aniversário.

Além disso, proporciona vantagem comercial aos cooperados que aderem ao seguro de vida em grupo e Serit, gerando uma economia de R\$ 4,8 milhões ao ano àqueles que participam, em relação ao preço praticado no mercado para valores individuais.

Para facilitar o dia a dia e contribuir para que os cooperados mantenham um fluxo constante de comunicação foi lançado o Manual do Cooperado, que contempla todas as informações relacionadas a benefícios, faturamento, entrega de contas e autorizações.

E esse investimento é reconhecido pelo cooperado. Pesquisa realizada com este público mostrou que 71,63% dos entrevistados estão satisfeitos com os benefícios oferecidos pela Cooperativa.



Anualmente, a Cooperativa investe R\$ 7,3 milhões em benefícios para seus cooperados.

SEGURANÇA PARA SUA VIDA

A Unimed Vitória subsidia parte do seguro de vida em grupo de seus cooperados, proporcionando a eles pagar menos e ter diversos benefícios. Neste ano, novas negociações fizeram com que condições ainda mais favoráveis pudessem ser oferecidas, como o aumento do valor da indenização por morte, invalidez acidental permanente total ou parcial e invalidez funcional permanente total por doença.

Além disso, os 1.832 cooperados segurados passaram a contar com o Assist 30, que prevê assistência a viagens nacionais e internacionais com diversas coberturas, e a Garantia Funeral, com indenização em caso de falecimento do titular da apólice, para gastos com taxas, registros, transporte e outros.

“É muito bom poder contar com os benefícios da Unimed Vitória. Com eles, tenho segurança para minha família que, em caso de meu falecimento, receberá uma boa contribuição. Acredito que poucos lugares do Brasil tenham uma instituição tão bem organizada e estruturada como a Unimed Vitória e o melhor é saber que fazemos parte dela”, afirma Laurentino Biccias Junior, cirurgião geral e cooperado.

Valorização do trabalho

Quando o assunto é remuneração dos cooperados, a Unimed Vitória também é destaque. Ao fim de 2010, a Cooperativa pôde elevar a consulta médica a R\$ 55,00, bem como adotar os valores integrais da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) para procedimentos cirúrgicos.

Com esse reajuste, a Unimed Vitória passou a pagar os cooperados aproximadamente 33% acima da média nacional da consulta em consultório e se consolidou no mercado capixaba como a operadora de planos de saúde que melhor remunera o trabalho médico no Estado.

Além disso, a Cooperativa reformulou a forma de remuneração dos cooperados que atuam no Unimed Fácil. Antes calculada com base na quantidade de horas trabalhadas, o pagamento passou a ser calculado pelo número de consultas realizadas. Com a mudança, foi possível alcançar um aumento médio de 110% na remuneração desses cooperados.

CONSULTA DE INTERCÂMBIO REAJUSTADA

Em reunião do Conselho Confederativo da Unimed do Brasil, a Unimed Vitória defendeu a necessidade de aumentar o valor da consulta para o intercâmbio, R\$ 40,00, que não sofria reajuste desde 2007. A Comissão de Estudos do Valor da Consulta no Intercâmbio Nacional realizou uma pesquisa, a partir da qual foi proposto um reajuste de 15% no valor atual da consulta. Porém, mesmo com os estudos apresentados, o Conselho Confederativo aprovou um reajuste menor, em que a consulta passou a ser paga a R\$ 44,00.



■ GANHO MÉDIO BRUTO POR COOPERADO



■ VALOR DA CONSULTA AO FINAL DE CADA ANO



Pesquisa realizada pelo instituto Datafolha com cooperados mostrou que, **para 84% dos entrevistados**, Unimed é o plano de saúde que mais contribui com os rendimentos mensais.

Pelo olhar dos médicos

Na mesma pesquisa do instituto Datafolha, médicos cooperados (84%) e não-cooperados (60%) afirmam que Unimed é o plano de saúde mais importante. Isso porque é o convênio com maior número de consultas mensais, no consultório, 85% entre os cooperados e 69% para os não-cooperados.

Por estarem satisfeitos com a Cooperativa, 90% (cooperados) e 87% (não-cooperados), a Unimed é a primeira marca que vem à cabeça quando se fala em plano ou seguro saúde (mais de 80% entre os dois públicos) e é a assistência que estes profissionais recomendariam aos seus pacientes, em média 71%.

A comemoração é sua

Para homenagear seus cooperados pelo Dia do Médico, comemorado em 18 de outubro, a Unimed Vitória preparou uma programação que incluiu palestras e o relançamento da Unimed Emergência. Entre as atrações, a palestra “Ética”, ministrada por Clóvis de Barros, filósofo e professor da Universidade de São Paulo (USP). Clóvis também retornou à capital capixaba outras três vezes em 2010 para levar os cooperados a refletirem sobre as “Grandes Questões da Humanidade” – Amor, Morte e Deus.



O filósofo e professor Clóvis de Barros Filho fala aos cooperados durante o Ciclo de Palestras Grandes Questões da Humanidade



A cooperada Lúcia Lourenço dá dicas de *marketing* pessoal, em mais uma ação de educação continuada

Aprimoramento contínuo

As constantes inovações da Medicina exigem cada vez mais que os médicos mantenham-se atualizados e busquem o aprimoramento contínuo. A Unimed Vitória oferece aos seus cooperados educação continuada com cursos, palestras e treinamentos oferecidos pelo Centro de Ensino e Pesquisa do Cias (Cepes/Cias).

Em 2010, os 587 eventos que fizeram parte da grade do Cepes/Cias contaram com mais de 9 mil participações (cooperados, colaboradores e outros profissionais). Entre os cursos realizados é possível destacar: Cardiopatia Congênita; Aperfeiçoamento em Ultrassonografia aplicada ao Sistema Musculoesquelético; Reanimação Neonatal; Suporte Avançado em Pediatria (PALS); e Inglês para Médicos.

Congressos, jornadas e simpósios científicos apoiados pela Cooperativa tiveram repercussão nacional e internacional, como o Simpósio Internacional sobre o Cortex Pré-Frontal, a Jornada de Terapia Nutricional do Cias e o Simpósio Capixaba de Otorrinolaringologia com realização de cirurgia ao vivo.

“É muito gratificante para a Amib ver o empenho de algumas empresas como a Unimed Vitória empenhadas na melhoria da qualificação de seus profissionais. Nesse aspecto, a Unimed Vitória tem se destacado pela grande quantidade de atividade promovidas na área da Terapia Intensiva”, resalta Ederlon Rezende, presidente da Associação de Medicina Intensiva Brasileira (Amib).

Secretárias capacitadas

A Unimed Vitória também ofereceu aprimoramento profissional para as secretárias de seus cooperados. Em 2010 foram realizados quatro cursos de capacitação, com a participação de cerca de 520 pessoas, e um que formou mais de 90 novas profissionais. Profissionais estas que ficam cadastradas no Banco de Secretárias da Cooperativa, composto por 300 currículos à disposição dos cooperados.

Danúbia Curcio é uma das secretárias assíduas nos cursos de capacitação promovidos pela Cooperativa. “Sempre participo das ações de aprimoramento profissional, pois são muito importantes para meu desenvolvimento no trabalho”, ressalta.

Desenvolvimento cooperativista

O Comitê Educativo é um órgão consultivo, educacional, cultural e de assessoria na administração da Unimed Vitória, que manifesta opiniões, pareceres e sugestões dos cooperados aos órgãos de administração. Para isso, seus membros se reuniram em 12 oportunidades com foco em promover ações de interação entre cooperado e Cooperativa, como o Programa de Participação Valorizada (PPV).

Neste ano, houve a fusão do Comitê Educativo com o Cepes/Cias e essa nova estrutura passou a ser chamada de Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista. Juntos se dedicam cada vez mais a realizar eventos que promovam a educação continuada e cooperativista para os cooperados da Unimed Vitória. Outras ações realizadas pela área com foco no aprimoramento profissional são os cursos de formação e capacitação para secretárias, bem como o gerenciamento do Banco de Secretárias.



Participou, ganhou

O Programa de Participação Valorizada (PPV), lançado em 2009, continuou a incentivar a presença dos cooperados nos cursos, palestras, projetos sociais e culturais realizados pela Unimed Vitória em 2010.

Composto por três módulos (Participação Político-Administrativa, Participação Social e Desenvolvimento Técnico-Científico), os eventos do PPV ficaram limitados por atividades e por uma pontuação máxima em cada módulo.

Neste ano também foi realizada a premiação do PPV 2009, quando a Cooperativa reconheceu os 45 cooperados que mais participaram do dia a dia da Unimed Vitória.

Os cooperados Fernando Ronchi e Karina Tavares no evento, realizado em 2010, de premiação do PPV

EXEMPLO DE ATENDIMENTO

Como forma de estreitar ainda mais o relacionamento, na preparação para o lançamento da Ouvidoria, novo canal de comunicação em 2010, a Cooperativa promoveu o concurso Exemplo de Atendimento, em que convidou os cooperados a descrever casos de atendimento de qualidade prestado aos clientes. O vencedor foi o pneumologista Noslen Salles, que descreveu uma oportunidade em que teve de ir à casa de uma paciente acamada para realizar a consulta e, ao finalizar, descobriu que ela era a parteira que o trouxe ao mundo.

Você bem-vindo em dobro

Se já era bom ter um espaço exclusivo para que os médicos da Unimed Vitória pudessem dar sugestões, esclarecer dúvidas ou resolver assuntos diversos, em 2010 ficou ainda melhor com a inauguração da Casa do Cooperado no Cias.

No novo local, assim como na unidade da Sede, os cooperados têm acesso à manutenção de benefícios e cadastro, além de serviços exclusivos, tais como: autorização de cirurgias, internações, materiais especiais para cooperados e dependentes diretos; atendimento a recurso de glosas; negociação de débitos; solicitação de receituários e jalecos; e retirada do comprovante de rendimentos para declaração de Imposto de Renda.

Durante todo o ano, cerca de 30 mil atendimentos foram realizados pelos diversos meios de relacionamento da Unimed Vitória com o cooperado – Alô Cooperado (3134.7422), e-mail (cooperados@unimedvx.com.br), Portal Unimed Vitória (www.unimedvitoria.com.br), fax e *Chat Online*. O canal mais utilizado é o Alô Cooperado, que recebeu, em média, 2 mil ligações por mês em 2010.

LIGAÇÃO DIRETA COM OS CONSELHOS

Entrar em contato com os três Conselhos da Unimed Vitória – Administração, Fiscal e Técnico – e Comitê Educativo ficou ainda mais fácil em 2010. Isso porque foi lançado o Fale com a Unimed, novo canal de comunicação ainda mais transparente entre os cooperados e os conselheiros. Por meio de uma conta de e-mail, é possível enviar manifestações diretamente para o grupo desejado. Cada conselho possui um membro responsável por responder as mensagens.

A dedicação aos cooperados é reconhecida por eles.

Pesquisa realizada com este público mostrou que

77,65% estão satisfeitos com o atendimento prestado pela Casa do Cooperado.



Comunicação impressa e *online*

Como sócios, os cooperados devem estar sempre muito bem informados sobre o que acontece na Unimed Vitória. A Cooperativa está sempre reavaliando e inovando seus meios de comunicação impressos e *online*. Em 2010, o informativo mensal Cooperando e o Portal Unimed Vitória tiveram seus *layouts* reformulados, tornando-se ainda mais modernos e funcionais.

Seguindo essa tendência, foi criado o informativo *online* quinzenal Cooperando News, com notícias curtas e atualizadas. Quando há algum assunto de relevância e que demanda urgência em sua divulgação, o Cooperando News Extra entra em cena, enviado por *e-mail*.

Outra mudança foi no antigo Uninforma, informativo impresso destinado às secretárias, que deu lugar ao Essencial, *newsletter* enviada ao *e-mail* das profissionais cadastradas na Cooperativa. Com ela, as secretárias ficam por dentro de tudo o que precisam saber sobre a Unimed Vitória.

Os cooperados que atuam nas unidades do Fácil também tiveram seu informativo mensal, o Facilidades, reformulado e ganhou um *layout* mais leve e que proporciona uma leitura mais dinâmica.

72,92% dos cooperados estão satisfeitos com a comunicação direcionada a eles.



TUDO EM UM SÓ LUGAR

Alinhado ao conceito de *Web 2.0*, o novo Portal Corporativo Unimed Vitória proporciona maior interatividade, informação disponível de maneira mais rápida e novas ferramentas para que os internautas possam se informar ainda melhor. Na página da Cooperativa, os cooperados têm uma área exclusiva composta pelos itens mais estratégicos da Unimed Vitória, como Relacionamento e Vantagens, Gestão e Operação, e Sustentabilidade.

O portal é um ambiente de disseminação e captação de informações e serviços, agregando valor à estratégia e fortalecendo o relacionamento de cooperados, prestadores e clientes. Nesta linha, o objetivo da Cooperativa é transformar todo seu conteúdo em digital, concentrando-o em um só local e fazendo com que esse espaço seja fonte de informações.

PUBLICAÇÃO PREMIADA

A revista comemorativa dos 30 anos da Unimed Vitória conquistou o primeiro lugar na categoria Memória do 6º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed. Com o tema “Resgatando o passado para transformar o futuro”, a Cooperativa reuniu seus principais acontecimentos e realizações como forma de preservar as experiências vividas e possibilitar que as novas gerações conheçam sua história.



Promoção à saúde e qualidade de vida

Prevenir doenças e não apenas tratá-las é o modelo de atenção à saúde adotado pela Cooperativa e que vem sendo implantado pela Unimed Vitória por meio do seu programa de medicina preventiva, o Viver Unimed. Em 2010, o programa ganhou uma unidade própria que reúne e potencializa as ações realizadas que visam à promoção à saúde e à qualidade de vida. Com isso, há também otimização dos custos, uma vez que o cliente poderá custar menos para a Cooperativa.

Saúde dos médicos

Quem cuida da saúde das pessoas também precisa estar atento à própria saúde e bem-estar. Foi pensando nisso que, por meio do Viver Unimed, a Cooperativa pesquisou o perfil cardiológico dos cooperados. Para isso, disponibilizou no Portal Unimed Vitória um formulário com algumas perguntas. O resultado foi analisado por um médico especialista e, com base neles, os participantes da pesquisa receberam orientações sobre a melhor forma de se cuidar.

O Viver Unimed é também um complemento ao atendimento prestado pelos cooperados aos pacientes. Isso porque oferece acompanhamento de gestantes de alto risco, diabéticos, tabagistas, hipertensos, entre outros, com uma equipe multidisciplinar qualificada para atendimento, tratamento e monitoramento desses clientes.



A cooperada endocrinologista Rosina Erthal Vilella compõe a equipe multidisciplinar do Viver Unimed

Gerenciamento de Resíduos

A Política Nacional de Resíduos Sólidos, aprovada em 2010, tem como princípio reduzir a produção de resíduos e definir as responsabilidades pelo lixo gerado e o destino dado a ele.

A partir da nova política, todos os estabelecimentos, entre eles os de saúde, terão que apresentar e registrar um plano de gestão e gerenciamento de resíduos. O assunto é de extrema importância, visto que a manipulação inadequada destes resíduos representa impactos ambientais, sociais e econômico-financeiros, além de riscos potenciais à saúde e aumento da taxa de infecção hospitalar, entre outros.

Considerando a relevância do tema e com o objetivo de auxiliar seus cooperados a se adequarem à legislação, a Unimed Vitória está desenvolvendo o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).

A finalidade é nivelar e divulgar informações pertinentes ao assunto entre os cooperados e elaborar o plano de gestão e gerenciamento de resíduos, um documento que contempla a estruturação técnica e legal das ações necessárias para seu descarte e destinação final correta dos resíduos gerados em cada estabelecimento.

Na primeira etapa do PGRSS foram visitados 13 consultórios de médicos cooperados, contemplando nove especialidades. Em 2011, o programa contemplará mais 10 especialidades.

Com esta iniciativa, a Unimed Vitória se antecipa e afirma seu compromisso com a Política de Responsabilidade Social, perpetuando entre os cooperados a gestão sustentável por meio da relação ética e socialmente responsável da Cooperativa em todas as suas ações.

Decisões fundamentadas

Com o objetivo de oferecer suporte técnico ao cooperado na atualização científica e na tomada de decisões clínicas fundamentadas nas melhores práticas, além de esclarecer divergências relacionadas a procedimentos, técnicas ou condutas de prevenção, diagnóstico e tratamento, o Núcleo de Medicina Baseada em Evidências da Unimed Vitória se fundamenta em rigorosa técnica de levantamento e análise de trabalhos científicos focados na metodologia dos ensaios para realizar seus estudos.

Logo que instituída, a área passou a representar a Federação das Unimeds do Espírito Santo na Câmara Técnica Nacional de Medicina Baseada em Evidências (CTNMBE), com participação ativa nos trabalhos nacionais da entidade. Além disso, foi disponibilizado no Portal Unimed do Brasil um espaço específico para o Estado, destinado à divulgação dos trabalhos aprovados pela CTNMBE e realizados pela equipe da Unimed Vitória.

Durante 2010, o Núcleo elaborou 16 trabalhos originais e revisou artigos de outras fontes, além de ter realizado consultorias internas aos auditores e curso de iniciação à MBE aos estagiários de Medicina do Cias.

“O estágio que fiz no Cias foi muito válido para a minha formação profissional, especialmente o curso de iniciação à Medicina Baseada em Evidências, que voltou meu olhar para assuntos que ainda não havia percebido. **Com mais conhecimento**, podemos traçar novas linhas de pensamento e isso ajuda na elaboração do diagnóstico e na hora de conversar com os pacientes. A MBE se torna cerne do nosso pensamento. Com certeza, este aprendizado vai me ajudar muito na **construção da minha carreira**”, afirma Vitor Frauches Souza, médico e ex-estagiário do Cias.

Comitês de Especialidades atentos

Para acompanhar a utilização de materiais especiais e a realização de procedimentos de alto custo, os auditores de especialidades da Unimed Vitória realizam avaliação técnica das solicitações realizadas e, sempre que necessário, recorrem ao Núcleo de Medicina Baseada em Evidências (MBE), solicitando estudos sobre o assunto. Os resultados destes estudos científicos desenvolvidos são discutidos e avaliados posteriormente pelos Comitês de Especialidades Médicas.

Os cooperados representantes dos Comitês avaliam os indicadores, propõem normatizações baseadas na MBE, identificam inconsistências nos índices estatísticos ou nas indicações cirúrgicas e, quando necessário, solicitam justificativas aos cooperados.

Caso não haja consenso entre o médico auditor e o médico assistente do cliente, o processo é encaminhado para a composição de uma junta médica para uma terceira opinião, conforme estabelece a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em 2010, foram realizadas 20 juntas médicas, sendo que apenas em quatro dessas situações o material ou procedimento foi deferido, o que gerou uma economia de R\$ 367 mil.

Com os protocolos implantados pelos Comitês de Especialidades, neste ano, a Unimed Vitória deixou de gastar mais de R\$ 1,4 milhão.

Sem a atuação dos grupos, o custo seria 23,3% maior que em 2009.

A saúde da cooperativa conta com você

Cuidar da saúde de nossos clientes é uma das principais razões da existência da Unimed Vitória e cada cooperado executa essa missão com afinco. Contudo, também é preciso estar atento à saúde da nossa Cooperativa. E uma forma de contribuir para isso é ser criterioso na solicitação dos exames necessários para a investigação ou o acompanhamento de doenças dos pacientes. A quantidade de exames solicitados por consultas vem crescendo nos últimos anos, elevando os custos com esses procedimentos. Confira nas tabelas abaixo:

■ EXAMES POR CONSULTA



■ CUSTO DE EXAMES POR CONSULTA



Verticalização como estratégia

Investir em recursos próprios é uma das estratégias da Unimed Vitória para atuar em grande parte dos serviços que presta, como forma de conhecer os reais custos do setor. E o retorno desse investimento tem sido positivo. Com o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) e a Unimed Diagnóstico, a Cooperativa deixa de gastar, por ano, R\$ 6 milhões, em média. Este ganho seria ainda maior se a unidade de diagnóstico por imagem funcionasse em sua plena capacidade.

Dos atendimentos realizados no Pronto-socorro (PS) do Cias, 1,9% dos pacientes são internados e, na Rede Credenciada, essa média é de 3,26%. Considerando dados como a porcentagem de internação e a média de valor de uma conta de paciente internado, entre janeiro e novembro de 2010, com a existência do Cias, a Unimed Vitória deixou de gastar cerca de R\$ 477 mil por mês, equivalente a R\$ 6 milhões ao ano com internações geradas por meio do PS.

Para exames

No Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT), as novidades ficaram por conta da sala de laudos, que foi equipada com um novo aparelho de ultrassonografia portátil de última geração, do ambiente de espera para exames de raio-x com 18 assentos, e da reforma da sala de revelação, com monitores específicos para o cooperado ter uma visualização completa e de qualidade dos exames de seus pacientes.

O Cias também utiliza um sistema de arquivamento e comunicação de imagem digital, o PACS, que reduz o número de impressões de exames, o que contribui para a preservação do meio ambiente, além de tornar o processo mais ágil.

Conforto para médicos

A fim de oferecer mais conforto aos cooperados que atuam no hospital, o Cias criou o Estar para Médicos, um local equipado com TV, sofá, computador com acesso à Conexão Médica e rede sem fio para internet, entre outros itens.

Eficiência operacional

Neste ano, as unidades do Unimed Fácil também passaram a contar com o Autoriza Web – sistema fundamental para o gerenciamento do Fácil, que garante eficiência operacional para o negócio –, bem como com leitores biométricos, com o objetivo de aumentar a segurança no atendimento ao cliente.

Na medida certa

Mesmo composta por um quadro enxuto, com índice de colaborador por cliente baixo (0,006), a Unimed Vitória não tem sua eficiência operacional abalada. Junto aos cooperados, os 1.732 colaboradores em suas unidades – Sede, Cias, Unimed Fácil, Unimed Diagnóstico, Loja de Atendimento, Unimed Saúde Ocupacional e Viver Unimed – são responsáveis por prestar um atendimento de qualidade aos mais de 267 mil clientes.

Uma Cooperativa sólida

Gestão austera baseada em planejamento estratégico estruturado visando à otimização de custos fazem da Unimed Vitória uma Cooperativa financeiramente sólida. Isso permite que, mesmo em um mercado de grandes desafios, como o da saúde suplementar, seja possível cumprir com suas obrigações e, ainda, garantir a melhor remuneração para os cooperados.



Impactos como a suspensão do reajuste dos planos de saúde para clientes a partir de 60 anos (mais de R\$ 9,5 milhões) e aumentos de 12,51% nos custos com Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e de 15,54% nos custos assistenciais de 2009 para 2010 exigiram que a Cooperativa reavaliasse seus processos e conseguisse implementar ações para minimizar tais perdas.

Com isso, a Unimed Vitória manteve a despesa administrativa em torno de 10% em relação à receita bruta de contraprestação, uma das menores em relação às Unimed de mesmo porte e entre os principais concorrentes locais e nacionais.

A Cooperativa também está com suas provisões técnicas exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em dia, inclusive tendo constituído neste ano a integralidade da Margem de Solvência, a qual as operadoras têm até 2016 para formar. Isso foi possível por meio da melhoria do patrimônio líquido, em função da reavaliação patrimonial permitida pela Lei 11638.

OPERADORA DE QUALIDADE

Todo o trabalho de uma gestão de qualidade culminou na conquista por mais um ano da melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) no Estado, entre 0,6 e 0,79. Esta é uma avaliação do desempenho das operadoras de planos de saúde realizada anualmente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

PLANEJAMENTO TRIBUTÁRIO

Em 2010, a Unimed Vitória elaborou um planejamento tributário, que permitiu economizar em torno de R\$ 1 milhão. Isso foi possível por meio da mudança de tributação no ato não-cooperado de 34% para 13%.

Gestão reconhecida

A Unimed Vitória alcançou importantes reconhecimentos com relação à sua gestão em pesquisas realizadas no Espírito Santo e no Brasil. Mais uma vez, foi apontada como a maior instituição capixaba de serviços médicos e odontológicos pela Revista 200 Maiores Empresas do Espírito Santo, da Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes). A publicação aponta a Cooperativa como a 4ª maior entre as empresas privadas do Estado com controle de capital capixaba, a 8ª maior na categoria Serviços e entre as 12 maiores empregadoras. No *ranking* geral, a Unimed Vitória ocupa o 25º lugar, cinco posições acima da classificação de 2009 (30º lugar).

O guia 1.000 Melhores e Maiores, da Revista Exame, também destaca a Cooperativa: 7º lugar entre as instituições que mais crescem no Estado e entre as que possuem maior liquidez financeira corrente. Além disso, a organização foi o único destaque capixaba da área de saúde na 37ª edição da publicação nacional, *ranking* no qual a Unimed Vitória já subiu 141 posições desde 2006.

Por mais um ano, o presidente da Unimed Vitória, Alexandre Augusto Ruschi Filho, é eleito pelo voto popular como “Líder Empresarial” na categoria planos de saúde. A premiação é concedida pelo programa Negócios de Sucesso, da TV Vitória.



118 cooperados Unimed Vitória foram citados como os preferidos entre os médicos capixabas quando precisam cuidar da própria saúde. Esse foi o resultado da pesquisa “Os médicos que os médicos preferem”, do jornal A Gazeta, que também destacou o Cias como hospital preferido em quatro categorias, e a Unimed Diagnóstico, como unidade de diagnóstico por imagem.

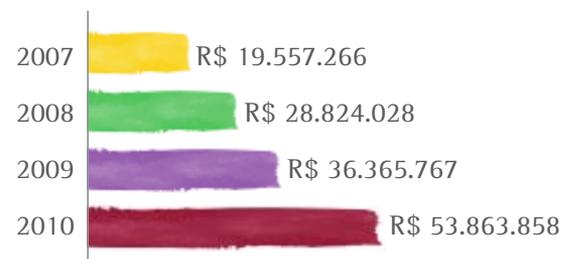
Para avaliar o desempenho das operadoras, a ANS considera 30 indicadores distribuídos em quatro dimensões, com notas que variam de 0 a 1: Atenção à Saúde, Econômico-Financeira, Satisfação dos Beneficiários, e Estrutura e Operação, na qual a Cooperativa obteve nova máxima.

Outro resultado da dedicação de cooperados e colaboradores foi a conquista da manutenção da certificação ISO 9001:2008 da Operadora. Na ocasião, a Cooperativa ainda recebeu um Esforço Digno de Nota para o Programa de Qualificação da Rede Credenciada, que visa qualificar os prestadores de serviços da Unimed Vitória.

■ PATRIMÔNIO LÍQUIDO *Representa o capital próprio da empresa*



■ PROVISÕES TÉCNICAS



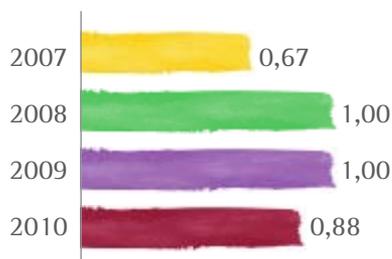
■ LIQUIDEZ CORRENTE



■ CUSTOS ASSISTENCIAIS



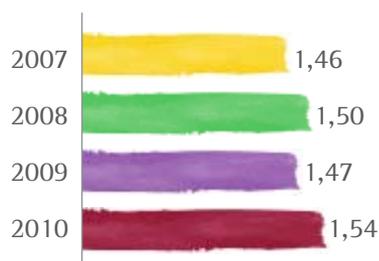
■ LIQUIDEZ GERAL



■ DESPESAS OPERACIONAIS



■ SOLVÊNCIA GERAL



■ INTERCÂMBIO *Clientes Unimed Vitória atendidos por outras singulares*



■ RECEITAS OPERACIONAIS





Com o novo aparelho de endoscopia digestiva alta, a Cooperativa atende cerca de 250 pacientes por mês

Tecnologia que gera resultados

Garantir a segurança da informação e a inovação tecnológica foi uma das diretrizes traçadas no Planejamento Estratégico 2010 da Unimed Vitória. Para isso, a Cooperativa investiu em um novo *Data Center*, local onde estão armazenados todos os servidores e informações da organização.

A sala em que os equipamentos serão instalados conta com proteção especializada contra roubos, incêndios, enchentes, entre outros incidentes. Assim, caso uma situação como esta aconteça, a Unimed Vitória terá seus dados preservados, proporcionando um tempo de reconstrução do sistema menor e, conseqüentemente, menor impacto em seu funcionamento.

Com o novo *Data Center* em funcionamento, a Cooperativa se torna uma organização de vanguarda no Espírito Santo no que diz respeito à segurança da informação.

Neste ano, a Unimed Vitória também terceirizou o serviço de suporte técnico e infraestrutura de tecnologia, com o objetivo de concentrar os pedidos e solicitações dos colaboradores e cooperados referentes a qualquer questão dos sistemas de informática. Além disso, a iniciativa facilita o desenvolvimento de tecnologia da informação, pois proporciona à equipe própria da organização focar em projetos e ações que tragam benefícios para seu negócio.

Os recursos próprios também receberam investimentos em tecnologia, com a aquisição de novos equipamentos como forma de proporcionar mais segurança e qualidade no atendimento aos clientes: lavadora termodesinfetadora para a Central de Materiais Esterilizados (CME) do Cias que realiza lavagem, desinfecção de baixo nível e secagem do material hospitalar, com maior segurança e em menor tempo; mamógrafo e raio-x digitais na Unimed Diagnóstico, que realizam os exames com mais precisão e agilidade; e o equipamento de endoscopia digestiva alta, no Unimed Fácil.



Velocidade da informação

A rede de fibra ótica, implantada em 2009, foi fundamental para que a Cooperativa pudesse desenvolver o projeto do novo *Data Center*. O projeto pioneiro no Estado nessas proporções rendeu à Unimed Vitória o prêmio nacional Experiências de Sucesso, concedido pelo Sistema Unimed, na categoria Operacional.

Outro reconhecimento foi concedido à gestão de Tecnologia da Informação do Cias, que ganhou destaque nas páginas do anuário 2010 da revista Saúde Business, na publicação Hospitais Referência. A pesquisa mapeia as boas práticas de gestão entre as instituições brasileiras do setor, resultando em um retrato do desempenho dos hospitais.



A Diretoria com os prêmios conquistados na 40ª Convenção Nacional do Sistema Unimed: 6º Prêmio de Comunicação e 10º Prêmio Experiências de Sucesso

Com a rede de fibra ótica, foi possível integrar suas unidades de Vitória com um incremento de 500% na velocidade do envio de informações e 53% de redução de gasto com transmissão de dados.

VENDAS ACIMA DA META

Em 2010, a Unimed Vitória investiu em qualificação de sua equipe própria de vendas, o que gerou resultados positivos. A meta da área era conquistar 15,8 mil vidas durante o ano, mas este número foi superado e chegou a cerca de 18 mil, gerando uma receita de R\$ 1,8 milhão.

De olho no mercado

Sempre atenta às tendências do mercado, a Unimed Vitória realiza pesquisas com seus clientes e de outras operadoras para saber o que a sociedade quer e precisa no que diz respeito à saúde suplementar.

Com isso, consegue atingir bons índices de crescimento de sua carteira com sustentabilidade. De 2009 para 2010, o número total de clientes evoluiu de 255.819 para 267.160, o que fez com que a Cooperativa alcançasse 34,91% de participação em seu mercado de atuação.

Quando consideramos todos os clientes de planos de saúde no Estado – mais de 1 milhão de pessoas –, esse percentual é ainda maior: 38% têm Unimed, quase o dobro do principal concorrente (20%). O restante está distribuído na carteira de mais 18 operadoras de planos de saúde com sede no Espírito Santo e 341 sediadas em outros estados e que possuem clientes residentes em terras capixabas em suas carteiras. Entre os clientes Unimed, 69,8% são Unimed Vitória.

CARTEIRA DE CLIENTES UNIMED VITÓRIA X PRINCIPAIS CONCORRENTES

Unimed Vitória	Concorrente 1	Concorrente 2	Concorrente 3	Concorrente 4	Concorrente 5
267.160	135.062	132.348	59.749	36.542	23.019



Prestadores

A Unimed Vitória trabalha para **qualificar**
a rede credenciada, orientando quanto ao
aprimoramento contínuo dos serviços.



Prestadores qualificados, clientes bem atendidos

A Unimed Vitória prima pela excelência dos serviços prestados aos seus clientes. Por isso, investe no relacionamento e na qualificação dos 229 prestadores de serviços, por meio do Programa de Qualificação da Rede Credenciada.

Desde 2009, quando foi iniciada, a iniciativa pretende orientar os parceiros quanto ao aprimoramento contínuo dos serviços, como forma de proporcionar aos credenciados uma maior qualidade na prestação de serviço e, aos clientes, uma melhora da percepção e consequente satisfação com os serviços oferecidos.



Aprimoramento contínuo

Em 2010, segundo ano do Programa de Qualificação da Rede Credenciada, a Unimed Vitória realizou a avaliação dos laboratórios de análises clínicas, visitando as matrizes de 27 laboratórios credenciados. Nesta etapa, são analisados diversos aspectos baseados na legislação da saúde, como: infraestrutura, materiais, organização, normas, rotinas e humanização.

A qualificação do quadro de profissionais do prestador é mais um item avaliado durante as visitas. Nas auditorias realizadas, a Cooperativa solicita a comprovação da formação do funcionário e o registro no conselho de classe para a atividade exercida – certificados, diplomas, participação em congressos, entre outros.

Neste ano, também foi realizada a segunda etapa do Programa para as 37 instituições da rede hospitalar e 46 clínicas de fisioterapia/fisiatria avaliadas anteriormente em 2009. No retorno aos prestadores, a equipe de auditores médicos e enfermeiros da Cooperativa verificaram se os planos de ação propostos estavam sendo cumpridos e se os requisitos inicialmente pontuados como adequados na primeira visita se mantiveram.

E os resultados foram positivos: entre os hospitais e clínicas de fisioterapia, houve uma melhora de 14,56% e 8,62% nos indicadores analisados, respectivamente.

Ao final da segunda fase de cada grupo (hospitais, clínicas de fisioterapia, laboratórios e clínicas especializadas), a Cooperativa realiza um Seminário de Orientações com os auditados daquela especialidade, focando os pontos identificados como oportunidades de melhoria e oferecendo a possibilidade de aprimoramento de suas práticas assistenciais, técnicas e científicas.



Próximos passos

Em 2011, as visitas continuam na rede laboratorial com a revisita às matrizes dos laboratórios de análises clínicas e serão expandidas aos postos de coleta dos laboratórios de análises clínicas. Além disso, os laboratórios de anatomia patológica e de genética, as clínicas especializadas (oncologia e nefrologia) e a área de diagnóstico por imagem serão visitados. A partir dos resultados alcançados com o Programa, a Cooperativa está classificando, separado por áreas de atuação, seus prestadores de serviços.

Pela qualidade do trabalho realizado, o

Programa de Qualificação da Rede Credenciada foi reconhecido, por meio de um **Esforço Digno de Nota**, na auditoria externa de manutenção da certificação ISO 9001:2008.

Panorama da rede

A Cooperativa está desenvolvendo o mapeamento da sua rede, que também contribui no momento em que um novo hospital, laboratório ou clínica solicita o credenciamento.

Com isso, no momento da solicitação de credenciamento, a Unimed Vitória avalia se existe mais algum prestador do mesmo ramo na área de atuação da instituição solicitante e se existe demanda reprimida naquele segmento. Caso haja interesse da Cooperativa no credenciamento, a equipe de auditores vai até o local fazer uma visita técnica, com o objetivo de avaliar se o candidato está dentro dos padrões exigidos para atendimento aos clientes.

Para contribuir com o aprimoramento do mapeamento da rede, está sendo avaliada a implantação de um sistema de geoprocessamento em 2011, que permitirá que todos os prestadores da Rede Credenciada da Unimed Vitória estejam mapeados por região, assim como os clientes que os utilizam.

O custo com a rede

credenciada representa, em média, **30% da receita** operacional mensal da Unimed Vitória.

Qualidade a toda prova

Entre as exigências da Cooperativa para com seus prestadores de serviços está o cumprimento das legislações básicas, ou seja, o primeiro passo para que tenham condições de buscar certificações de qualidade. Mas alguns dos hospitais e laboratórios credenciados já estão à frente e possuem selos de qualidade.

O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), recurso próprio da Unimed Vitória, é o único que possui duas certificações – Acreditação Hospitalar com Excelência (nível 3), da Organização Nacional de Acreditação (ONA), e ISO 9001:2008. O Vitória Apart Hospital, o Hospital Meridional e o Laboratório São Marcos são qualificados pelo nível 3 da ONA. Já o Hospital Metropolitano possui a ISO 9001:2008, e o laboratório Cremasco, a certificação do Sistema Nacional de Acreditação, acreditadora patrocinada pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC).

Para os próximos anos, a Cooperativa também incentivará seus prestadores a buscarem certificações de qualidade.

Ao seu lado

Em 2010, a Unimed Vitória lançou e encaminhou à sua Rede Credenciada o Manual do Prestador. Nele, constam todas as informações necessárias para que os credenciados possam realizar o relacionamento com a Cooperativa, visando facilitar o seu trabalho, além de estreitar ainda mais esta relação de parceria. Entre os assuntos abordados neste material, destacam-se: canais de comunicação com a Unimed Vitória, prazo de entrega de contas, documentação, formas de atendimento e de cobrança.



REDE CREDENCIADA UNIMED VITÓRIA

- Ambulatórios: 10
- Clínicas oncológicas: 4
- Clínicas de densitometria: 2
- Clínicas de fisioterapia: 30
- Clínicas de hemoterapia: 3
- Clínicas de imagem: 32
- Clínicas de medicina nuclear: 5
- Clínicas de nefrologia: 5
- Clínicas de urologia: 3
- Clínicas especializadas: 7
- Clínicas oftalmológicas: 5
- Clínicas ortopédicas: 14
- Hospitais: 33
- Laboratórios: 34
- Serviços terceirizados dentro dos hospitais: 42

Importante parceria

Para prestar serviços de qualidade aos seus 267 mil clientes, a Cooperativa conta com a parceria de seus 229 prestadores e está sempre disposta a contribuir para que o trabalho seja cada vez melhor. Em troca, faz questão de que a rede credenciada tenha todos os quesitos necessários para oferecer um eficiente atendimento. Um exemplo de parceria bem desenvolvida é com o Laboratório Marcos Daniel, que reforçou a cultura da qualidade na empresa para atender à Unimed Vitória.

De acordo com Ricardo Neander de Deus Santos, diretor geral do Laboratório Marcos Daniel, foi preciso investir em tecnologia da informação para agilizar os processos. O resultado foi melhor atendimento para os pacientes e para os médicos, que podem consultar exames com mais facilidade e menos tempo.

“Toda essa mudança tem sido possível porque a Unimed Vitória está próxima. Nas visitas realizadas pelo Programa de Qualificação da Rede Credenciada, a equipe do laboratório observa a qualidade da Cooperativa e isso reflete em uma motivação pessoal. Outro benefício deste programa é que somos obrigados a amadurecer e este é um fator muito bom, tendo em vista que o programa pontua as práticas que temos que melhorar”, afirma Santos.

Qualidade que faz a diferença

Outro caso de parceria bem-sucedida é com o Vila Velha Hospital, que há quatro anos faz parte do quadro de prestadores da Cooperativa e atende cerca de 5,5 mil clientes Unimed Vitória por mês. Participante do Programa de Qualificação da Rede Credenciada, Sedaildo Grilo Costa, superintendente de Operações do hospital, afirma que a iniciativa também contribuiu para elevar o nível de qualidade dos seus serviços.

“O programa avalia e corrige os desvios dos processos realizados. É uma oportunidade de verificar nossas ações e melhorar as práticas que adotamos. Além disso, é uma excelente troca de experiência para o desenvolvimento do hospital”, explica o superintendente.

“Tivemos que investir em estrutura e capacitação da equipe para acompanhar o ritmo exigido pela Cooperativa, que dobrou nossa produção, pois só assim conseguimos **colocar em prática o atendimento de qualidade e humanizado** que era esperado de nós”, ressalta o diretor geral do Laboratório Marcos Daniel.



Prestadores responsáveis

A Unimed Vitória é também incentivadora de práticas de responsabilidade social e ambiental por parte de seus prestadores. O Laboratório Marcos Daniel e o Vila Velha Hospital são responsáveis por duas iniciativas de sucesso nessa área.

O laboratório gerencia o Instituto de Ensino, Pesquisa e Preservação Ambiental Marcos Daniel. Reconhecido como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), o Instituto tem como objetivo promover a capacitação de pessoas para a conservação da natureza. Suas ações envolvem educação ambiental, cursos de capacitação, pesquisas científicas, projetos de conservação de biodiversidade e consultoria.

“Como o financiador deste projeto é o laboratório, reconhecemos que a Unimed Vitória é grande incentivadora do Instituto e garante uma força especial para a manutenção desta ação ambiental”, ressalta Ricardo.

Também preocupado em desenvolver ações e projetos voltados para o cumprimento da sua responsabilidade social na comunidade, o Vila Velha Hospital criou o Centro Vida, outra Oscip. Promover saúde, cidadania, inclusão social e preservação do meio ambiente, tendo como princípio a ética e valorização dos direitos humanos é a finalidade da organização.

“Em 2010 realizamos vários cursos abertos à população. Entre eles, o de maior procura foi o de formação de cuidadores, tendo em vista a grande quantidade de idosos na região”, afirma Sedaildo. O superintendente acrescenta que o projeto planeja outras ações, como: implantar um programa de integração nos bairros próximos, promover campanhas de conscientização sobre doenças mentais e construir uma creche que atenda à demanda da população.



Laboratório Marcos Daniel gerencia o Instituto de Ensino, cujo objetivo é capacitar as pessoas para a conservação da natureza

The background features a watercolor-style wash of yellow and brown tones, with darker, more saturated brown areas that resemble ink splatters or stains. The overall texture is soft and artistic. Centered across the middle of the image is the word "Fornecedores" written in a white, elegant cursive script. The letters are fluid and connected, with prominent loops and flourishes, particularly on the 'F' and 'D'.

Fornecedores



A Unimed Vitória **desenvolve** negociações
com seus fornecedores, compatibilizando melhor
qualidade do serviço com custos competitivos.

Bons produtos, custos otimizados

Cada vez mais, as compras passam a ser um processo estratégico para as empresas e na Unimed Vitória não é diferente. Por isso, a Cooperativa vê seus fornecedores como parceiros comerciais e, nessa relação, confiança mútua é fundamental.

Para garantir a qualidade dos materiais adquiridos e as melhores relações custoxbenefício, a Cooperativa tem critérios específicos para a compra de materiais, sejam eles especiais ou médicos, e medicamentos, além de realizar a qualificação dos fornecedores.



Em busca das melhores negociações

Desde 2008, a Unimed Vitória deu início a rodadas de negociações com os fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Em 2010, reforçou este trabalho junto aos fornecedores, visando obter descontos ainda maiores nos valores pagos, através da redução do tempo existente entre o fornecimento dos materiais à cirurgia e o prazo de pagamento.

Entre as reuniões realizadas, a Cooperativa já obteve sucesso em 25% das negociações, com descontos que variaram de 5% a 20% sobre os valores anteriormente acordados. Entre os critérios utilizados para a determinação destes percentuais, está o nível de parceria entre o fornecedor e a equipe de negociação da Federação das Unimed's do Espírito Santo nos últimos anos, que também trouxeram uma redução no custo unitário destes itens a todas as singulares do Estado.

E os fornecedores também se beneficiaram, pois houve uma redução no tempo existente entre o fornecimento e o pagamento de OPMEs fornecidos, de 60 dias para 13 dias, em média.

Para 2011, a expectativa é consolidar as negociações com outros fornecedores, garantindo um aumento significativo na economia gerada.

Por meio de negociações, a **economia** gerada para a Unimed Vitória, em 2010, foi de mais de **R\$ 1,1 milhão** sobre o valor pago aos fornecedores de OPMEs.



Seminário de Qualificação dos Fornecedores de OPME

criteriosa avaliação

Antes de cadastrar um fornecedor de órteses, próteses e materiais especiais (OPME), a Cooperativa analisa sua documentação e avalia tecnicamente a lista de produtos ofertados – se é uma nova tecnologia, se os produtos já fazem parte de pacotes normatizados pela Unimed Vitória, se possui estudos de Medicina Baseada em Evidências que recomendem sua inclusão e a relação custo/benefício dos produtos baseados nos similares já cadastrados.

Após estas etapas concluídas e o parecer favorável dos auditores quanto à inclusão dos materiais, a etapa seguinte é a realização de uma visita técnica à empresa e, estando tudo em conformidade, o fornecedor passa a ter seus produtos cadastrados no Portal de OPME, hospedado no sistema Autoriza Web.

No Portal, os cooperados da Unimed Vitória têm cerca de 1,2 mil itens que podem ser solicitados e, em três dias úteis, recebem o retorno sobre a autorização ou não do material.

Em 2010, foram geradas mais de 9 mil autorizações de materiais especiais, com 26 mil produtos solicitados e 25 mil autorizados.

Menos custos, mais qualidade

Para a compra de materiais e medicamentos, a Cooperativa também tem critérios específicos, que visam à redução de custos sem perda da qualidade dos produtos. São analisados itens, como: sistema de qualidade, capacidade técnica e estrutura, parceria comercial, legalidade e regularidade jurídica, sanitária e dos conselhos de classe. Em breve, as ações de responsabilidade social também farão parte dos pré-requisitos de fornecedores da Unimed Vitória.

Como forma de facilitar as compras, a organização participa de grupos na recém-criada Comunidade MV, cujo objetivo é compartilhar entre os usuários do sistema os processos na obtenção dos melhores fornecedores, o que proporciona redução de custos e melhoria nas condições de pagamento.

Além disso, a maior parte das aquisições é realizada por meio da Plataforma Bionexo, que agiliza os processos de cotação de materiais e medicamentos, oferecendo transparência nas negociações, informações, rastreabilidade e segurança.

Outra estratégia utilizada é a negociação com fornecedores. Um bom exemplo foi o acordo comercial firmado com a Eurofarma, fabricante de medicamentos, que proporcionou redução do custo com os produtos adquiridos.

Estudos que identificam materiais e medicamentos alternativos sem perda de qualidade e com significativa redução de custos é mais uma realização da Cooperativa. Em 2010, um trabalho realizado por quatro áreas (Farmácia, Compras, Enfermagem e Comissão de Padronização do Cias), apresentou redução de custo com substituição por produtos de qualidade e eficácia comprovada.

Qualificação de fornecedores

Os fornecedores da Cooperativa são constantemente avaliados como forma de garantir que somente permaneçam aqueles que possuam estrutura e equipe adequadas para atender à demanda da Unimed Vitória com qualidade e eficiência.

Exemplo da qualidade dos parceiros da Unimed Vitória é a Medical Suture. Há quatro anos fornecendo materiais de hemodinâmica e bucomaxilo para a Cooperativa, a empresa é certificada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e, segundo a gerente administrativa da Medical Suture, Vivian Braga, foi muito bem avaliada pela equipe de auditoria da Unimed Vitória.

“As visitas realizadas pela Cooperativa são de grande valia para nós. Apesar da Medical Suture já se enquadrar nos padrões de qualidade exigidos, as dicas dadas pelos auditores aumentam o leque de opções para ações e geram uma grande carga de conhecimento”, explica. Vivian acrescenta que a Unimed Vitória representa 35% dos seus negócios e que ser fornecedor de um convênio de grande porte é muito relevante, uma vez que tem a oportunidade de ser parceiro da operadora com a maior carteira de clientes da Grande Vitória.

O relacionamento longo e de qualidade é outra marca da Unimed Vitória, pois acredita que os fornecedores são fundamentais para sua proposta de valor. “Acompanhamos o crescimento da organização, para quem fornecemos material hospitalar descartável há 12 anos. Hoje, observamos uma mudança de estrutura e organização por parte da Cooperativa, e os serviços e atendimento prestados são de alta qualidade”, relata o diretor da Cirúrgica Mosqueira, [Leonidas Dias Mosqueira](#).



A Unimed Vitória conta com **44 fornecedores** de OPME e 600 nas áreas de materiais e medicamentos, sendo 100 deles os principais, correspondendo a **77% das aquisições** da Cooperativa em 2010.

Fornecedores de OPMEs

Com os 44 fornecedores de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs), a Unimed Vitória emprega, em média, R\$ 2,6 milhões ao mês, cerca de 5,08% da sua receita operacional.

EMPRESA	ÁREA DE ATUAÇÃO
ALFA MEDICAL LTDA ME	Ortopedia, Cirurgia Geral
ANGIOSUTURE COMERCIAL LTDA ME	Cirurgia Geral
AUDIOMASTER COMÉRCIO DE APARELHOS AUDITIVOS LTDA ME	Otorrinolaringologia
BASE HOSPITALAR COMÉRCIO DE PRODUTOS HOSPITALARES LTDA	Ortopedia, Neurologia
BIO CORPORY COMÉRCIO REPRESENTAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE PRODUTOS MÉDICOS	Cirurgia Plástica
BIOASSIST COMERCIAL LTDA	Cardiociirurgia, Vascular
BIOCATH COMÉRCIO DE PRODUTOS HOSPITALARES LTDA	Cardiociirurgia
BIOTRONIK INDUSTRIA COMÉRCIO LTDA	Vascular, Cardiociirurgia
BONE SURGERY COMÉRCIO E DISTRIBUIDORA LTDA	Ortopedia, Neurologia
CARDIO LIFE COMÉRCIO E IMPORTAÇÃO DE MATERIAIS MÉDICOS LTDA	Vascular
CENTRALMED MATERIAIS HOSPITALARES LTDA - ME	Urologia
CMH COMÉRCIO MATERIAIS HOSPITALAR LTDA	Endoscopia
CMS PRODUTOS MÉDICOS LTDA	Vascular
COMERCIAL COSTA GOMES LTDA	Ortopedia, Neurologia
DAUCHERR DO BRASIL LTDA	Ortopedia
DEASSIS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÃO LTDA	Cirurgia Plástica
EMILCARDIO PRODUTOS HOSPITALARES LTDA	Vascular, Cardiociirurgia
EMILORTHOS IMPLANTES ORTOPÉDICOS LTDA	Ortopedia
ENDO MEDICAL RIO COMERCIAL LTDA	Cirurgia Geral, Urologia
ENDOVIX COMÉRCIO DE MATERIAL HOSPITALAR LTDA	Neurologia, Vascular
FIXOMED COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE MATERIAIS CIRÚRGICOS LTDA - ME	Neurologia
G M REIS JUNIOR	Ortopedia, Neurologia



EMPRESA	ÁREA DE ATUAÇÃO
HEART LINE COMÉRCIO DE MATERIAL HOSPITALAR LTDA	Vascular
INTER MED S C A LTDA ME	Vascular, Cardiocirurgia
LABCOR LABORATÓRIO LTDA	Cardiocirurgia
LEADER DISTRIBUIDORA DE MATERIAL HOSPITALAR LTDA EPP	Urologia
LIBRARY HOSPITALAR LTDA	Neurologia, Vascular
MAC MED COMÉRCIO DE MATERIAL HOSPITALAR	Vascular, Cardiocirurgia
MC CONSULTING LTDA	Cirurgia Geral
MEDIC CALL COMÉRCIO DE PRODUTOS MÉDICOS HOSPITALARES LTDA - EPP	Neurologia
MEDICAL SUTURE	Vascular, Neurologia, Ortopedia
MEGA SURGICAL COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES LTDA	Buco-maxilo
MMHC - MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR CAPIXABA LTDA	Cirurgia Geral
NEUROCIÊNCIAS COMÉRCIO E LOCAÇÃO DE PRODUTOS MÉDICOS LTDA EPP	Neurologia
ORTEK COMÉRCIO INSTRUMENTAÇÃO ORTOP CIRÚRGICO	Neurologia, Ortopedia
ORTHOHEAD INSTRUM IMPLANT CIRURG LTDA	Ortopedia
OSTEOCAMP IMPLANTES & MATERIAIS CIRÚRGICOS LTDA	Neurologia
PH COMÉRCIO E PRODUTOS HOSPITALAR LTDA	Ortopedia, Neurologia, Cirurgia Geral
PRO SUTURAS COMÉRCIO E REPRES PROD HOSP LTDA	Cirurgia Geral
TRISIMA COM REP DE PROD CIRUR DE TRES RIOS LTDA	Cardiocirurgia
U L QUIMICA E CIENTIFICA LTDA	Vascular, Cardiocirurgia
VASCULINE COMERCIO E REPRESENTACAO LTDA	Vascular, Cardiocirurgia
VITORIA HOSPITALAR LTDA	Vascular
VIXMED COMERCIAL MEDICO LTDA	Cirurgia Geral, Urologia, Endoscopia



Exata Engenharia realiza manutenção de estrutura física na Unimed Vitória

Unimed Vitória: cliente especial

Realizar a manutenção das estruturas físicas das unidades da Unimed Vitória é responsabilidade da Exata Engenharia. Com base de atendimento funcionando 24 horas dentro do Cias, o fornecedor presta serviço para a Cooperativa desde 2003 e conta com 30 funcionários destinados apenas para as demandas da organização.

“A Unimed Vitória é um cliente especial para nós. Contamos com toda a estrutura necessária para realizarmos nosso trabalho com excelência. Por isso, temos uma relação de reciprocidade e parceria”, explica o diretor-executivo Bruno Boechat.

Armazenamento de materiais médico-hospitalares e medicamentos

Está em fase final de construção a nova Central de Abastecimento Farmacêutico (CAF), que entrará em funcionamento até fevereiro de 2011. As novas instalações proporcionarão melhoria de processos de abastecimento das unidades da Cooperativa, em especial o Cias. Isso porque receberá seus pedidos nos ambientes hospitalares, proporcionando dedicação da equipe de Enfermagem ao atendimento assistencial. Com a nova CAF, a Unimed Vitória também está dando um salto na qualidade de estocagem preconizada pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).





Clientele



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

Líder em qualidade

Com uma carteira composta por mais de 267 mil vidas, a Unimed Vitória é líder em seu mercado de atuação, com 34,91% de *market share*, e referência em prestação de serviços de qualidade. Como seus principais diferenciais em relação à concorrência estão os 2,2 mil cooperados, os recursos próprios, a ampla rede credenciada capacitada para o atendimento de referência e o programa de medicina preventiva.

Assim, em 2010, a Cooperativa contabilizou mais de 1 milhão de consultas eletivas, 276 mil consultas em pronto-socorros, 340 mil exames e 40 mil internações. Quando considerados os pacientes de outras Unimed's atendidos na rede da Unimed Vitória, somam-se outros 264 mil atendimentos eletivos.





Diretoria com o prêmio Marcas de Valor

Em primeiro lugar na preferência

Dos 765 mil clientes de planos de saúde nos nove municípios capixabas em que a Cooperativa está presente, 34,91% são Unimed Vitória. A liderança no mercado capixaba – tanto em fatia de mercado quanto na qualidade dos serviços – faz com que a Unimed Vitória seja destaque nas principais pesquisas de opinião realizadas no Estado. No Recall de Marcas, realizado pelo jornal A Gazeta, a Cooperativa ocupa, pelo 15º ano consecutivo, a primeira colocação no segmento Plano de Assistência Médica como a marca mais lembrada entre os capixabas, com um índice de 51,5%.

A partir do resultado do Recall, o jornal A Gazeta promoveu nova pesquisa que mostrou que a Unimed Vitória é uma das 51 “Marcas de Valor” do Estado na percepção dos capixabas e a líder no segmento em que atua. Participaram da enquete empresas em diversos segmentos, que foram avaliadas de acordo com os seguintes atributos: responsabilidade social, responsabilidade ambiental, ética e credibilidade, desenvolvimento do Estado, e qualidade percebida dos produtos/serviços.

A número 1 no Estado

A ANS também considera a Unimed Vitória uma operadora de qualidade, de acordo com a avaliação de desempenho realizada pelo órgão. Por mais um ano, a Cooperativa conquistou a melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) no Espírito Santo, entre 0,6 e 0,79.

Marketing competitivo

Para que sua marca possa ser considerada sólida e confiável, além de ampla rede credenciada e do trabalho de cooperados, prestadores e colaboradores para oferecer atendimento de qualidade aos clientes, a Cooperativa investe na formulação de estratégias e ações para o desenvolvimento, lançamento e sustentação dos produtos e serviços.

Para subsidiar a tomada de decisões em um mercado tão competitivo como o da saúde suplementar, a Unimed Vitória desenvolve pesquisas de mercado, para saber as necessidades dos consumidores com relação ao segmento.

Em investimentos com marketing, a Unimed Vitória destina menos de 2% do seu faturamento, número bem inferior ao de grande parte das empresas brasileiras, cuja média gira em torno de 5%. E mesmo assim consegue atingir resultados importantes de vendas e no programa de medicina preventiva, o Viver Unimed.

A publicidade e propaganda entram para divulgar a Unimed Vitória perante o mercado, desenvolvendo campanhas institucionais, voltadas à saúde e em datas comemorativas. Neste ano, a Copa do Mundo de Futebol e ações de qualidade de vida e prevenção a doenças, como o câncer de mama, tiveram destaque. Nos meses em que a campanha foi veiculada, o Contact Center aumentou em mais de 10 vezes o número de ligações atendidas referentes ao Programa Viver Mulher.



Para promover a divulgação de novos produtos, a Cooperativa também investe em publicidade e propaganda. Um exemplo foi o lançamento do Flex, conceito de plano de saúde inédito no Estado, com cinco novas modalidades de mensalidade para que as empresas possam escolher a melhor alternativa de acordo com seu perfil. Por meio do trabalho realizado, 186 contratos Flex foram comercializados em 2010.

Entre os melhores

O filme da campanha de verão da Cooperativa foi finalista na categoria Mercado Leste-Oeste, da 32ª edição do Prêmio Profissionais do Ano, realizado pela Rede Globo. O comercial faz sátira a comerciais “imperdíveis” do varejo para criticar o sedentarismo provocado pelas comodidades da vida moderna.

DIAGNÓSTICO QUE PODE SALVAR VIDAS

Um folder da campanha do câncer de mama, realizada pelo Viver Mulher, uma ação do Viver Unimed, possibilitou Izabel Cristina Albani detectar que estava com câncer, começar o tratamento precocemente e evitar complicações à sua saúde. Izabel conta que só realizou o exame devido ao incentivo da Unimed Vitória.

“Recebi o folheto em outubro e decidi fazer os exames. Estava com uma consulta marcada para o mês de março do ano seguinte, quando normalmente faço meu *check up* anual, e, por isso, guardei os resultados sem analisá-los. Foi aí que a Cooperativa entrou em ação: uma assistente social me ligou e perguntou se eu já tinha levado o exame para ser analisado por um médico. Respondi que não, pois com as festas de final de ano, não tinha tempo para isso, mas ela insistiu e até marcou a consulta para o dia seguinte com uma mastologista. Assim, tudo começou”, relata.

Após os exames necessários e a confirmação do câncer, Izabel logo começou o tratamento. Para ela, descobrir a doença ainda em um estágio que não representava maiores complicações, livrou-a de passar por muitos sofrimentos e sequelas. “Admiro a iniciativa da Unimed Vitória de promover campanhas, como a do câncer de mama, o que demonstra a preocupação com a vida e o bem-estar dos seus clientes. A prevenção de doenças, a meu ver, ainda é o melhor caminho para chegarmos a uma sociedade saudável, equilibrada e feliz”, ressalta



Ainda mais opções

Para agregar ainda mais valor aos planos Unimed Vitória, a Cooperativa oferece aos clientes três serviços opcionais: remoção com o SOS Emergências Médicas; descontos em remédios e medicamentos manipulados com o Plano de Benefícios de Medicamentos; e o plano odontológico.

Em 2010, a Cooperativa passou a contar com os serviços da nova operadora odontológica do Sistema Unimed, a Unimed Odonto. A operadora oferece um atendimento diferenciado, com ampla rede credenciada e qualificados profissionais, utilizando os mesmos critérios que fizeram da Unimed uma das empresas mais conceituadas no ramo da Medicina. Com a mudança, foram agregados benefícios adicionais aos usuários – mesmo cartão de identificação do plano de saúde, atendimento via *web* com autorização automática e necessidade apenas da radiografia inicial.

Saúde Ocupacional

A Unimed Saúde Ocupacional está destinada ao atendimento de empresas na realização de projetos relacionados à saúde ocupacional e à realização de exames ocupacionais. Estruturada com consultórios e uma rede de prestadores de serviços na área de laboratório de imagem, presta serviços como: exames admissionais, demissionais, laboratoriais, imagem, espirometria, eletrocardiograma e acuidade visual, além de outros exames de especialidades que são realizados através da rede de recursos próprios, rede terceirizada e cooperados da Unimed Vitória.

Vale lembrar que os exames clínicos e laboratoriais podem ser realizados dentro da própria empresa cliente, caso tenha a estrutura necessária em suas instalações e negociação prévia.

Em 2010, mais de 5,9 mil atendimentos foram realizados para 144 empresas.



Um doutor atendimento

Um novo canal de relacionamento da Unimed Vitória com seus clientes foi implantado em 2010, a Ouvidoria. Preparada para receber sugestões de melhorias, críticas e solicitações com total isenção, imparcialidade e autonomia, o serviço é a segunda instância do atendimento e deve realizar o adequado acompanhamento das demandas até a sua efetiva conclusão.

Para os clientes, a Ouvidoria assegura a análise de suas reivindicações, a busca do aprimoramento da qualidade do serviço prestado, além do fortalecimento do relacionamento com a Cooperativa. Para a Unimed Vitória, sua implantação é um instrumento de gestão, que se utiliza dos dados das reclamações e sugestões para trabalhar a melhoria contínua dos processos internos e das áreas que requeiram maior atenção.

A Ouvidoria complementa os demais canais de relacionamento existentes: Caixa de Sugestões nas Unidades (Cias, Diagnóstico, Fácil e Loja), *Chat* (atendimento *online*), Contact Center (atendimento telefônico), Fale Conosco (*e-mail*) e SAC, além da Loja de Atendimento.

“Nesses três meses da Ouvidoria, estamos fazendo um trabalho em conjunto com os canais de atendimento ao cliente. Isso porque, abrimos as reclamações recebidas por essas áreas e analisamos cada uma individualmente. Nossa atuação possibilita identificar os casos e traçar o perfil das reclamações antes que elas cheguem à Ouvidoria. Em seguida, fazemos um relatório das análises e passamos aos setores relacionados à reclamação, para que possam montar um plano de ação para finalizar a fonte dos problemas. Estamos antecipando a resolução dos problemas para que eles não voltem a ocorrer”, explica Ana Maria de Araújo, ouvidora.

Mais perto dos clientes

Na Loja de Atendimento, situada em Vitória, o cliente pode tirar suas dúvidas com relação ao plano de saúde, solicitar liberação de procedimentos e internações, e tudo mais o que precisar no relacionamento com a Cooperativa. O serviço realiza, em média, 6,6 mil atendimentos por mês.

No local, também está disponível o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que recebe mais de 2,3 mil solicitações mensais e garante 100% de retorno de sua demanda. Se preferir, o cliente poderá acessar o Portal Unimed Vitória ou fazer contato por meio dos outros canais de relacionamento – Contact Center, *Chat* e Fale Conosco.

Caso esteja em uma das unidades da Unimed Vitória (Loja de Atendimento, Unimed Fácil, Unimed Diagnóstico e Cias) e queira deixar propostas de melhorias, elogios ou críticas, a Caixa de Sugestões é o melhor meio.



Apenas na Loja de Atendimento, 110 recomendações são depositadas por mês.

A novidade em 2010 ficou por conta do lançamento de um novo ponto de atendimento para os clientes da Cooperativa, a Loja de Atendimento – Autorização SADT, localizada junto à Unimed Diagnóstico. No ambiente, há atendentes e uma equipe de médicos auditores que avalia as solicitações de uma série de exames, como ressonâncias magnéticas, tomografias e medicina nuclear, entre outros.

Clientes bem informados

Dos 267.160 clientes que compõem a carteira da Unimed Vitória, 24% são pessoas físicas e 76% jurídicas, sendo que 92,5% das vidas estão nas grandes empresas. Entre os 1.206 contratantes empresariais, cerca de 29% têm mais de 5 anos como clientes da Cooperativa e 14% deles mais de 10 anos.

Em 2010, 12 empresas se tornaram clientes da Unimed Vitória, totalizando mais de 6 mil novas vidas e cerca de R\$ 500 mil de receita. Entre os planos comercializados para este público, o destaque ficou por conta do Unimed Participativo Estadual, que proporciona acesso a toda rede do Espírito Santo da Cooperativa com uma mensalidade mais acessível, com coparticipação de acordo com a utilização.

Assim que os planos são comercializados, é iniciado o relacionamento com o cliente por meio de diversas ferramentas, como Portal Unimed Vitória, informativos, boleto, mala direta, murais nas unidades do Fácil e mídias sociais.



Para os clientes empresariais, além desses meios de comunicação, a Cooperativa investe em visitas constantes às organizações e ações de relacionamento como forma de fidelizar esse público, que representa mais da metade da carteira da Unimed Vitória.

“Já faz dez anos que contratamos a Unimed Vitória para cuidar da saúde dos colaboradores do Bandes e seus familiares. Ainda que a relação de nossas empresas tenha se iniciado através de processo licitatório, optamos em manter uma parceria que busca identificar, ampliar e aperfeiçoar os serviços prestados, procurando tornar melhor a qualidade de vida dos usuários do plano de saúde”, ressalta Marcos Vianna, gerente de Recursos Humanos e Serviços Administrativos do Bandes.

Em 2010, os principais destaques ficaram por conta do Evento Gourmet, que reuniu clientes para aulas com uma renomada chef de cozinha; do Fórum Empresarial, com a palestra do maestro João Carlos Martins; e do Circuito Unimed de Teatro, que trouxe a Vitória a peça “Estranho Casal”.

Flávia e Marcelo Toscano, servidores do Tribunal Regional do Trabalho (TRT) e clientes Unimed Vitória, foram dois dos convidados para o Evento Gourmet. “Essa iniciativa é um presente que a Cooperativa nos deu, quando temos a oportunidade de sair do estresse do dia a dia para aprender novas formas de culinária. O encontro mostra o lado mais humano da relação da Unimed Vitória com seus clientes”, afirmam.



Com a presença do maestro João Carlos Martins, o 7º Fórum Empresarial Unimed Vitória atraiu cerca de 500 pessoas

Saúde é o que interessa

Muito mais do que tratar doenças, a saúde suplementar tem se dedicado a promover a saúde e a qualidade de vida. Em 2010, a Unimed Vitória consolidou as ações de seu programa de medicina preventiva, o Viver Unimed, com a inauguração de sua sede própria.

O espaço conta com uma equipe multidisciplinar à disposição para atendimentos, tratamento e monitoramento dos clientes, além de espaço para realização de cursos, palestras e encontros de grupos de apoio.

Assim, a Cooperativa reuniu em um mesmo local todos os programas já em andamento, potencializando as ações de prevenção e promoção à saúde e, conseqüentemente, otimizando custos. Isso porque, ao adquirir hábitos saudáveis, o cliente poderá custar menos para a Unimed Vitória, pois há uma potencial redução em gastos com internações e uma melhora na utilização da assistência.

INCENTIVO À CULTURA

A Unimed Vitória realiza eventos que promovam a saúde e a cultura em sua área de atuação. Pela primeira vez, em 2010, a Cooperativa utilizou a política de incentivos fiscais da Lei Rouanet, que possibilita às empresas aplicarem até 4% do Imposto de Renda de Pessoas Jurídicas devido em ações culturais. Neste ano, o valor foi destinado à realização do Circuito Unimed de Teatro.

O apoio que faltava

Com o objetivo de reduzir fatores de risco e possíveis complicações, o Viver Unimed desenvolve diversos programas que são um diferencial competitivo dos planos de saúde da Cooperativa, focados em hábitos saudáveis e na qualidade de vida: Viver Mulher; Viver Diabetes; Viver sem Tabaco; Viver nas Empresas; Gerenciamento de Pacientes Crônicos; Reeducação Alimentar; Atenção ao Paciente Obeso; e *Baby Care*.

Em 2010, foram realizados quatro cursos para gestantes com 187 clientes que aprenderam um pouco mais sobre a maternidade e cuidados com o bebê. Além disso, 95 gestantes de alto risco também foram monitoradas durante o ano e 175 visitas foram feitas pelo *Baby Care* – orientação para mães sobre os cuidados de higiene com os bebês recém-nascidos.

Para os diabéticos, o programa desenvolveu quatro cursos com 184 participantes composto por orientações sobre a doença, 10 grupos de atenção com 85 clientes e seis oficinas do Pé-Diabético.

O Grupo de Apoio ao Tabagista (GAT) já colaborou para que 83% das 90 pessoas que concluíram a participação neste ano parassem de fumar. Para melhorar o quadro hipertensivo dos clientes, 100% dos integrantes dos quatro grupos de hipertensão melhoraram a alimentação e 84% iniciaram ou intensificaram a prática de atividades físicas.

O Programa de Gerenciamento de Crônicos (PGC) estratificou por telefone 682 clientes. Eles foram identificados, monitorados por meio de Contact Center Clínico (realizado por telefone por um enfermeiro e um técnico de Enfermagem) e domiciliar, quando necessário. O Contact Center Clínico é também responsável por entrar em contato com mulheres que não fizeram mamografia no último ano e agendar o exame, entre outras atividades.

O Viver Unimed também possui uma linha de atenção ao idoso, que contempla programa de gerenciamento de clientes crônicos em domicílio, oficina de prevenção de quedas, além de grupos de monitoramento e oficinas para clientes tabagistas, hipertensos, diabéticos e sobrepeso/obeso, nas quais os idosos são parte do público atendido. Além disso, as orientações de saúde passadas pelo programa são estendidas à sociedade.



Grupo de apoio a diabéticos reunido na Unidade do Viver Unimed



Juntas, as equipes de Nutrição e Enfermagem do Viver Unimed realizaram mais de **6 mil atendimentos** em 2010, cerca de três vezes mais que em 2009.

ELES APROVAM

Após, aproximadamente, 20 anos fumando, Sebastiana Castro conseguiu largar o cigarro. Durante quatro meses ela participou do Grupo de Tabagismo do Viver Unimed e, mesmo passando por um período difícil em sua vida, afirma que as orientações fornecidas nos filmes e palestras a ajudou muito a tomar e a permanecer na decisão de largar o cigarro.

“No período que participei do grupo, meu filho faleceu e acreditava que o cigarro era um conforto. Mas, nas palestras e conversas com o grupo, percebi que tudo isso era uma ilusão e que o vício só piorava a situação, pois debilitava minha saúde. Hoje, não coloco mais um cigarro na boca, e o mais legal é que não sinto vontade. Parte do incentivo para tomar esta decisão, com certeza, foi fazer parte de um tratamento sério como o disponibilizado pela Unimed Vitória”, explica.



Outro cliente que utiliza e aprova os serviços prestados pelo Viver Unimed é Luis Cesar Fiel. Sua esposa, Idalina Maria Machado, tem problemas cardíacos e, após ficar internada por 56 dias no Cias, precisou continuar sendo acompanhada. Para isso, participa do programa de gerenciamento de crônicos.

“Depois de ter alta no hospital, recebemos em casa, enviada pelo programa, uma enfermeira com a finalidade de avaliar o estado de saúde da Idalina. Ela logo tomou providências de convocar uma nutricionista que, de posse dos últimos exames, principalmente o de sangue, reestruturou o nosso cardápio. Possibilidades como esta, de ter um direcionamento em casa de como devemos agir para evitar problemas futuros, me deixa muito tranquilo, uma vez que temos a segurança de contar sempre com as orientações de um especialista”, conta Luis.

Ele faz questão de ressaltar a qualidade do atendimento recebido durante toda internação e tratamento de Idalina. “Este tipo de programa é uma feliz iniciativa da Unimed Vitória. Estão todos de parabéns”, enfatiza.

Viver nas empresas

O Viver Unimed também atua nas empresas clientes da Unimed Vitória com a realização das Estações Saúde, oferecendo aferição de glicose, pressão, peso, altura e circunferência quadril/cintura. Após responder um questionário, os funcionários recebem informações sobre seu estado clínico e a Cooperativa obtém o perfil clínico da empresa. A partir dos resultados apurados nessas abordagens, o programa oferece palestras e outras ações sobre os temas considerados mais críticos.

Em 2010, foram realizadas nove Estações Saúde com a participação de mais de 1,8 mil pessoas, onde ficou constatado que 43% tinham sobrepeso e obesidade, 17% pressão arterial alterada, 6% eram fumantes, 13% ex-fumantes, 65% eram sedentários. A partir desses dados, o Viver Unimed disponibilizou 44 palestras, além de grupos de atenção à saúde dentro das empresas.

Raio-X dos clientes

■ EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES



■ TÍQUETE MÉDIO

Receita média mensal que a Cooperativa obtém com cada cliente



Carteira de vidas por segmento

- Pessoa jurídica: 40%
- Contrato por adesão: 27%
- Pessoa física: 24%
- Pequena e média empresa: 9%

Carteira de vidas por plano

- Participativo nacional: 36%
- Integral: 27%
- Fácil: 12%
- Participativo estadual: 10%
- Custo operacional: 5%
- Fácil Participativo: 5%
- Mix: 4%
- Outros: 1%

Todo o empenho da Cooperativa em prestar serviços de qualidade aos seus clientes vem gerando resultados: a satisfação deste público evoluiu de 70,23%, em 2009, para 75,29%, em 2010.



No Cias, o cliente Dirceu Batista Junior recebe orientações sobre o Acolhimento com Estratificação

Com as ações implementadas pelo Cias em sua unidade de emergência o nível de satisfação dos clientes aumentou de 83% para 91%.

Recursos próprios: atendimento humanizado e otimização de custos

A verticalização do negócio é uma das estratégias utilizadas pela Unimed Vitória para proporcionar uma gestão mais racional dos custos médicos e operacionais, além de fornecer parâmetros para a negociação com a rede credenciada. A qualidade também é um aspecto muito relevante dos recursos próprios, onde são utilizadas as melhores e mais modernas práticas de gestão, proporcionando maior satisfação aos nossos clientes.

Unimed Emergência

Em 2010, o Cias relançou a Unimed Emergência com nova sala de observação, que ganhou 13 novos leitos, passando a somar 32, caracterizados por cores conforme o critério de Acolhimento de Classificação de Risco adotado pelo hospital. Além disso, a antiga sala de observação foi totalmente reformada e os locais de isolamento e acolhimento aos pacientes foram modernizados.

As reformulações na unidade de emergência do Cias começaram com a implantação do Acolhimento com Estratificação de Risco, uma triagem feita por enfermeiros devidamente treinados. A triagem consiste na observação prévia dos pacientes, com identificação de um conjunto de sintomas ou de sinais que permitem atribuir uma cor ao atendimento. Cada cor corresponde a um grau de prioridade clínica e a um tempo de espera recomendado, com segurança, até a primeira observação médica.

Em 2010, foram realizados aproximadamente 90 mil atendimentos no Pronto-socorro adulto do Cias, 84% dos quais foram triados de acordo com as seguintes classificações:

AZUL	casos menos urgentes e que podem aguardar atendimento: 8.725 (9,76%)
VERDE	casos simples, sem urgência: 50.352 (56,37%)
AMARELO	atendimento prioritário: 8.991 (10,06%)
VERMELHO	casos muito graves e com risco de morte: 583 (0,65%)
BRANCO	pacientes que não se enquadraram em nenhuma das outras cores: 6.428 (7,19%)
NÃO CLASSIFICADOS	em horários que não há classificação: 14.242 (15,94%)

Um belo anfitrião

Para acolher ainda melhor os pacientes, o Cias implantou o Serviço de Hospitalidade, em que um colaborador visita e acompanha os pacientes desde a internação até a alta. Nesse período, o profissional recebe as demandas dos pacientes, encaminhando-as aos setores responsáveis por atender as solicitações, o que é feito de forma mais ágil, contribuindo para a satisfação dos clientes.

Além disso, conta com espaço exclusivo de atendimento do Serviço Social e de Psicologia. O objetivo é oferecer atenção individualizada ao paciente e seus familiares durante o período de permanência no hospital.



A implantação do Serviço de Regulação de Leitos proporcionou a agilização dos processos de admissão e alta do paciente. Os colaboradores responsáveis monitoram o painel de leitos diariamente, verificam junto à recepção de internação o mapa de ocupação do hospital, bem como as internações eletivas programadas e altas do dia.

As previsões de altas das unidades de terapia intensiva e semi-intensiva para os apartamentos e semiprivativos, o mapa cirúrgico do dia e a disponibilidade para atender a internações de urgência – reserva técnica – também são tarefas dessa equipe.

“Só tenho elogios ao tratamento concedido a mim e ao meu marido durante o tempo que passamos no Cias. O clima aqui não parece de hospital, o apartamento é muito bom e o atendimento também. Um diferencial é que, regularmente, uma assistente de Hospitalidade vai ao quarto para saber se precisamos de alguma coisa e, independente do que seja, ela procura resolver. Todos estão de parabéns!”, destaca Geruza Maria Giori, esposa do paciente Laerte Antonio de Oliveira.

Ambiente sem mercúrio

O Cias recebeu menção honrosa do Ministério do Trabalho por não utilizar equipamentos que contenham mercúrio. Essa atitude contribui para a prevenção de riscos no hospital e para a preservação do meio ambiente.

Qualidade a toda prova

Em 2010, o Cias conquistou a manutenção da Acreditação Hospitalar com Excelência (Nível 3) e a recertificação da ISO 9001:2008, com direito a dois esforços dignos de nota – Programa de Manutenção, Cooperação e Controle do Sistema de Ar Condicionado (Pmoc) e importantes parcerias com instituições públicas.

Além do alto nível de qualidade nos serviços de saúde prestados, o resultado confirma as condições de total segurança no trabalho e nos atendimentos prestados pelo hospital.

A Central de Materiais Esterilizados (CME) do Cias ganhou um novo equipamento que realiza lavagem, desinfecção de baixo nível e secagem do material hospitalar, com maior segurança e em menor tempo. O aparelho contribuiu para que o Cias fosse o primeiro hospital do Estado e o segundo do Brasil a receber, por quatro anos consecutivos, o **Certificado categoria Ouro** do Programa de Certificação em Monitorização da Esterilização, concedido pela 3M Brasil.

Hospital referência

Pelo terceiro ano consecutivo, o Cias é destaque na pesquisa Hospitais Referência, da revista Saúde Business, importante publicação do setor. Em 2010, o reconhecimento foi para a Gestão de Tecnologia da Informação e, nos anos anteriores, Gestão de Pessoas e trabalho de segurança e assistência ao paciente.

O Cias também foi exemplo de sucesso, com algumas de suas principais práticas apresentadas durante o Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios. Além disso, os recursos próprios da Unimed Vitória foram reconhecidos por suas certificações de qualidade. Promovido pela Central Nacional Unimed, o evento tem como objetivo integrar as singulares que já contam com os serviços próprios e incentivar aquelas que ainda não possuem.

O melhor para médicos

O Cias foi o hospital mais citado pelos médicos capixabas entre seus preferidos na pesquisa “Os Médicos que os Médicos Preferem”, realizada pelo Instituto Futura para o jornal A Gazeta, conquistando o primeiro lugar em quatro categorias – ortopedia, cardiologia, cirurgia geral e CTI/UTI Adulto –, e a segunda colocação em hospital para atendimento em pediatria, em neurologia e CTI/UTI Neonatal. Os projetos sociais, o atendimento integrado e o investimento em tecnologia da informação no hospital também foram destaques na publicação.

Cias em números

- Atendimentos no PS: **147.492**
- Internações: **7.824**
- Taxa de ocupação hospitalar: **84,49%** (média)
- Cirurgias: **11.482** (Centro Cirúrgico) e **3.598** (Hemodinâmica)
- Exames: **94.210**
- Remoções: **8.219**
- Internações domiciliares: **972**

Diagnóstico preciso

Sempre buscando melhorias na realização de exames e precisão nos resultados, a Unimed Diagnóstico colocou em funcionamento dois equipamentos digitais de última geração, Mamógrafo e Raio-X Telecomandado.

Pioneiras no Estado, as máquinas realizam os exames em seis segundos, fazendo imagens da área a ser analisada e possibilitando que o médico as veja por meio de um monitor de alta resolução, o que reduz as chances de necessidade de repetição do procedimento.

Com o Raio-X, o paciente tem um diagnóstico ainda mais preciso, auxiliando o tratamento com maior eficiência e rapidez. Além disso, a exposição à radiação chega a ser reduzida em até 75%. Já o Mamógrafo, o primeiro do Estado com modulador de compressão das mamas, aumenta a sensibilidade em tumores em fase inicial e permite a realização de exames com a paciente em pé, sentada ou mesmo em uma maca.

Somando os exames realizados (tomografia computadorizada, mamografia, ressonância magnética e ultrassonografia), a unidade alcançou uma média de 6,5 mil exames por mês.

Certificações de qualidade

Junto ao Cias, a Unimed Diagnóstico conquistou a manutenção da Acreditação Hospitalar com Excelência (Nível 3) e a ampliação do escopo da ISO 9001:2008 para sua unidade.

Além disso, o Diagnóstico mantém seus certificados de qualidade em ultrassonografia, tomografia computadorizada, mamografia e ressonância magnética, concedidos pelo Colégio Brasileiro de Radiologia e Diagnóstico por Imagem, da Associação Médica Brasileira.

A preferida

A Unimed Diagnóstico foi a unidade de diagnóstico por imagem mais citada pelos médicos de acordo com a pesquisa “Os médicos que os médicos preferem”, realizada pelo jornal A Gazeta. A unidade é referência quando o assunto é exame de endoscopia e garante uma posição diferenciada em tomografia computadorizada, ultrassonografia, ressonância magnética e mamografia.

Diagnóstico em números

- Cooperados: **55**
- Colaboradores: **71**
- Exames: **73.465** por ano

Unidades modernizadas

O Unimed Fácil passou por uma reformulação em seu conceito de atendimento, trazendo para o Estado uma ideia inovadora: as unidades ambulatoriais multifuncionais, que seguem a tendência mundial de acolhimento à saúde e desenvolvem projetos de promoção à saúde do Viver Unimed. A Cooperativa está adequando as seis unidades do Fácil – Leitão da Silva, Camburi, Vila Velha, Campo Grande, Laranjeiras e Guarapari – para que sejam Unidades Ambulatoriais do Cias.

A primeira, Leitão da Silva, já está em funcionamento e, além de atender os clientes do plano, também acolhe pacientes de baixa complexidade encaminhados do Pronto-socorro do Cias. No local são oferecidos serviços como infusão de medicamentos, curativos e retirada de ponto, além de consultas nas especialidades de clínica médica e pediatria.

Além dos novos atendimentos, as Unidades Ambulatoriais do Cias continuarão a realizar os procedimentos anteriormente ali prestados, como consultas médicas a clientes Fácil e com profissionais de saúde não médicos – psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e nutricionistas.



O cooperado José Jerônimo Maia Vervloet realiza atendimento no Unimed Fácil

Novo serviço

A Unidade Ambulatorial do Cias Leitão da Silva oferece o mais completo serviço de Endoscopia Digestiva Alta. Atendendo a cerca de 250 pacientes por mês, o serviço está disponível para clientes da Unimed Vitória e até mesmo de intercâmbio.

Fácil em números

- Unidades: **6** – Leitão da Silva, Camburi, Campo Grande, Laranjeiras, Vila Velha e Guarapari
- Cooperados: **375**
- Colaboradores: **61**
- Especialidades: **40** e várias subespecialidades
- Atendimentos: **mais de 230 mil**



The background features a watercolor-style wash in shades of yellow and brown. A dark, almost black silhouette of a person is visible, appearing to be in a dynamic pose, possibly dancing or performing. The word "Colaboradores" is written across the center in a white, elegant cursive font.

Colaboradores

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



Unidos pelo mesmo ideal

1.732 colaboradores compõem a grande equipe da Unimed Vitória. Formada por 70,8% mulheres, 29,2% homens, sendo 41,25% jovens com menos de 29 anos, toda a equipe tem o mesmo objetivo: prestar o melhor atendimento aos clientes da Cooperativa.

Para manter seus colaboradores produtivos, a Unimed Vitória promove ações de valorização dos profissionais por meio de qualificação, motivação e desenvolvimento. Ações essas que foram cumpridas no planejamento estratégico da Cooperativa em 2010.



Colaboradores valorizados

Como forma de capacitar os colaboradores foram realizados 1.321 treinamentos, cursos e palestras para atualização de conhecimentos nas mais diversas competências com a participação de 25.747 profissionais, considerando que cada colaborador pode participar de mais de um evento, somando cerca de 50 mil horas de treinamentos.

Além disso, a Cooperativa também mantém convênios com instituições de ensino a fim de incentivar a participação de colaboradores em cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional. O resultado disso pode ser constatado quando percebemos que 26% dos colaboradores possuem o ensino superior.



A colaboradora Laercia Barreri

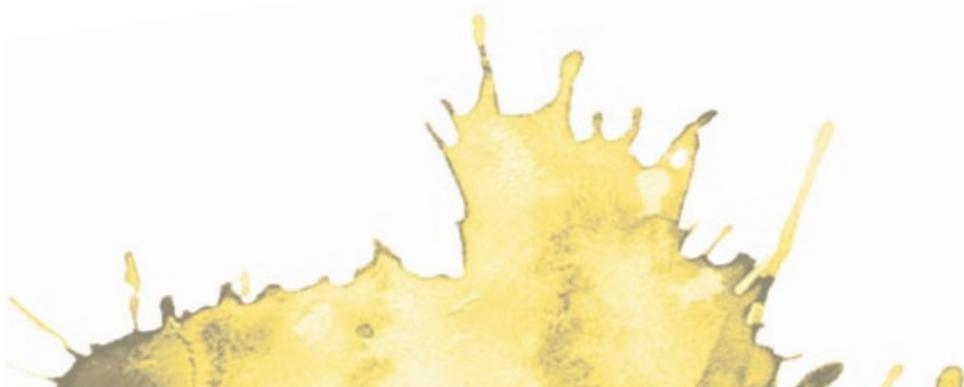
Motivando para a excelência

Para incentivar os colaboradores do Contact Center a prestar um atendimento de excelência aos clientes, uma das maiores marcas da Unimed Vitória, a Cooperativa promoveu a campanha motivacional “Faça melhor, faça agora”. Criada para estimular o trabalho dos 145 profissionais que estão à frente do relacionamento com o cliente via telefone, a iniciativa premiou os dois primeiros colaboradores que conseguiram atingir a marca de 100% de satisfação dos clientes atendidos.

“Ganhar o prêmio foi gratificante e essa conquista foi fruto de muita dedicação, empenho e força de vontade. Reconheço que foi um trabalho em grupo e não seria capaz de ganhar se não contasse com o auxílio dos meus colegas de equipe. Agora, pretendo continuar trabalhando com excelência. Já busco ter este critério em todas as áreas da minha vida, entretanto, ganhar me motivou ainda mais”, ressalta José Pedro da Silva, operador do Contact Center, que foi um dos vencedores da campanha “Faça melhor, faça agora”.



Equipe de compras da Unimed Vitória dá exemplo de integração





Colaboradores se divertem na Festa de Aniversariantes

Parabéns pra você

Como forma de valorizar os profissionais e promover a integração entre eles, a Unimed Vitória trouxe de volta a Festa de Aniversariantes. Realizada a cada quatro meses, a comemoração celebra mais um ano de vida dos colaboradores com muita música, sorteio de brindes e diversão.

“Durante toda a semana que antecede a festa já começamos a perceber a ansiedade e o entusiasmo das pessoas. Eu, que já estou há 12 anos na Cooperativa e passei por vários setores, aproveito a oportunidade para reencontrar pessoas, colocar o papo em dia e me divertir. O retorno da festa é uma forma de motivar os colaboradores”, afirmou Mara Freire Mattos, coordenadora do Cadastro.

Santo de casa faz milagre, sim

Proporcionar aos colaboradores crescimento dentro da organização é o objetivo do Programa de Seleção Interna Unimed Vitória (Psiu), que foi reformulado em 2010. Com novas regras, o Psiu valorizou 141 profissionais com um impulso em suas carreiras. Isso porque, ao abrir uma vaga em algum setor, tem preferência na seleção o colaborador que já atua em uma das unidades da Cooperativa.

Recém-promovida a analista de Gestão da Qualidade e Processos, Priscila Lima é um exemplo de que as oportunidades de crescer disponibilizadas pela Cooperativa e a vontade do colaborador de alcançar novos patamares é a combinação ideal para o crescimento de ambas as partes. Durante os seis anos que Priscila trabalha na Unimed Vitória, ela já passou por vários setores da Cooperativa almejando crescimento profissional e, após ingressar no Psiu, foi promovida de assistente para analista.

“Hoje o Psiu é um programa bastante eficaz. Oferece uma oportunidade ímpar, possibilitando a muitos alcançar novos horizontes. A transparência no processo que participei me deu segurança para continuar”, conta Priscila que, com a chance, sente seu trabalho valorizado pela Cooperativa. “O primeiro passo foi manter foco na oportunidade que acreditava encaixar-se ao meu perfil. Porém, quero continuar crescendo. Para isso, pretendo me capacitar ainda mais, pois sei que outras oportunidades surgirão”, conclui.



Formar profissionais para sucessão de lideranças internas da Cooperativa é outro foco do Psiu. Para isso, os gestores procuram identificar e desenvolver seus colaboradores que possuam as competências desejadas para o cargo.



“Sempre incentivo os colaboradores do meu setor a participarem do Psiu, porque acredito que é um programa que demonstra a preocupação da Cooperativa em promover o desenvolvimento profissional dos seus colaboradores. A Unimed Vitória detém uma grande área operacional e, com isso, proporciona diversas oportunidades. Quando vejo alguma vaga que se enquadra com o perfil de um colaborador, faço questão de alertá-lo sobre a chance. Além disso, dou dicas e converso com alguns que vêm me perguntar sobre o que acho da oportunidade. O programa de seleção interna proporciona galgar novos cargos e buscar crescimento profissional, o que motiva e desenvolve outras habilidades”, esclarece Rafaela Elidia Buré, coordenadora de Produção Médica.

Compartilhando experiências

Os colaboradores selecionados no Psiu passam por um treinamento que possibilita compartilhar suas experiências e entender um pouco mais dos desafios que esperam um profissional em ascensão. O Evento de Promovidos, realizado trimestralmente, tem como objetivo trabalhar aspectos importantes do processo de seleção, abordando temas como novos desafios assumidos, comunicação e relacionamento interpessoal. Além do curso, a área de RH realiza o acompanhamento deste colaborador até sua plena adaptação no novo setor.

Prevenção para colaboradores

O Viver Unimed também já passou sua Estação Saúde pelas unidades da Cooperativa. A partir do resultado das avaliações com os colaboradores, já foram realizadas 20 palestras destinadas a este público com cerca de 800 participantes, entre elas curso para gestantes, diabéticos e sobre hipertensão.

Colaboradores do bem

Para desenvolver as ações de responsabilidade social e ambiental, a Unimed Vitória conta com a ajuda de seus 263 colaboradores voluntários, número que aumentou 129% em relação a 2009. Essa evolução proporcionou um acréscimo de 146% na quantidade de beneficiados, 10 mil no total.



SATISFAÇÃO GARANTIDA

Quando perguntados como se sentem trabalhando na Unimed Vitória, 73,48% dos colaboradores dizem estar satisfeitos ou muito satisfeitos, demonstrando que o trabalho que a Cooperativa vem realizando para a valorização de seus profissionais tem dado bons frutos.

Uma ideia na cabeça

Com uma gestão consolidada e de referência no Sistema Unimed, a Unimed Vitória foca suas atenções para criar uma cultura que estimule a inovação como seu potencial competitivo. Foi com este objetivo que a Cooperativa implementou o Projeto Inovação, que visa estimular o desenvolvimento de soluções, promovendo o reconhecimento e a valorização dos colaboradores que contribuam, por meio de ideias, para o melhor desenvolvimento da organização.

Para isso, conta com seus *stakeholders* como cabeças pensantes neste processo. Na primeira etapa, o projeto contemplará as sugestões dos colaboradores e aquelas que tiverem viabilidade para serem colocadas em prática serão selecionadas e seu idealizador reconhecido por meio do prêmio “A Ideia é Essa”.

As propostas devem incentivar alguma inovação nos temas de sustentabilidade do negócio, ampliação da qualidade e capacidade de atendimento às demandas dos clientes e relacionamento com o cooperado. Além disso, devem atender às categorias produto, processo e tecnologia.



O colaborador Carlos David Cabral Costa ficou satisfeito com o novo layout da Intramed

Comunicação de valor

Fazer com que os colaboradores fiquem muito bem informados sobre os principais assuntos da Cooperativa é a missão da Comunicação Interna. Para isso, dispõe de canais de comunicação, como intranet, informativo impresso, descanso de tela, jornal mural e *display*.

Neste ano, a intranet da Unimed Vitória, Intramed, foi reformulada, proporcionando maior interatividade – com fotos, enquetes, calendário de eventos da Cooperativa, compra e venda de produtos – e rapidez na circulação de informações. O *site* interno foi criado alinhado ao conceito de *Web 2.0*, que propõe uma relação de colaboração com os usuários, criando um ambiente de interação e participação, que hoje engloba inúmeras linguagens e motivações. Durante todo o ano mais de 250 matérias deixaram os colaboradores por dentro do que acontece na organização.

Além da Intramed, os colaboradores têm à disposição a Tela de Notícias, que divulgou 80 lembretes importantes. O informativo mensal Unifatos é outro meio de comunicação que, em 2010, veiculou 136 matérias e, no próximo ano, terá seu *layout* reformulado.

Divulgado todo início de semana, em 2010, o jornal mural Raio-X levou 384 notícias aos colaboradores das diversas unidades da Unimed Vitória.

Estruturas renovadas

Em 2010, a Cooperativa realizou adequações nas estruturas físicas de suas unidades como forma de oferecer um melhor e mais seguro ambiente de trabalho aos colaboradores, reduzir custos e contribuir com o meio ambiente.

Na Sede Administrativa, o 2º andar foi totalmente reestruturado para abrigar o Contact Center, o novo auditório e banheiros. No local foram utilizadas lâmpadas fluorescentes, que iluminam mais e gastam menos energia, sensor de presença, para deixá-las ligadas apenas quando tiver alguém, e torneiras com fechamento automático.

As catracas da entrada do prédio da Sede também foram trocadas, com o objetivo de garantir a segurança dos colaboradores que atuam na unidade.

Em 2010, a Cooperativa investiu na construção de uma nova sala elétrica. Composta por gerador e *nobreak*, a área garantirá que as áreas vitais da Unimed Vitória – Recursos Humanos, Faturamento e Casa do Cooperado, por exemplo – não tenham prejuízos com a falta de energia.

No Cias, para melhor atender às demandas dos Pronto-socorros Adulto e Pediátrico, e do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT), a Farmácia de Apoio mudou de lugar. O local é mais amplo e proporciona mais comodidade aos colaboradores e cooperados, e versatilidade para atendimentos às necessidades dos Pronto-socorros.



Com a transferência para a nova estrutura, além de atender melhor médicos e enfermagem, a Farmácia oferece mais espaço



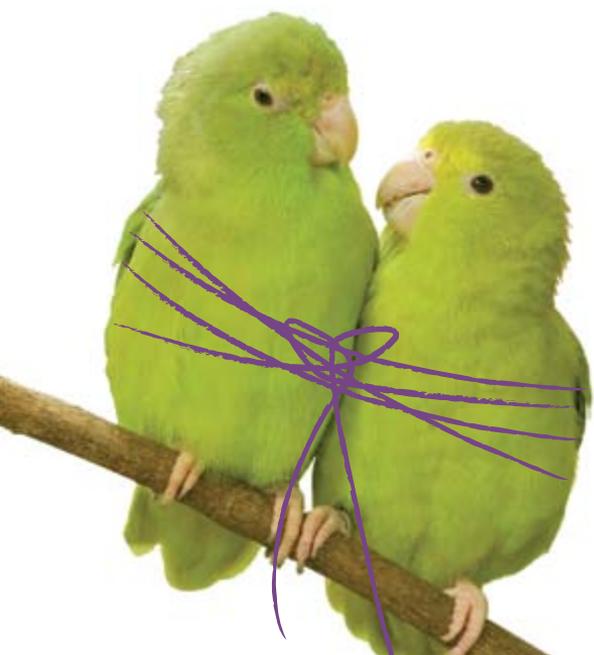
Sociedade

Por ser uma cooperativa médica, investir no **desenvolvimento sustentável** das comunidades faz parte da essência da Unimed Vitória, promovendo ações que visam à **saúde** e à qualidade de vida.

O valor da saúde

Trabalhar pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades é um dos princípios do cooperativismo que a Unimed Vitória segue à risca e que está na base de seu Planejamento Estratégico. Para isso, gera mais de 1.700 empregos diretos e renda para as regiões que ficam no seu entorno, assim como leva orientações de saúde à população por meio de seus projetos e parcerias sociais.

Além disso, promove uma série de ações focadas na qualidade de vida e no conceito de ecoeficiência – forma de reduzir o impacto ambiental e, simultaneamente, aumentar a rentabilidade. Assim, contribui para a sustentabilidade do ambiente onde atua, a partir da adoção de práticas ambientalmente adequadas, socialmente justas e economicamente viáveis.



A Unimed Vitória tem sua **Política de Responsabilidade Social**, que define as diretrizes e prioriza as **ações** a serem desenvolvidas, estabelecendo compromissos com seus *stakeholders*.

Abraçando causas

As ações de responsabilidade social da Unimed Vitória são norteadas pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

Em 2010, a Unimed Vitória assinou, junto à Unimed do Brasil, um termo de adesão ao programa Unimed Abraça os ODM. O programa visa potencializar o conjunto de ações de responsabilidade socioambiental desenvolvidas por singulares e federações do Sistema Unimed, em prol dos Objetivos do Milênio, gerando sinergia nos resultados.

A Cooperativa também é integrante do Núcleo Gestor e do Comitê de Comunicação da rede de mobilização “Nós Podemos Espírito Santo” para o alcance, até 2015, dos oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, desde 2009.



495 MIL BENEFICIADOS

Neste ano, as ações de responsabilidade social da Cooperativa beneficiaram cerca de 495 mil pessoas e 165 instituições, nas mais diversas áreas:

- Saúde – 14.652 pessoas e 86 instituições
- Alimentos – 798 pessoas e 3 instituições
- Educação – 14.615 pessoas e 67 instituições
- Esportes – 200.200 pessoas e 2 instituições
- Cultura e / ou lazer – 240 mil pessoas
- Outros segmentos – 14.103 pessoas e 7 instituições
- Sou Voluntário (programa de voluntariado) – 10 mil pessoas

Pacto Global

Propor que líderes empresariais adotem, tanto em suas práticas corporativas quanto individuais, valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção é o objetivo do Pacto Global. O documento não é um instrumento regularizador ou um código de conduta, mas uma plataforma baseada em valores que visam promover a educação institucional.

Aderido em 2008 pela Unimed Vitória, o Pacto já conta com mais de 5,2 mil organizações signatárias, articuladas por 150 redes em todo o mundo. Uma vez aceito o desafio, a Cooperativa se compromete voluntariamente a implantar os 10 princípios em suas atividades cotidianas e prestar contas à sociedade, com publicidade e transparência, dos progressos obtidos nesse processo.

DIREITOS HUMANOS

1. Respeitar e proteger os direitos humanos;
2. Impedir violações de direitos humanos.

PRINCÍPIOS DE DIREITOS DO TRABALHO

3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho;
4. Abolir o trabalho forçado;
5. Abolir o trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho.

PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL

7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Promover a responsabilidade ambiental;
9. Encorajar tecnologias que não agridam o meio ambiente.

PRINCÍPIOS CONTRA A CORRUPÇÃO

10. Combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

Pela integridade e contra a corrupção

A Unimed Vitória é também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2006. O documento tem como objetivo promover maior articulação entre as empresas para melhorar e aperfeiçoar o ambiente das relações entre setor privado e público, combatendo a corrupção e a impunidade.

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

Seus princípios estão baseados na Carta de Princípios do Instituto Ethos, na Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global, nos Princípios Empresariais da Transparência Internacional e nas diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Pequenas atitudes, grandes mudanças

Para que seus projetos e ações sociais sejam realizados, a Unimed Vitória conta com a importante participação de 263 colaboradores, que atuam nas atividades que envolvem saúde, empreendedorismo e meio ambiente.

Em 2010, foi criado o programa Sou Voluntário, com o objetivo de incentivar a cooperação e a participação dos colaboradores na construção de parcerias e trabalhos conjuntos, visando à geração de valor mútuo.

Para isso, cada Superintendência da Cooperativa abraçou um projeto indicando um voluntário da sua equipe para coordená-lo. Este coordenador tem como missão mobilizar os voluntários para participar do seu grupo, planejando e executando todas as etapas do projeto.

Disposição, dedicação e vontade de ajudar são as principais características dos voluntários que, juntos, realizam projetos que fazem diferença na sociedade capixaba. Por meio de visitas e participação em eventos, incentivando pequenas práticas ou estimulando os cooperados e colaboradores ao voluntariado, grandes obras sociais e ambientais são construídas.

AS ÁREAS E SEUS PROJETOS

PROJETOS	ÁREA RESPONSÁVEL
<ul style="list-style-type: none">■ TURMA DO DR. UNIMED – trabalho de alegria, terapia e humanização em hospitais■ DOE – incentivo à doação de sangue e medula óssea	Assessoria de Comunicação Empresarial / Assessoria Jurídica
<ul style="list-style-type: none">■ DR. UNIMED NA PRAÇA – leva saúde e diversão para as praças da Grande Vitória	Superintendência de Provimento de Saúde
<ul style="list-style-type: none">■ DE OLHO NO FUTURO – contribui para o processo de ensino-aprendizagem por meio da prevenção, identificação e correção de problemas visuais■ PARTICIPE DESTA ATIVIDADE, RECICLE VOCÊ TAMBÉM – incentiva a coleta de embalagens Tetra Pak	Superintendência de Recursos Próprios
<ul style="list-style-type: none">■ JUNIOR ACHIEVEMENT – contribui com a formação profissional do jovem	Superintendência de Desenvolvimento Organizacional
<ul style="list-style-type: none">■ McDIA FELIZ – voluntários desenvolvem ações de entretenimento das crianças, além de promover a venda de vales Big Mac antecipadamente	Superintendência de Mercado
<ul style="list-style-type: none">■ FUNDO DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA (FIA) – incentivo à destinação de até 6% do Imposto de Renda ao Fundo■ 1 MINUTO PARA BEBER, 100 ANOS PARA SE DESFAZER – visa eliminar o uso de copos descartáveis na Cooperativa	Superintendência Administrativa-Financeira

Composto por nove projetos, o **Sou Voluntário** trouxe bons resultados: em relação a 2009, neste ano houve um **acréscimo de 129%** no número de colaboradores voluntários. Como consequência, foi registrado aumento de 146% na quantidade de beneficiados pelas iniciativas sociais que envolvem o voluntariado, totalizando mais de **10 mil pessoas**.



Sentindo na pele a emoção

Exemplos de bons voluntários não faltam na Unimed Vitória. Incentivados pela Cooperativa a ajudarem o próximo, muitos colaboradores descobrem que têm um potencial que antes não sabiam. Assim foi com a digitadora Jowanka Esposti Flores, que há 10 anos trabalha na Unimed Vitória e, ao mesmo tempo, se dedica às ações de voluntariado da organização.

“Desde que entrei na Cooperativa virei voluntária e amei. Ajudar as pessoas é prazeroso demais, ainda mais contando com apoio de uma grande empresa como a Unimed Vitória que colabora para promovermos ações de qualidade. Incentivo a todos a viver essa experiência, pois tenho certeza que quem participar uma vez, vai querer ajudar sempre”, conta.

A personalidade e o trabalho realizado por Jowanka fizeram com que ela fosse eleita a “Voluntária da Galera” pelos colegas de voluntariado e convidada a atuar como coordenadora do projeto Dr. Unimed na Praça.

“Acredito que a minha disposição e felicidade me levaram a cada dia conquistar um novo lugar no voluntariado. A última edição do projeto Dr. Unimed na Praça aconteceu na Grande Terra Vermelha, Vila Velha, e abrangeu a comunidade do bairro Normília da Cunha, reunindo mais de 1,5 mil pessoas em uma manhã de promoção à saúde e diversão. Coordenar uma ação assim foi um desafio para mim, mas o resultado foi ótimo e a satisfação imensurável. Me senti realizada”, relata.

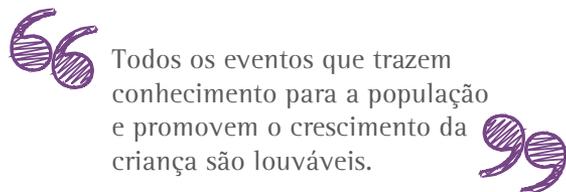
Saúde em Primeiro Lugar

Como uma cooperativa de trabalho médico, a Unimed Vitória promove saúde por meio de seus projetos sociais.

A Turma do Dr. Unimed

Por meio de mágicas, brincadeiras, músicas, desenhos, pinturas em tecido, confecção de brinquedos e consultas engraçadas, *A Turma do Dr. Unimed* realiza um trabalho de alegria, terapia e humanização. As ações são estruturadas com base na real necessidade de cada comunidade, que expõe suas demandas em um diálogo que antecede os eventos. Em 2010, a Turma alegrou hospitais públicos da Grande Vitória, contribuindo para aceitação do tratamento e, conseqüentemente, da recuperação dos pacientes.

- 👁️ Visitas: 55
- 👁️ Beneficiados: 3.606
- 👁️ Voluntários: 205



Todos os eventos que trazem conhecimento para a população e promovem o crescimento da criança são louváveis.

Valmin Ramos, presidente da Soespe, entidade parceira da Cooperativa no Amamentando na Praça

Dr. Unimed na Praça

Com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das comunidades na região em que a Cooperativa atua, o *Dr. Unimed na Praça* colabora na redução dos índices de diabetes, pressão alta, obesidade e mortalidade infantil. Para isso, leva às praças da Grande Vitória orientações de saúde, amamentação e higienização do bebê, aplicação da técnica de saúde bucal e lavagem das mãos, assim como medidas de controle ambiental. E conta com parcerias, como Associação Brasileira de Asmáticos (ABRA) e Clínica Carmen Lucia, assim como de cooperados e colaboradores voluntários para a realização do projeto.

Em 2010, o projeto trabalhou para levar os benefícios a cinco comunidades do Território do Bem (Itararé, São Benedito, Bairro da Penha, Engenharia, Consolação) e para a comunidade do bairro Normília da Cunha, na Grande Terra Vermelha, Vila Velha.

- 👁️ Eventos: 2
- 👁️ Beneficiados: 3.440
- 👁️ Voluntários: 100 entre colaboradores, cooperados e parceiros da comunidade

Amamentando na Praça

Para ressaltar temas importantes como o aleitamento materno, a Unimed Vitória também realiza, em parceria com a Sociedade Espírito Santense de Pediatria (Soespe), o *Amamentando na Praça*. Com foco nas gestantes e mulheres com filhos em idade de amamentação, as atividades orientam as participantes sobre a importância do aleitamento materno para a saúde da mãe e do bebê, além de incentivar a doação de leite por parte das lactantes aos bancos especializados da Grande Vitória.

- 👁️ Beneficiados: 200
- 👁️ Voluntários: 10
- 👁️ Bancos de leite envolvidos: 5



Percebi que muitas crianças precisavam do leite materno, assim como a minha. Então, tive a iniciativa de ajudar outras mães que tinham dificuldades.



Cristiane Gonçalves, pedagoga e doadora do banco de leite

Banco de Leite Humano

A Unimed Vitória disponibiliza um carro, com motorista, e combustível, em duas manhãs por semana, para recolher o leite materno doado (já coletado e congelado) ao *Banco de Leite do Hospital Dório Silva* nas casas das doadoras. Em 2010, foram 166 receptores de leite humano pasteurizado, totalizando 275,4 litros, doados por 280 mulheres.

- 👉 Doadoras: **280**
- 👉 Volume de leite: **275,4 litros**
- 👉 Beneficiados: **498 crianças, pais e mães**
- 👉 Atendimentos: **481**
- 👉 Tempo de parceria: **12 anos**

De Olho no Futuro

Visando à saúde das crianças e adolescentes, a Unimed Vitória desenvolve, em parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória, o projeto *De Olho no Futuro* que tem como objetivo contribuir para o processo de ensino-aprendizagem por meio da prevenção, identificação e correção de problemas visuais. Assim, promove a realização de exames oftalmológicos para alunos da 1ª e 7ª séries de 52 escolas públicas da capital capixaba.

- 👉 Beneficiados: **482**
- 👉 Voluntários: **33**
- 👉 Cooperados: **8**

A cooperada Adriana Vieira Cardozo em trabalho voluntário no De Olho no Futuro





DOE

Neste projeto, o foco principal é despertar a importância de realizar a doação de sangue e medula óssea como ferramenta de esperança para a vida das pessoas. Para isso, os voluntários enfeitados com perucas e outros adereços passaram pelos setores da Cooperativa, vestidos com camisetas alusivas ao projeto, incentivando os colaboradores a se tornarem doadores de sangue e medula e explicando o valor dessa atitude.

👤 Voluntários: **19**

👤 Doações: **80**

👤 Colaboradores cadastrados no banco de doadores: **351**



Equipe da Assessoria Jurídica doou solidariedade no projeto Doe

Associação Luterana de Assistência Social (Alas)

Ao disponibilizar 15 consultas mensais, a Unimed Vitória contribui para a recuperação de pacientes vindos do interior do Estado para tratamento médico na Grande Vitória, que são hospedados na Casa de Apoio Bom Samaritano, projeto social da Alas. Neste ano, além das consultas, a Cooperativa participou de duas campanhas de doação de sangue e cadastro de medula óssea com a presença da Turma do Dr. Unimed para incentivar as ações.

👤 Beneficiados com consultas: **155**

👤 Bolsas de sangue doadas: **73**

👤 Cadastros de doadores de medula: **88**

👤 Tempo de parceria: **3 anos**

Mutirão da Saúde

O Mutirão da Saúde analisa as principais dificuldades enfrentadas pelo setor público de saúde, firmando parcerias que melhorem o desempenho dos hospitais, e beneficia organizações não-governamentais e parceiros sociais com patrocínio de móveis, equipamentos, alimentos, medicamentos, entre outros. Assim, a Cooperativa colabora para o alcance de uma maior equidade, qualidade e humanização do atendimento prestado por essas instituições.

Haiti: apoio humanitário

Trinta e cinco segundos de tremor no Haiti foram suficientes para causar mais de 250 mil mortes, ferimentos em 300 mil pessoas e deixar mais de um milhão de desabrigados. Em 2010, a tragédia abalou o mundo e a Unimed Vitória, visando ajudar as vítimas, firmou uma parceria com a Missão em Apoio à Igreja Sofredora (M.A.I.S) e investiu em diversos medicamentos para auxiliar no tratamento dos feridos.

Os tratamentos foram realizados por dois cooperados e um odontólogo, que participaram de uma equipe formada por estudantes de medicina, enfermagem e psicologia. Enviados pela M.A.I.S para Porto Príncipe (Haiti), durante uma semana, a equipe de saúde prestou atendimento clínico, odontológico e realizou pequenas cirurgias em locais estrategicamente selecionados.

De acordo com Mário Vaz Júnior, cirurgião pediátrico e cooperado Unimed Vitória, o trabalho realizado no Haiti foi significativo, pois milhares de pessoas perderam tudo, e apesar de ainda ter muito que fazer, a ajuda prestada foi de grande valia para boa parte da população. “Conseguimos fazer diversos atendimentos, mas o povo está carente e o que realizamos, dentro das nossas limitações, é muito importante para eles que precisam de assistência, não só médica, mas também emocional”, conta. O cirurgião ressalta que parcerias firmadas como esta com a Unimed Vitória são fundamentais para a efetiva realização dos atendimentos.

Realizados

- 👉 Consultas clínicas: **630**
- 👉 Atendimentos odontológicos: **170**
- 👉 Pequenas cirurgias: **10**
- 👉 Medicamentos distribuídos: mais de **2.500**

Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci)

Há 22 anos, a Unimed Vitória é parceira da Acacci apoiando e recrutando voluntários para atividades promovidas pela instituição. Um exemplo é o McDia Feliz, quando a Acacci é beneficiada com toda a renda da venda do Big Mac durante o dia no Espírito Santo. Na data, os colaboradores desenvolvem ações de entretenimento das crianças, além de promover a venda de vales Big Mac antecipadamente.

👉 Voluntários: **41**

👉 Eventos animados pela Turma do Dr. Unimed: **3**

Além disso, a Cooperativa disponibiliza uma ambulância do SOS Emergências Médicas. Por sua parceria com a instituição, a Unimed Vitória possui o Selo Compromisso com a Criança, que certifica as empresas que valorizam a responsabilidade social e colaboram com o tratamento das crianças auxiliadas pela Associação.

👉 Projetos desenvolvidos: **4**

👉 Beneficiados: **3.570**



Desenvolvimento Comunitário

Trabalhar para que as comunidades do seu entorno se desenvolvam é um dos princípios cooperativistas levados a sério pela Unimed Vitória.



Associação Ateliê de Ideias

Uma agência de desenvolvimento local. Assim é a Associação Ateliê de Ideias, que recebe o apoio da Unimed Vitória e tem como objetivo promover e criar novas relações econômicas e sociais no território onde atua, por meio de projetos como: Banco Bem, Bem Morar e Ecos do Bem.

Neste ano, o projeto Ecos do Bem planejou o desenvolvimento do “Mutirão do Bem – Valorizando o lugar em que vivemos”. A ação, que recebeu o aval do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) por contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), visa conscientizar os moradores de oito comunidades de Vitória a darem tratamento e destino adequados ao lixo. O objetivo é formar multiplicadores de boas práticas, incluindo a separação e a destinação adequada dos lixos secos e úmidos.

A primeira comunidade visitada foi Jaburu, que muitos conhecem pela violência, mas que, segundo o líder comunitário [Cosme de Jesus](#), tem como principal problema o lixo. “Queremos que Jaburu se torne referência em reciclagem e já estamos caminhando para isso: durante todo o ano fizemos ações de conscientização ambiental. O Mutirão é um divisor de águas na cultura da comunidade e já podemos ver as mudanças”, afirma.

Além de um ambiente mais agradável para morar, Cosme ressalta os ganhos para a saúde da população após a ação. “Não adianta termos nossa casa limpa, se o terreno do lado é um ponto de lixo e criadouro de ratos, baratas e outros transtornos. Com certeza, as ações que desenvolvemos junto ao Ecos do Bem está gerando uma nova cultura e, com isso, mais qualidade de vida para todos os moradores da nossa comunidade”, conclui.



 Total de Beneficiados **4.112**

 Tempo de parceria **4 anos**

Movimento Vida Nova (Move)

Atuar como agente indutor do desenvolvimento comunitário, unindo Governo, sociedade civil e setor privado para que juntos possam formar uma rede de desenvolvimento sustentável, é o objetivo do movimento, o que se torna possível com ações norteadas pelas potencialidades e necessidades locais.

Em 2010, a parceria da Unimed Vitória com a instituição gerou bons resultados. Com o apoio às ações do Move, foi possível realizar diversos programas e projetos, como:

- **Programas de Desenvolvimento Comunitário** – Na região da Bacia do Rio Aribiri são realizadas iniciativas como Fórum de Desenvolvimento Local, Supermercado Solidário, Banco Comunitário Verde Vida e ações de conscientização ambiental, que beneficiam diretamente 100 famílias e 250 indiretamente em 22 bairros.

O Banco possui sua moeda social lastreada em resíduos, proporcionando que 400 litros de óleo de cozinha e, aproximadamente, duas toneladas de material reciclável por mês deixem de ser lançados no meio ambiente. O projeto promove a troca de óleo, latinhas e plástico pela moeda social Verde, que é aceita no Supermercado Solidário e em alguns comércios e serviços locais.

Na região 5 de Vila Velha, o programa desenvolve ações focadas diretamente na geração de renda, como Agência de Desenvolvimento Local, Banco Comunitário Terra, Projeto de Comunicação “Olhares do Mundo” e Fábrica “Blocos Terra”, por meio das quais 1.456 pessoas são beneficiadas direta e 3.640 indiretamente em 29 bairros;



“Sentimos que a Unimed Vitória tem muito carinho e respeito pelo Ateliê de Ideias, principalmente pelos projetos de **desenvolvimento local** que realizamos, em especial, com foco no meio ambiente. As comunidades atendidas estão no entorno das unidades da Unimed Vitória e, ao apoiar os projetos por nós realizados, a Cooperativa demonstra entender **a importância** do processo de governança local e da participação dos moradores na construção da **transformação social**. Além disso, sempre somos convidados a participar de treinamentos e palestras, promovendo uma troca de experiências e levando para dentro da organização **valores sustentáveis**”, ressalta Leonora Mol, presidente da Associação Ateliê de Ideias.

- **Economia Solidária** – o Moveive desenvolve programa de geração de renda em economia solidária e apoia iniciativas sobre o tema. Juntas, as ações “Saber Fazer”, a Rede Vila Velhence de Economia Solidária, “Revivesol”, a Associação Arte Solidário de Comércio Justo e Solidário e o Centro Estadual de Formação em Economia Solidária beneficiam 32 grupos produtivos, 50 pessoas diretamente e 232 indiretamente;
- **Programa de Turismo de base Comunitária “Nossa Terra Nossa Arte”** – coordenação da iniciativa desenvolvida na Região Metropolitana com o objetivo de envolver as comunidades de base e suas potencialidades nos roteiros Turísticos do Espírito Santo. Em 2010, o programa contou com 85 atendidos diretos e 255 indiretos.
- **Coleta Seletiva em Vila Velha** – articulação para implantação do serviço por meio de um projeto piloto implementado em duas avenidas do bairro Praia da Costa, envolvendo Associação de Moradores da Praia da Costa, Prefeitura Municipal de Vila Velha e a Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Vila Velha.



“Acredito que o ganho principal foi o aumento da autoestima da população, uma vez que se orgulha de participar de um projeto que resulta em melhorias para todos e promove a inclusão social da população. Outro ponto é que muitos que passavam fome, hoje têm como comprar seu alimento. Além disso, gera um grande impacto ambiental, resultando em um ambiente com menos lixo e mais saúde.”

João Manuel dos Santos, coordenador do Fórum de Desenvolvimento Local da Bacia do Rio Aríbiri e morador da região.

“Sabemos o quanto é importante o entendimento dos parceiros das instituições de que as ações de desenvolvimento comunitário possibilitam mudar a sociedade para a sua conscientização da corresponsabilidade na construção de um território desenvolvido sustentavelmente nas dimensões social, ambiental, econômica, cultural e política.”

Cristina Zanol Puppim, vice-presidente do Moveive.

Visão de futuro

A Cooperativa realiza ações, em parceria com instituições da sociedade, para fomentar o espírito empreendedor em jovens e readaptar socialmente crianças e adolescentes.

Junior Achievement

Para construir o futuro é preciso agir no presente. Seguindo essa filosofia, a Unimed Vitória contribui com a formação profissional do jovem por meio da parceria com a organização não-governamental Junior Achievement. Um dos projetos é o *Empresário Sombra*, que proporciona a estudantes do ensino médio seguir os passos dos gestores da Unimed Vitória e, assim, descobrir a realidade do mercado de trabalho. *As Vantagens de Permanecer na Escola* é outra iniciativa voltada para alunos do ensino fundamental que apresenta os benefícios da escola na vida profissional.

- 👁 Alunos: 14.615
- 👁 Voluntários: 41
- 👁 Alunos atendidos: 368
- 👁 Escolas beneficiadas: 67



Fundo da Infância e Adolescência (FIA)

Muitas vezes, as pessoas têm vontade de colaborar, mas não sabem como ou não têm tempo disponível. Diante disso, uma opção é destinar até 6% do seu Imposto de Renda para o *Fundo da Infância e Adolescência* (FIA), valor restituído com correção na declaração do Imposto de Renda.

Em 2010, além dos cooperados, os colaboradores também puderam contribuir. A verba arrecadada foi destinada para o projeto *Convivendo com a Arte*, desenvolvido pela Acacci.

Isso porque tem como objetivo fortalecer as estratégias para enfrentamento do câncer, minimizando o impacto psicossocial e econômico provocado na família da criança e do adolescente com a doença, com alternativas de complementação da renda familiar. A doação possibilitará a aquisição dos materiais permanentes para geração de renda.

- 👁 Voluntários: 53
- 👁 Colaboradores participantes: 77
- 👁 Cooperados participantes: 22
- 👁 Entidade beneficiada: 1



Arte sem Limites

O projeto *Arte sem Limites* é um empreendimento sociocultural que fomenta o estudo e a apreciação musical a adolescentes, jovens e adultos com e sem deficiência. Criado em 2005, o *Arte sem Limites* é gerenciado pela Sociedade Artística e Cultural Phylarmonia, com a parceria do Centro Educacional Leonardo da Vinci e do Instituto Sincades. Em 2010, essa iniciativa passou a contar com a parceria da Unimed Vitória a qual estimula a inclusão sociocultural por meio do conhecimento artístico e musical.

Cerca de 30 alunos participam das oficinas de canto-corais, canto individual, teclado, violão, poesia e animação *stop motion*, entre os quais se destacam pessoas com deficiências diversas, familiares e amigos que recebem, por meio das atividades, estímulos para o seu desenvolvimento cultural e social, além do incentivo às relações interpessoais entre todos os envolvidos.

Beneficiados diretos: **30 alunos**

RESULTADOS DE VALOR

8,33% de redução no consumo de água

9% de redução no consumo de energia

Eliminação da contaminação de resíduos

Bases do desenvolvimento sustentável

A responsabilidade social sempre fez parte das diretrizes da Unimed Vitória e o assunto ganhou ainda mais relevância a partir de 2008, quando foi implantada a Política de Responsabilidade Social, com a definição de compromissos específicos e indicadores. Um deles é ter um sistema ecoeficiente, ou seja, produzir mais e melhor, com menos recursos e menor geração de resíduos.

Para incentivar seus colaboradores no compromisso com as iniciativas sustentáveis, a Unimed Vitória inseriu na base do seu Planejamento Estratégico de 2010 um programa de ecoeficiência, o *Colaborador Sustentável*.

O objetivo é despertar para a importância de uma postura comprometida com o consumo consciente, estimular a reflexão a respeito dos atos de consumo e como eles irão repercutir não só sobre o próprio consumidor, mas também sobre as relações sociais, a economia e a natureza.

Para reforçar o *Colaborador Sustentável*, foi criado o *Esquadrão da Sustentabilidade*, que apoia e incentiva ações de responsabilidade social atuando como multiplicadores de informações no trabalho, em casa e junto aos amigos. Buscam, também, geração de valores e práticas que estimulem a preservação dos recursos naturais não renováveis do Planeta. Sendo assim, dentro do tema Espécie em Extinção, o programa desenvolveu durante todo o ano ações com os temas água, resíduos e energia.





Equipe da Assessoria Jurídica doou solidariedade no projeto Doe

Consciência Limpa

O que fazer com os resíduos gerados? Como posso fazer a minha parte no processo de separação para a reciclagem? Como usar de forma eficiente a energia elétrica? E como utilizar a água de forma racional? Estes são questionamentos frequentes que quando respondidos e adotados geram um grande benefício ao Planeta.

Por isso, foi criado o Manual Consciência Limpa que responde a estas perguntas e orienta os colaboradores para questões importantes de preservação. A publicação é uma continuidade ao trabalho já realizado pela Unimed Vitória e mais uma iniciativa para o alcance dos Objetivos do Milênio.

Além da importância de economizar água e energia e de separar o lixo, o manual ressalta o valor de sermos conscientes em todos os momentos e de exercer uma responsabilidade social, ambiental e política, que vai além dos interesses pessoais.



Menos copos e embalagens no lixo

Outro bom exemplo é o projeto *1 minuto para beber, 100 anos para se desfazer* que visa eliminar o uso de copos de água descartáveis na Unimed Vitória, contribuindo para sustentabilidade do Planeta, uma vez que esse tipo de plástico leva até 100 anos para se decompor na natureza. Adotada na Sede da Cooperativa, a iniciativa possibilitou que cerca de 188 mil copos descartáveis deixassem de ser lançados no meio ambiente em apenas cinco meses. No próximo ano, a expectativa é que outras unidades da Unimed Vitória também façam parte do projeto.

Promovendo a consciência ambiental, a Unimed Vitória também incentiva a coleta de embalagens Tetra Pak para reciclagem. Por meio do projeto *Participe desta atividade, recicle você também* são beneficiados o meio ambiente, com a diminuição da quantidade de lixo enviada para aterros sanitários, a sociedade de uma forma geral e a Associação de Catadores de Materiais Recicláveis da Ilha de Vitória (Amariv).

A instituição é responsável por recolher, separar e vender o produto final dos resíduos coletados. Este produto é encaminhado novamente à empresa Tetra Pak, que reutiliza o material para a produção de novas embalagens. A iniciativa também fomenta a economia da Amariv, que contribui com mais de 25 famílias, por meio do trabalho de reciclagem realizado.



Se cada um dos **1.732 colaboradores** jogava por dia apenas um copo descartável no lixo, em um ano, calcula-se que mais de 630 mil copos deixarão de ser lançados no **meio ambiente** com a iniciativa da Cooperativa.

Ambientalmente responsável

A Unimed Vitória opta por utilizar bens produzidos de forma ecologicamente correta, dando preferência a produtos recicláveis. Um exemplo é o forro do teto da nova Central de Abastecimento Farmacêutico que, em vez de lã de vidro, foi usada lã de pet proveniente de trituração de garrafas desse material, contribuindo para o reaproveitamento da matéria no isolamento térmico e acústico. Além disso, todas as publicações da Cooperativa são impressas em papel reciclado, o que colabora para a sustentabilidade do Planeta.

A Unimed Vitória também adota atitudes ambientalmente responsáveis quando se trata da sua estrutura física, instalando torneiras com fechamento automático e sensores de presença aliados a lâmpadas fluorescentes compactas, visando diminuir o consumo de energia e água.

Associando o desenvolvimento tecnológico à preservação ambiental, a Cooperativa adquiriu neste conceito aparelhos de Raio-X Telecomandado e Mamógrafo Digital. Os equipamentos realizam os exames em menos tempo, registrando imagens da área a ser analisada e disponibilizando-as para acesso do médico por meio do Sistema de Gestão de Imagens.

Esta aquisição permite a redução de custos para a Cooperativa e, contribuindo para a preservação do meio ambiente, diminuiu em 30% a impressão de filmes. A previsão é que, a partir de fevereiro de 2011, com o novo Raio-x Digital não haja mais impressão de filmes, pois todos os resultados serão entregues em CD.

No Cias também foi implantado um sistema que possibilitará o envio de contas eletronicamente à Operadora e às demais Unimed's que tiverem seus pacientes internados na unidade. De abril a dezembro de 2009, foram gastos 712 pacotes contendo 500 folhas de papel e, com a medida, no mesmo período deste ano foram utilizados 342 pacotes, o que representa uma redução de 370 pacotes em apenas nove meses.



Ambiente sem mercúrio

Além disso, o Cias recebeu menção honrosa do Ministério do Trabalho por não utilizar equipamentos que contenham mercúrio. Essa atitude contribui para a prevenção de riscos no hospital e para a preservação do meio ambiente.

Tecnologia verde

O novo Data Center da Unimed Vitória está dotado de um moderno sistema que permite diminuir a quantidade de equipamentos habitualmente utilizada, com maior eficiência de processamento. Isso proporciona ganhos de economia e benefícios para o meio ambiente como menor utilização de energia elétrica e emissão de gás carbônico.

Recursos naturais preservados

A nova unidade do Viver Unimed, lançada em 2010, foi construída dentro do conceito de ecoeficiência, o que inclui: paisagismo com espécies da Mata Atlântica, que não precisam de irrigação; iluminação fria, com sensores de presença; torneiras de pressão e, posteriormente, captação pluvial, para utilização na limpeza. Todas essas ações visam à redução de custos com água e energia, bem como à preservação dos recursos naturais.

Unidades acessíveis

As unidades da Unimed Vitória estão providas de recursos que promovem a acessibilidade de portadores de necessidades especiais, tais como: rampa de acesso na entrada; vestiário e apartamentos do Cias com suporte de apoio; vaga exclusiva para deficiente; banheiros adaptados; elevador que permite acesso a todos os andares e calçadas providas de piso de identificação.

Gerenciamento de Resíduos

A manipulação inadequada dos resíduos de saúde representa impactos ambientais, sociais e econômico-financeiros, além de riscos potenciais à saúde e aumento da taxa de infecção hospitalar, entre outros.

Por isso, tendo em vista a importância do tema e como forma de auxiliar seus cooperados a se adequarem à Política Nacional de Resíduos Sólidos, a Unimed Vitória está desenvolvendo o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). Como resultado, o programa terá um plano de gestão e gerenciamento desses materiais para seu descarte e destinação final correta dos resíduos gerados nos consultórios dos cooperados.

Menos um boleto, mais uma árvore

Cooperados, colaboradores e clientes podem lutar juntos com a Unimed Vitória em prol do meio ambiente. Para cada cliente que optar por receber seu boleto bancário do plano de saúde via *e-mail*, em vez da versão impressa em papel, uma árvore será plantada pela Fundação SOS Mata Atlântica com o apoio da Cooperativa.

Em 2010, ano de lançamento do projeto Amor ao Verde, mais de 2,7 mil árvores já foram plantadas. A iniciativa fortalece as práticas sustentáveis e reduz custos para a Cooperativa.



Um mesmo Sinal

A Unimed Vitória, junto à Federação das Unimed's do Espírito Santo, faz parte do Sistema de Integração Nacional (Sinal), segunda maior rede de videoconferência do Brasil. O programa da Unimed do Brasil permite que as singulares participem de eventos e reuniões do Sistema Unimed, em tempo real, sem sair do seu lugar de origem.

Com isso, é possível reduzir o número de viagens entre os representantes das singulares, levando a uma economia de custos com deslocamentos, de tempo das pessoas envolvidas e de emissão de carbono na atmosfera, com conseqüente benefício ao meio ambiente. Além disso, o programa permite gravar as reuniões e divulgá-las posteriormente, facilitando a disseminação do conteúdo.

Representações na Sociedade

A Unimed Vitória interage com a sociedade de diversas formas, entre elas pelos projetos e parcerias sociais, e por meio da participação de seus gestores em instituições de segmentos variados.

NOME	CARGO NA COOPERATIVA	REPRESENTAÇÕES
ALEXANDRE AUGUSTO RUSCHI FILHO	Presidente	<ul style="list-style-type: none">■ Vice-presidente do Conselho Estadual de Cooperativismo do Espírito Santo (Conecop) desde 12/07/2007;■ Presidente da Unimed Vitória desde março/2003, atualmente no segundo mandato;■ Presidente da Unimed Federação do Espírito Santo desde março/2008;■ Diretor Técnico da Seguros Unimed desde 15/04/2009;■ Membro do Conselho Consultivo da Junior Achievement;■ Membro do Conselho de Administração da Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci).
MÁRCIO DE OLIVEIRA ALMEIDA	Diretor de Provimento de Saúde	<ul style="list-style-type: none">■ Membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo (Sogoes);■ Professor de Ginecologia e Obstetrícia da Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (Emescam);■ Médico do Instituto Estadual de Saúde Pública;■ Médico da Santa Casa de Misericórdia de Vitória.
MARCUS VINÍCIUS AZEVEDO TANURE	Diretor Econômico-Financeiro	<ul style="list-style-type: none">■ Presidente do Conselho de Administração do Vitória Apart Hospital;■ Membro do Conselho de Administração do Sicoob;■ Membro do Conselho Fiscal da Unimed do Brasil;■ Membro do Conselho de Administração da Cooperativa dos Anestesiologistas do Espírito Santo (Coopanest/ES).
LUIZ CARLOS PAIER	Diretor de Mercado	<ul style="list-style-type: none">■ Membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital.
ARY CÉLIO DE OLIVEIRA	Diretor Técnico do Cias	<ul style="list-style-type: none">■ Vice-presidente da Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado do Espírito Santo (OCB/ES)

continua



NOME	CARGO NA COOPERATIVA	REPRESENTAÇÕES
FABÍOLA AZEVEDO GRIJÓ	Superintendente de Desenvolvimento Organizacional	<ul style="list-style-type: none">■ Integrante da Comissão de Saúde de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).
OTACÍLIO PEDRINHA	Superintendente de Mercado	<ul style="list-style-type: none">■ Membro do Conselho Consultivo do Pró-Brasil – Instituto Brasileiro de Desenvolvimento Social;■ Membro do Conselho de Administração da Findes/Cindes – ES;■ Membro do Conselho Regional de Administração (CRA);■ Membro do Conselho Diretor Nacional do Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef);■ Membro do Conselho de Administração do Hospital Santa Rita de Cássia;■ Membro do Conselho de Administração do Centro de Integração Empresa – Escola (CIEE);■ Membro do Conselho de Administração do Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (Ibef-ES).
RODRIGO SALGADO GUERRA	Superintendente Administrativo-Financeiro	<ul style="list-style-type: none">■ Integrante da Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac).
CYNTHIA MAVI MOLINA DUARTE	Assessora de Comunicação	<ul style="list-style-type: none">■ Membro do Comitê Gestor e de Comunicação do Núcleo Estadual dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) no Espírito Santo;■ Vice-presidente de Visibilidade da Associação Brasileira de Recursos Humanos no Espírito Santo.

Unimed Vitória na imprensa

Por ser referência no mercado de saúde suplementar do Espírito Santo, constantemente, a Unimed Vitória e seus cooperados são fontes de informação solicitadas pela imprensa capixaba. Por isso, a Cooperativa trata este como um dos seus públicos de interesse e reconhece sua importância.

Neste cenário, entra em ação a Assessoria de Comunicação, que analisa, junto às principais lideranças, a melhor maneira de tratar os assuntos, como forma de manter a imagem da Cooperativa positiva perante aos seus *stakeholders*, sempre com transparência e responsabilidade.

Em 2010, a partir de uma estratégia de comunicação planejada, a assessoria encaminhou cerca de 180 matérias para a imprensa e reforçou seu relacionamento com os meios de comunicação. Com o trabalho, mais de 300 notícias foram veiculadas na mídia sobre a Unimed Vitória, sendo 76% positivas, tais como: novos produtos, planejamento para o futuro e recursos próprios como referência em qualidade.

Na maior parte das vezes, o retorno à imprensa é dado por meio de notas. Porém, os executivos da Cooperativa também estão à disposição para prestar mais esclarecimentos aos jornalistas, caso seja necessário.

Assuntos polêmicos – como cancelamento do reajuste dos planos de clientes acima de 60 anos e inclusão de novos procedimentos no rol de cobertura obrigatória da ANS –, exigiram uma atenção maior no tratamento desses temas por parte da Unimed Vitória também no relacionamento com os meios de comunicação neste ano. Além disso, as reclamações de clientes também são tratadas de forma responsável, verificando com os envolvidos no processo o que realmente aconteceu e enviando retorno ao veículo solicitante.

Ao responder às demandas encaminhadas pela imprensa, sejam elas positivas ou negativas, a Cooperativa mantém seu foco no compromisso que tem com seus clientes e a sociedade.

A importância da mídia espontânea

Em alguns casos, a mídia espontânea gera até mais visibilidade que a mídia paga, uma vez que, em uma propaganda, a empresa fala bem de si mesma, com o intuito de fazer com que a população se identifique com a marca e o produto comercializado. Na espontânea, a busca por mais informações sobre a empresa parte dos jornalistas que deixam com que os cidadãos tirem suas próprias conclusões.

Assim, por meio de ações de relacionamento com a imprensa e posicionamento de marca, a Unimed Vitória consegue atingir altos índices nas pesquisas de mercado, sendo líder no segmento onde atua.



Por uma conduta preventiva

No meio empresarial, a tendência do setor jurídico é cada vez mais estabelecer medidas preventivas, com orientações e informações que visam evitar novas demandas para a área. Alinhada a esse pensamento, a Assessoria Jurídica da Unimed Vitória realizou diversas ações ao longo de 2010, com o objetivo de disseminar o assunto e promover a conscientização sobre a importância dessa conduta preventiva entre todos os setores e profissionais da Cooperativa.

A palestra sobre registro de jornada de trabalho, que teve como tema central a legislação trabalhista, foi um destaque deste ano. O evento foi promovido como forma de pontuar os direitos e deveres de cada profissional e reforçar a política preventiva adotada pela Cooperativa.

A crescente interferência da judicialização na saúde, que causou um grande ônus para a organização, foi outro assunto que ganhou muita atenção e contou com ampla divulgação na mídia. As recorrentes liminares impostas pela justiça, que determinaram coberturas não previstas nos contratos firmados, representaram expressivas perdas financeiras no acumulado deste ano, superando os prejuízos contabilizados nos anos anteriores.

Em 2010, o número de liminares que determinam coberturas não previstas nos contratos aumentaram, assim como os novos processos, que saltaram de 556 para 612.

As determinações judiciais para a cobertura de tratamentos experimentais, cujos resultados não têm comprovação científica e que podem, inclusive, expor a saúde dos clientes da Operadora, foram outros fatores que agravaram esse cenário.

A arbitrariedade com a qual foram tratadas essas questões pela justiça resultou em casos extremos, como beneficiários que solicitaram o direito à cobertura de tratamentos estéticos e medicamentos sem registro na Anvisa, procedimentos que não são compatíveis com as funções de uma operadora de planos de saúde.

No entanto, o maior impacto registrado em 2010 deve-se à infração ao direito adquirido dos contratos, como a ação civil pública proposta pelo Procon Estadual, por meio da qual foi concedida a liminar que suspendeu o reajuste de clientes acima de 60 anos. A proibição do aumento de 19 mil clientes da Unimed Vitória nessa circunstância gerou uma instabilidade financeira e exigiu da Cooperativa retiradas mensais de seu fundo de reserva, totalizando, ao longo do ano, um prejuízo de mais de R\$ 9,5 milhões.

Aberta a acordos

Em 2010, a Assessoria Jurídica da Unimed Vitória participou da Semana Nacional de Conciliação no Estado. Para isso, com o apoio dos escritórios parceiros, elegeu os processos para a realização de audiências de conciliação, em mutirão no dia destinado aos planos de saúde. E o resultado foi muito positivo: 60% de resolutividade.

Esse novo modelo instituído pelo Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJ/ES), trouxe uma nova experiência para a Cooperativa que, junto ao TJ/ES e aos escritórios parceiros, estuda novas formas para reduzir o estoque de processos da justiça brasileira.



Um olhar para o futuro

Com seu sistema de gestão e sua marca consolidados, em 2011, a Unimed Vitória visa à continuidade do bom desempenho de suas operações sustentado pelas constantes transformações em conceitos e pontos de vistas, como forma de se antecipar às mudanças do setor de saúde suplementar.

Por isso, caminha para se tornar uma Cooperativa orientada a processos e inovação, pautada na concepção de processo como um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir serviços que agreguem valor perceptível para o cliente.

A gestão por processos visa promover a melhoria de desempenho por meio da agilidade na tomada de decisão e é centrada nos resultados do processo de negócio. Além disso, representa a adoção de uma visão sistêmica e integrada por parte da organização sobre seus processos e de como os mesmos estão relacionados.

A inovação como potencial competitivo é outro objetivo da Cooperativa para o primeiro ano da nova década. Para isso, estimula entre seus *stakeholders* o desenvolvimento de soluções que agreguem novos valores aos produtos e serviços, focando sempre nas necessidades do mercado.

A proposta é desenvolver outras formas de se atuar em um mercado já existente com inovações nas áreas de sustentabilidade do negócio, ampliação da qualidade e capacidade de atendimento às demandas dos clientes e relacionamento com o cooperado.

A partir dessas ações, a Cooperativa terá ainda mais condições de se manter neste mercado em que tem o constante desafio de fazer sempre mais, com cada vez menos recursos disponíveis.

Muito já foi feito, mas a Unimed Vitória sabe que muito ainda há de se fazer e que todos os objetivos traçados só poderão ser alcançados com a cooperação de cada um.



Demonstrações Contábeis

BALANÇO PATRIMONIAL - 31 DE DEZEMBRO DE 2010 (2009)

(Centavos omitidos)

ATIVO	Nota	31/12/2010	31/12/2009 (*)
ATIVO CIRCULANTE		78.839.197	92.863.819
Disponível		963.029	1.956.224
Realizável		77.876.168	90.907.594
Aplicações		35.276.086	50.756.298
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		31.704.518	30.331.063
Contraprestações Pecuniária a Receber		12.271.226	10.894.563
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		19.433.292	19.436.500
Créditos de Oper.Assist. à Saúde Não Relac. com Planos Saúde da Oper.		106.400	455.097
Títulos e Créditos a Receber		4.387.200	3.073.133
Outros Valores e Bens		6.401.965	6.292.003
ATIVO NÃO CIRCULANTE		232.352.283	188.141.563
Realizável a Longo Prazo		98.474.911	97.027.979
Aplicações		5.025.006	6.295.762
Títulos e Créditos a Receber		365.398	-
Valores e Bens		8.713.835	8.033.379
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		11.580.968	11.814.467
Conta-Corrente com Cooperados		72.789.705	70.884.372
Investimentos		11.902.747	5.215.253
Participações Societárias - Investimentos no País	01	11.902.747	5.215.253
Imobilizado		119.648.349	83.717.799
Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares	02	55.812.668	37.251.450
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares	02	32.687.739	19.013.097
Bens Móveis - Hospitalares		20.502.712	21.407.701
Bens Móveis - Não Hospitalares		3.168.064	3.575.216
Outras Imobilizações - Hospitalares		54.718	86.629
Outras Imobilizações - Não Hospitalares		7.422.448	2.383.706
Intangível		1.902.642	1.339.736
Diferido		423.634	840.795
TOTAL DO ATIVO		311.191.480	281.005.381

(*) Reclassificado conforme IN n.º 36.

NOTAS

- 01) Em 2010 o investimento na coligada UNIMED PARTICIPAÇÕES LTDA. passou a ser avaliado pelo método de equivalência Patrimonial (MEP) com base no conceito de influência significativa (CPC 18)
- 02) Os imóveis de uso próprio hospitalares e não hospitalares foram avaliados a valor justo de mercado para fins de adoção do custo atribuído conforme relatório de avaliação encomendado à empresa KMPG Avaliações Patrimoniais Ltda. ("KPMG"). O aumento do custo atribuído aos imóveis, líquido da provisão para tributos diferidos, foi reconhecido no Patrimônio Líquido na conta "Ajustes de Avaliação Patrimonial" (CPC 27 e ICPC 10).

BALANÇO PATRIMONIAL - 31 DE DEZEMBRO DE 2010 (2009)

(Centavos omitidos)

PASSIVO	Nota	31/12/2010	31/12/2009 (*)
PASSIVO CIRCULANTE		83.492.250	90.371.189
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		48.861.189	64.013.647
Provisão de Benefícios Concedidos		1.952.907	2.795.596
Provisão de Eventos a Liquidar	02	26.741.806	32.367.804
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		20.166.476	10.437.478
Outras Provisões Técnicas (Provisão de Risco)	01	-	18.412.769
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		12.682.268	6.395.486
Comercialização sobre Operações		26.781	5.484
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		6.218.780	6.390.002
Contraprestação de Co-responsabilidade Transferida		-	183.992
Intercâmbio a Pagar		6.218.780	6.206.010
Outros Débitos de Operações com Planos de Ass.Saúde	02	6.436.707	-
Débitos de Oper. De Assist. Saúde Não Relac. com Planos Saúde da Oper.		220.688	-
Tributos e Contribuições a Recolher		6.658.176	6.460.917
Tributos e Contribuições		2.076.027	1.638.382
Retenções de Impostos e Contribuições		3.868.630	3.445.528
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamentos		713.519	1.377.007
Empréstimos e Financiamentos a Pagar		3.296.093	2.081.193
Provisões		619.275	367.771
Conta Corrente de Cooperados		101.226	460.833
Débitos Diversos		11.053.335	10.591.342
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		119.038.694	100.976.773
Exigível a Longo Prazo		119.038.694	100.976.773
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		5.002.668	4.719.924
Provisão de Benefícios Concedidos		2.860.168	4.719.924
Outras Provisões Técnicas	03	2.142.501	-
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento		13.545.642	13.488.860
Empréstimos e Financiamentos a Pagar		3.284.490	3.309.303
Provisões		97.205.893	79.458.686
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		108.660.536	89.657.420
Capital Social		37.769.447	32.556.564
Reservas		47.916.377	54.058.071
Reservas de Capital		284.090	284.090
Reserva de Reavaliação		17.005.496	23.439.112
Reservas de Sobras		30.626.791	30.334.870
Ajustes de Avaliação Patrimonial	04	20.035.711	-
Sobra à Disposição da AGO		2.939.001	3.042.784
TOTAL DO PASSIVO		311.191.480	281.005.381

(*) Reclassificado conforme IN n.º 36.

NOTAS

- Em 2010 o saldo da Provisão de Risco foi revertido para o resultado, conforme regulamentado pela ANS através da Resolução Normativa n.º 206. Em contrapartida, o reconhecimento contábil das receitas de contraprestações dos contratos com preço pré-determinado passou a ser pelo regime "pró-rata-die" de acordo com o período de cobertura de cada um.
- O saldo apresentado na rubrica "Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde" refere-se aos - eventos indenizáveis com atendimentos prestados a clientes de outras operadoras do sistema Unimed (intercâmbio) que até o exercício de 2009 eram contabilizados na rubrica "Provisão para Eventos a Liquidar".
- O saldo da conta "Outras Provisões Técnicas" refere-se à provisão para ressarcimento ao SUS conforme regulamentado pela IN n.º 03 da ANS.
- O saldo da conta "Ajustes de Avaliação Patrimonial" refere-se à contrapartida do aumento líquido da avaliação dos dos imóveis a valor justo, conforme mencionado na nota n.02 do Ativo.

DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E/OU PERDAS DO EXERCÍCIO 2010 (2009)

(Centavos omitidos)

DESCRIÇÃO	31/12/2010	31/12/2009 (*)
Contraprestações Efetivas de Planos de Assistência à Saúde	493.893.087	429.648.625
Contraprestações Líquidas	481.591.886	439.112.465
Variação das Provisões Técnicas	21.115.214	(3.391.650)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(8.814.013)	(6.072.190)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(396.409.102)	(343.675.983)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(429.097.634)	(376.252.942)
Recuperação de Eventos Conhecidos ou Avisados	42.417.530	36.727.048
Outras Recuperações/Ressarcimentos/Dedução de Eventos	-	-
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(9.728.998)	(4.150.089)
RESULTADO DAS OPER. COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	97.483.985	85.972.643
Outras Receitas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	114.314.105	103.406.924
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	(113.392.786)	(97.760.304)
Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(993.268)	(661.098)
RESULTADO BRUTO	97.412.037	90.958.164
Despesas de Comercialização	(22.981.784)	(19.842.536)
Despesas Administrativas	(62.905.771)	(53.054.678)
Outras Receitas Operacionais	1.511.388	655.630
Outras despesas Operacionais	(14.937.070)	(14.067.094)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(8.523.193)	(5.889.571)
Outras	(6.413.877)	(8.177.523)
Resultado Financeiro Líquido	6.900.182	6.829.266
Receitas Financeiras	8.805.382	8.564.681
Despesas Financeiras	(1.905.200)	(1.735.415)
RESULTADO OPERACIONAL	4.998.982	11.478.751
Resultado Patrimonial	2.599.915	720.057
Receitas Patrimoniais	2.998.005	807.920
Despesas Patrimoniais	(398.090)	(87.863)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	7.598.896	12.198.808
Imposto de Renda	(380.210)	(2.133.940)
Contribuição Social	(153.651)	(795.992)
RESULTADO LÍQUIDO	7.065.036	9.268.877
RESULTADO POR ATO		
Ato Cooperativo Principal	11.085.015	3.579.746
Ato Cooperativo Auxiliar	(7.627.367)	-
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	3.457.648	3.579.746
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO	3.607.388	5.689.131
RESULTADO TOTAL	7.065.036	9.268.877

DEMONSTRAÇÃO DA CONTA “SOBRAS E/OU PERDAS ACUMULADAS” (Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2010 e 2009)

(Centavos omitidos)

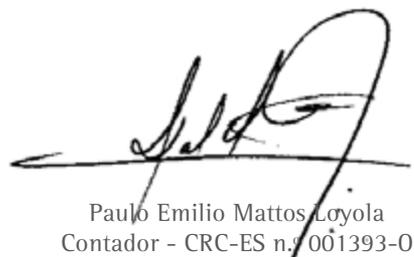
DESCRIÇÃO	2010	2009
SALDO NO INICIO DO EXERCÍCIO	3.042.784	10.196.215
APLICAÇÕES NO EXERCÍCIO:		
Constituição Reserva de Contingência conforme aprovado na AGO de 03/2009	-	(10.196.215)
REVERSÃO DE RESERVAS:		
Reversão Reserva de Contingência conforme AGO de 22/03/2010	1.616.919	-
DISTRIBUIÇÃO NO EXERCÍCIO		
Sobras distribuídas conforme AGO de 22/03/2010	(4.659.703)	-
SOBRA LÍQUIDA DO EXERCÍCIO		
Sobra no ato cooperativo	3.457.648	3.579.746
Sobra no ato não cooperativo	3.607.388	5.689.131
PROPOSTA DAS DESTINAÇÕES LEGAIS E ESTATUTÁRIAS:		
Reserva Legal:		
10% da sobra do ato cooperativo	(345.765)	(357.975)
Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social:		
5% da sobra do ato cooperativo	(172.882)	(178.987)
100% da sobra do ato não cooperativo	(3.607.388)	(5.689.131)
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO À DISPOSIÇÃO DA A. G. O.	2.939.001	3.042.784

As demonstrações financeiras completas com as notas explicativas e os pareceres do Conselho Fiscal e dos auditores independentes WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES estão à disposição dos senhores cooperados na sede da Cooperativa.

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2010.


Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho
Presidente


Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure
Diretor Econômico Financeiro


Paulo Emilio Mattos Loyola
Contador - CRC-ES n.º 001393-0

Relatório dos Auditores Independentes

Aos Senhores Administradores da
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO - Vitória - ES

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

■ RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

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

■ RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

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

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

■ OPINIÃO SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS INDIVIDUAIS

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 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Belo Horizonte, 09 de fevereiro de 2011.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CRC - SP 334/O F 6 MG


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

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS - 2010/2009

1 - Identificação

Nome da cooperativa: **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico**

CNPJ: 27.578.434/0001-20

Ramo de atividade: Saúde

Tempo de existência: 31 anos

Atuação da cooperativa: Local Regional Nacional

Responsável pelo preenchimento: **Paulo Emílio Mattos Loyola**

2 - Indicadores de Corpo Funcional

	2010			2009		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	2.204	1.732	3.936	2.162	1.606	3.768
Nº de admissões durante o período	49	609	658	19	643	662
Nº de saídas e demissões durante o período	7	483	490	19	511	530
Faixa etária dos empregados						
Menores de 18 anos		4	4		8	8
De 19 a 35 anos		1.264	1.264		1.178	1.178
De 36 a 60 anos		456	456		412	412
Maiores de 61 anos		8	8		8	8
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		101			33	
Nº de pessoas com funções administrativas	120	945	1.065	255	903	1.158
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	36			34		
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0			0		
Escolaridade dos empregados						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		21			16	
Com ensino médio		980			1.185	
Com ensino técnico		222			66	
Com nível superior		459			304	
Pós-graduados		50			35	
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	878	1.290	2.168	865	1.131	1.996
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		60%			54%	
Remuneração média das mulheres		2.177,48			2.044,59	

Remuneração média dos homens		2.914,26			2.736,40	
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	121	172	293	120	203	323
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		5%			6%	
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.320,96			1.240,34	
Remuneração média dos(as) brancos(as)		2.321,23			2.179,56	
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	51	51	0	57	57

3 - Indicadores de organização e gestão

2010

2009

Procedimento para integralização das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto. à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input checked="" type="checkbox"/> Outro _desconto parcelado	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto. à vista <input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Sem capital social <input checked="" type="checkbox"/> Outro _desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	99.973,41	71.247,61
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	50,00	42,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)		
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)		
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	17.142,20	17.100,93
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	524,99	410,75
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal <input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Quantidade de assembléias realizadas	1	2
Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	31%	20%
Decisões submetidas à assembléia	<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos produtos <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input type="checkbox"/> Outro

Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Total <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Quinzenal <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais	<input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	2.173	2.124
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> Outros

Principal fonte de crédito	Cooperados, Fornecedores Diversos, Intercâmbio, Rede Credenciada, Bancos	Cooperados, Fornecedores Diversos, Intercâmbio, Rede Credenciada
Número total de acidentes de trabalho	82	117
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, sem data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para os (as) cooperados (as) <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para os (as) cooperados (as) <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)

4 - Indicadores econômicos (em R\$)

2010

2009

	2010	2009
Ingressos e receitas brutos	590.070.958,14	538.093.368,18
Ingressos Repassados	1.958.735,53	1.692.874,23
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	4.914.471,10	4.960.939,35
Total das dívidas em 31/12	202.530.943,63	191.347.961,45
Patrimônio da cooperativa	311.191.480,09	281.005.381,19
Patrimônio de terceiros		0,00
Impostos e contribuições	22.255.640,97	19.868.149,34
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	166.061.418,07	146.156.616,49
IR retido sobre produção cooperados	30.259.253,08	24.119.605,23
INSS retido sobre produção cooperados	8.610.392,42	8.122.632,11
Folha de pagamento/salários e encargos	38.997.046,67	33.481.495,15
Valor de capital para ingresso na cooperativa	109.000,00	101.000,00
Sobras ou perdas do exercício	2.939.001,04	3.042.783,92
Fundos	1.809.164,72	1.978.037,81
Fundos	0	0

5 - Indicadores sociais internos - benefícios para cooperados(as) e empregados(as) (em R\$)

	2010		2009	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação		1.752.298,93	0,00	1.545.467,18
Saúde	6.101.161,62	1.616.575,21	4.644.135,19	1.613.613,07
Transporte		759.084,00	0,00	415.467,89
Segurança no trabalho		12.790,00	0,00	18.068,82
	266.924,50	246.417,31	207.115,53	82.517,00
Investimentos em cultura e/ou lazer	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	2.874	3.321	2.162	1.606
	0,00	50.400,00	0,00	0,00
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	0	3	0	0
	196.869,71	360.022,00	241.682,50	414.064,47
Capacitação profissional	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	926	3.173	2.162	1.606
	0,00	0,00	17.073,37	0,00
Capacitação em gestão cooperativa	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	45	0	11	0
		51.776,83		85.305,48
		nº estagiários em 31/12:		nº estagiários em 31/12:
		15		16
		nº de estagiários efetivados no período:		nº de estagiários efetivados no período:
		9		4
		101.260,52		94.636,41
		nº aprendizes em 31/12:		nº aprendizes em 31/12:
		38		32
Jovem aprendiz				
Creche ou auxílio creche		19.539,33	0,00	36.927,33
Ações ambientais relativas a produção /operação		609.550,46	0,00	0,00
Seguro de Vida		61.343,50	0,00	70.646,35
Previdência Privada		101.768,00	157.806,75	0,00
Participação nos resultados		0,00	0,00	0,00
Bonificações		0,00	0,00	0,00
Outros Cursos		0,00	0,00	0,00
Outros		0,00	0,00	0,00
Total de beneficiários sociais internos	2.207	1.817	2162	1606
Total dos investimentos sociais internos	6.564.955,83	5.742.826,09	5.267.813,34	4.376.714,00

6 - Indicadores sociais externos - investimentos na comunidade (em R\$)

2010

2009

	2010		2009	
Compras de outras cooperativas	863.379,34		1.600.479,44	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados				
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	211.075,93		59.903,94	
	498.511,68		1.452.533,42	
Investimentos em Saúde	nº de pessoas beneficiadas	15.673	nº de pessoas beneficiadas	7.573
	nº de entidades beneficiadas	86	nº de entidades beneficiadas	43
Investimentos em programas de alimentação para a comunidade	18.333,30		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas	798	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	3	nº de entidades beneficiadas	0
Investimentos em Educação / alfabetização para a comunidade	12.170,43		1.846,55	
	nº de pessoas beneficiadas	14.615	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	67	nº de entidades beneficiadas	0
Investimentos em capacitação profissional para a comunidade	0,00		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas	0	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	0
Investimentos em Esportes	22.000,00		384.000,00	
	nº de pessoas beneficiadas	240	nº de pessoas beneficiadas	320.000
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	10
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	26.000,00		328.734,80	
		3.750	nº de pessoas beneficiadas	430.000
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	4
Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias			0,00	
	nº de pessoas beneficiadas		nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas		nº de entidades beneficiadas	0
Outros	691.126,90		25.121,20	
Total de beneficiários sociais externos	35076		757630	
Total dos investimentos sociais externos	2.342.597,58		3.852.619,35	

7 - Outras informações

2010

2009

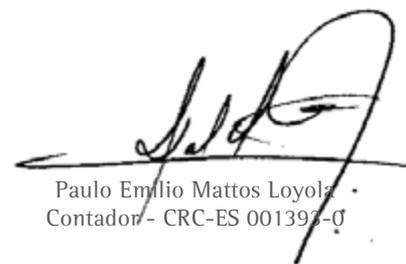
A previdência privada contempla:	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input checked="" type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input checked="" type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e Gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT <input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input type="checkbox"/> Apóia <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva
Vendas a outras cooperativas	2.719.401,49	1.807.913,82
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas	93.251.567,42	85.220.962,83
Número total de reclamações e críticas de consumidores:		
a) Na cooperativa	5.497	3.581
b) No Procon	154	93
c) Na justiça	1.968	1.407
Número de reclamações e críticas solucionadas:		
a) Na cooperativa	5.431	3.561
b) No Procon	99	100
c) Na justiça	70	154

Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.514.625,79	1.407.695,73
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	44	28
b) Processos julgados improcedentes	19	1
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	212.567,53	173.975,93
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA	248.629.596,54	219.575.686,51
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	8,95%	9,05%
b) Cooperados	69,24%	68,69%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	18,00%	17,33%
d) Remuneração de capitais de terceiros	0,96%	0,90%
e) Sociedade	0,94%	1,75%
f) Juros sobre capital próprio	0,00%	0,00%
h) Constituição de reservas e fundos	0,73%	0,90%
i) À disposição da AGO	1,18%	1,39%



Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho
Presidente

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2010.



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

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Em 31 de Dezembro de 2010/2009

(A) Geração da riqueza	2010	2009
a - Ingressos e receitas	590.070.958,14	538.093.368,18
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	481.591.886,25	439.112.465,38
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	115.825.493,31	104.062.554,36
a.3) Ingressos e receitas não operacionais	1.176.771,98	807.919,67
a.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(8.523.193,40)	(5.889.571,23)
b - Variação das provisões técnicas	21.115.213,60	3.391.649,80
b.1) Provisão de risco	18.412.768,76	1.492.387,25
b.2) Provisão de remissão	2.702.444,84	1.899.262,55
b.3) Outras	-	-
c - Receita líquida operacional	611.186.171,74	534.701.718,38
d - Eventos, dispêndios e despesas operacionais	308.980.803,57	267.929.962,34
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	218.021.248,97	192.928.637,38
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	9.728.997,59	4.150.089,27
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	81.230.557,01	70.851.235,69
e - Insumos adquiridos de terceiros	60.748.660,53	49.484.446,50
e.1) Despesas de comercialização	21.083.913,51	18.763.636,60
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	15.812.893,04	12.869.227,93
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	20.882.898,31	11.951.008,03
e.5) Provisão para contingências - administrativas	1.328.307,10	4.495.171,11
e.6) Despesas Financeiras	1.242.558,12	1.317.540,33
e.7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	398.090,45	87.862,50
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos	-	-
f - Valor adicionado bruto	241.456.707,64	217.287.309,54
g - Depreciação, Amortização	7.085.397,56	6.276.303,79
h - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	234.371.310,08	211.011.005,75
i - VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	14.258.286,46	8.564.680,76
i.1) Receitas financeiras	8.805.381,98	8.564.680,76
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	5.452.904,48	-
i.3) Outras	-	-
(I) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (h + i)	248.629.596,54	219.575.686,51

(B) Distribuição da riqueza

	2010	2009
a - Remuneração do trabalho	216.904.580,89	188.864.287,74
a.1) Cooperados	172.162.579,69	150.817.855,83
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	166.061.418,07	146.156.616,49
a.1.2) Benefícios	6.101.161,62	4.661.239,34
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	44.742.001,20	38.046.431,91
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	36.498.100,63	31.526.249,73
a.2.2) Benefícios	5.744.954,53	4.564.936,76
a.2.3) F.G.T.S	2.498.946,04	1.955.245,42
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	22.255.640,97	19.868.149,34
b.1) Federais	7.860.293,95	8.109.981,66
b.1.1) Previdência Social	10.471.299,42	8.447.635,59
b.2) Estaduais	125.681,82	125.306,20
b.3) Municipais	3.798.365,78	3.185.225,89
c) Contribuições para a sociedade	2.342.597,58	3.852.619,35
d) Remuneração de capitais de terceiros	2.378.611,34	1.969.808,35
d.1) Juros	662.641,40	417.874,41
d.2) Aluguéis	1.715.969,94	1.551.933,94
d.3) Outras (royalties,direitos autorais)	-	-
e) Remuneração de capitais próprios	4.748.165,76	5.020.821,73
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	1.809.164,72	1.978.037,81
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	2.939.001,04	3.042.783,92
(II) Total distribuído (a+b+c+d + e)	248.629.596,54	219.575.686,51



Dr. Alexandre Augusto Ruschi Filho
Presidente

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2010



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

Relatório dos Auditores Independentes

SOBRE O BALANÇO SOCIAL DE 31.12.2010

**Aos Administradores e Cooperados da
UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO.**

1. As informações constantes do relatório do balanço social da UNIMED VITORIA - Cooperativa de Trabalho Médico, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010 estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Cooperativa, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis. Essas informações foram auditadas, revisadas, e submetidas a procedimentos de auditoria previstos pelo Conselho Federal de Contabilidade e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas em todos os seus aspectos relevantes em relação às demonstrações contábeis e informações gerenciais tomadas em conjunto.
2. As demonstrações contábeis da UNIMED VITORIA - Cooperativa de Trabalho Médico, relativa ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010 foram por nós examinadas com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre essas demonstrações contábeis e, como resultado, emitimos nosso relatório dos auditores independentes sem ressalva, datado de 09 de fevereiro de 2011. As informações contidas no relatório do balanço social foram sujeitas aos procedimentos: de auditoria, para aquelas advindas dos registros contábeis por nós auditados e, de revisão, para as demais informações, em conformidade com os procedimentos requeridos pelas Resoluções do Conselho Federal de Contabilidade nº 1003/04 e nº 1010/05.
3. Com base nas revisões acima mencionadas, não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feito no relatório do balanço social da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, para que o mesmo esteja de acordo com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Belo Horizonte, 15 de fevereiro de 2011.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CRC - SP 334/O F 6 MG


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

Indicadores do GRI

INDICADOR	DESCRIÇÃO
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
	SUSTENTABILIDADE E ESTRATÉGIA
1.1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia. <i>Essas informações estão presentes na Mensagem do Presidente e nas Mensagens da Diretoria Executiva – Páginas 4 a 6.</i>
	DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES
1.2	A organização deverá apresentar duas seções que contenham uma narrativa concisa dos principais impactos, riscos e oportunidades. <i>No Capítulo 1 > Perfil Organizacional > Estratégia > A Saúde Suplementar – Páginas 13 e 14. Estratégia para enfrentar desafios – Página 15. As ameaças e oportunidades são mapeadas na análise Swot, realizada na formulação da estratégia pelos executivos da Cooperativa.</i>
2. PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1	NOME DA ORGANIZAÇÃO <i>Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.</i>
	PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS
2.2	A organização relatora deverá indicar a natureza de seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização. <i>A Unimed Vitória é uma cooperativa de trabalho e opera planos de saúde nos municípios de Anchieta, Cariacica, Domingos Martins, Guarapari, Marechal Floriano, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória. Tem quatro principais produtos (Vitoriamed, Participativo Nacional, Participativo Estadual e Fácil Participativo), com diferentes níveis de cobertura médica (nacional, estadual e apenas grupo de municípios citados acima – plano exclusivo para Pessoa Jurídica).</i> <i>A Cooperativa dispõe de uma rede própria de atendimento: Unimed Diagnóstico, Unidades Ambulatoriais do Cias e Centro Integrado de Atenção à Saúde (hospital próprio), onde os serviços prestados funcionam de forma integrada, reunindo todas as etapas do tratamento em um só lugar – Página 34.</i> <i>Os demais serviços médicos são fornecidos por uma rede credenciada de 227 hospitais, clínicas e laboratórios, chamada, ao longo deste relatório, de Prestadores de Serviços – Páginas 40 a 44. Nos âmbitos estadual e nacional, a Unimed Vitória opera em regime de intercâmbio eletrônico, de forma integrada, com 145 outras singulares do Sistema Unimed. E com 257 do Sistema Unimed, por meio do intercâmbio normal.</i>

INDICADOR

DESCRIÇÃO

ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO

Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais e joint ventures

Capítulo 1 > Organograma - Página 21.

Unidades operacionais: Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), Unidade Ambulatorial do Cias Leitão da Silva, Sede Administrativa, Unimed Diagnóstico, Medicina Ocupacional (Mocup), Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi), Loja de Atendimento (Vitória e Guarapari), Unidade do Viver Unimed, Unimed Fácil Camburi, Unimed Fácil Vila Velha, Unimed Fácil Cariacica, Unimed Fácil Laranjeiras e Unimed Fácil Guarapari.

Relação das participações da Unimed Vitória em outras cooperativas/empresas, constantes na nota explicativa n. 05-H do Balanço Social (valores em R\$1.000,00).

2.3

Descrição	2010	2009
Unimed do Espírito Santo Federação	243	116
Central Nacional Unimed	304	169
Unimed Participações S/C Ltda.	10.942	4.364
Sicoob Metropolitano – ES	294	265
Unimed Seguradora S/A	86	86
Outros Investimentos	34	34
TOTAL	11.903	5.034

LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA ORGANIZAÇÃO

2.4

Av. César Hilal, 700, 3º e 4º andar, Bento Ferreira, Vitória – ES – CEP: 29.050-922.

NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA

2.5

A Unimed Vitória atua apenas no Brasil.

TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

2.6

Cooperativa de Trabalho Médico.

TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

2.7

Mercados atendidos (incluindo discriminação geográfica, setores atendidos e tipos de clientes/beneficiários).

A Unimed Vitória opera planos de saúde particulares de pessoas físicas e jurídicas, nos municípios descritos na página 108, no item 2.2. Atende todos os segmentos empresariais (empresas legalmente constituídas) que atuam nesta área geográfica.

PORTE DA ORGANIZAÇÃO

Porte da organização, incluindo: número de empregados, vendas líquidas ou receitas líquidas, capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido, quantidade de produtos ou serviços, ativo total, proprietários beneficiários, vendas, receitas por região.

2.8

- A Unimed Vitória terminou 2010 com: 1.732 colaboradores.
- Receita Líquida Operacional: R\$ R\$ 611.186.171,74
- Ingressos Líquidos Operacionais: R\$ 590.070.958,14
- Patrimônio Líquido: R\$ 108.660.535
- Ativo Total: R\$ 311.191.480

Proprietários beneficiários: todos os médicos cooperados, com igualdade de direito a voto, sem nenhuma distinção. Terminamos o exercício de 2010 com 2.204 médicos.

Quantidade de serviços oferecidos: para acessar os serviços e diferenciais oferecidos pela Unimed Vitória, visite www.unimedvitoria.com.br > Menu > Planos. Link: http://www.unimed.com.br/pct/index.jsp?cd_canal=56951&cd_secao=56941

INDICADOR	DESCRIÇÃO
2.9	<p>PRINCIPAIS MUDANÇAS DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO REFERENTES A PORTE, ESTRUTURA OU PARTICIPAÇÃO ACIONÁRIA</p> <p>Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais; mudança na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações.</p> <p><i>Não houve mudança efetiva nas unidades de operação. A estrutura de capitais da organização tem sofrido mutações pela integralização gradual do capital social, por parte dos associados e pela adesão de novos, que estão detalhadas no balanço do exercício.</i></p>
2.10	<p>PRÊMIOS RECEBIDOS NO PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO</p> <p><i>Prêmios de Marketing e Comunicação Corporativa – 1) Conquista do bronze na categoria “Campanhas” do Prêmio Colibri de Publicidade e Propaganda 2010, com a campanha de 30 anos da Unimed Vitória intitulada “Viva!”. 2) Indicação como finalista ao prêmio “Profissional do Ano”, da Rede Globo, com o VT de “Varejo”, produzido para campanha de verão 2009/2010. 3) Finalistas no Prêmio Aberje 2010 nas categorias Campanha de Comunicação de Marketing, com a campanha “Pode”; e Comunicação de Programas voltados à Sustentabilidade Empresarial, com o projeto “Dr. Unimed na Praça”. 4) 6º Prêmio Dr. Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação, concedido pelo Sistema Unimed, na categoria Memória, com a Revista de 30 anos “Resgatando o passado para transformar o futuro”. 5) Como destaque nacional de responsabilidade social, a Cooperativa levou novamente o Prêmio Djalma Chastinet Contreiras, por ter sido recertificada pelo Selo de Responsabilidade Social do Sistema Unimed, no estágio 4, o maior nível, e já integra o banco de boas práticas da Unimed do Brasil. 6) O projeto pioneiro da rede de fibra ótica implantado pela Gerência de Tecnologia da Informação rendeu à Unimed Vitória o prêmio nacional Experiências de Sucesso, concedido pelo Sistema Unimed, na categoria Operacional.</i></p>

3. PARÂMETROS PRO RELATÓRIO

PERFIL DO RELATÓRIO

3.1	<p>PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO (COMO ANO CONTÁBIL/CIVIL)</p> <p><i>De 1/1/2010 a 31/12/2010.</i></p>
3.2	<p>DATA DO RELATÓRIO ANTERIOR MAIS RECENTE</p> <p><i>22/03/2010, referente ao ano de 2009.</i></p>
3.3	<p>CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS (ANUAL, BIENAL, ETC.)</p> <p><i>Anual.</i></p>
3.4	<p>DADOS PARA CONTATO EM CASO DE PERGUNTAS RELATIVAS AO RELATÓRIO OU SEU CONTEÚDO.</p> <p><i>Responsabilidade Social (27) 3334-4353 / 3334-4317 responsabilidadesocial@unimedvx.com.br comunicacao@unimedvx.com.br</i></p>

ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO

3.5	<p>PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO</p> <p>Determinação da materialidade; Priorização de temas dentro do relatório; Identificação de quais stakeholders a organização espera que usem o relatório.</p> <p><i>A Cooperativa considera que este relatório será de utilidade, principalmente, para os seguintes stakeholders: médicos cooperados, clientes, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e sociedade. Essa priorização foi feita a partir do nível de impacto direto de suas operações sobre tais públicos. Os conteúdos relevantes para este relatório foram definidos por meio de consulta aos públicos mais estratégicos, entrevistas com gestores e executivos da Unimed Vitória, além de pesquisas internas e no Sistema Unimed para o levantamento de informações. Entre os cooperados, os temas foram levantados por meio de enquête virtual. Os clientes (PF e PJ) foram ouvidos em eventos de relacionamento realizados pela Cooperativa, e as pesquisas de satisfação realizadas também servem como base para essa definição. Entre os colaboradores, o engajamento foi feito durante treinamentos de capacitação, com questionários impressos, e a pesquisa de clima também contribuiu no levantamento dos temas de interesse. Os fornecedores foram abordados em evento realizado especificamente para o público e também responderam questionários impressos, bem como os prestadores de serviços (hospitais, clínicas e laboratórios) que contribuíram durante workshop devolutivo do Programa de Qualificação. Com a sociedade, o principal instrumento de diálogo foi questionário online. Feedbacks também foram recebidos nas reuniões de rotina.</i></p>
-----	---

INDICADOR	DESCRIÇÃO
3.6	<p>LIMITE DO RELATÓRIO</p> <p>Limite de abrangência das informações apresentadas.</p> <p><i>As informações prestadas dizem respeito somente à operação da Unimed Vitória, exclusivamente, não se estendendo as análises a terceiros (prestadores de serviços médicos, por exemplo), exceto no caso de alguns parceiros do programa de Responsabilidade Social, que enviam à Cooperativa relatórios comprobatórios referentes às suas informações.</i></p>
3.7	<p>DECLARAÇÃO SOBRE QUAISQUER LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS QUANTO AO ESCOPO OU AO LIMITE DO RELATÓRIO</p> <p>Limite de abrangência das informações apresentadas. Explicação GRI - Se o limite e o escopo do relatório não abordam toda a gama de impactos econômicos, ambientais e sociais relevantes da organização, declare a estratégia e cronograma estipulados para atingir cobertura completa.</p> <p><i>As informações prestadas neste relatório se referem às atividades de todas as unidades da Unimed Vitória (Sede Administrativa, Cias, Unidades Ambulatoriais do Cias, Unidades do Unimed Fácil, Unimed Diagnóstico, Medicina Ocupacional, Unidade Viver Unimed e Lojas de Atendimento). Não foram identificadas restrições de informações quanto ao escopo proposto pela GRI.</i></p>
3.8	<p>BASE PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO</p> <p>Referência a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.</p> <p><i>Para o período em questão não foram observadas variações de tal ordem.</i></p>
3.9	<p>TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS E AS BASES DE CÁLCULOS</p> <p>Todas as formas de cálculo de dados, incluindo hipóteses, estimativas e/ou qualquer outra que sustentem indicadores e outras informações do relatório.</p> <p><i>Para a medição e cálculo de dados, a Cooperativa utiliza como base aproximadamente 103 indicadores do Planejamento Estratégico e 952 indicadores de processos no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), hospital próprio da Cooperativa.</i></p>
3.10	<p>EXPLICAÇÃO SOBRE REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS EM RELATÓRIOS ANTERIORES</p> <p>Toda e qualquer alteração significativa de dados deverá ser informada e explicada.</p> <p><i>Os índices de satisfação do colaborador divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2009, na página 71, são 73,6 (2008) e 74,9 (2009), e não 74,33 (2008) e 76,85% (2009), como divulgado.</i></p>
3.11	<p>MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES NO QUE SE REFERE A ESCOPO, LIMITE OU MÉTODOS DE MEDIÇÃO APLICADOS NO RELATÓRIO</p> <p>Para mais informações, consulte www.globalreporting.org (em inglês).</p> <p><i>Evoluindo na priorização dos stakeholders, a Cooperativa identificou a necessidade de incluir entre os públicos estratégicos do relatório os fornecedores.</i></p>
SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI	
3.12	<p>TABELA QUE IDENTIFICA A LOCALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO RELATÓRIO</p> <p>Identificação de como as informações estarão dispostas e como poderão ser encontradas.</p> <p><i>Na abertura deste relatório, encontra-se o sumário com os itens que compõem o documento – Página 3.</i></p>
VERIFICAÇÃO	
3.13	<p>POLÍTICA E PRÁTICA ATUAL RELATIVA À BUSCA DE VERIFICAÇÃO EXTERNA PARA O RELATÓRIO</p> <p>Política e prática atual para a busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e os auditores.</p> <p><i>A Unimed Vitória submeteu o conteúdo deste relatório à checagem externa para a verificação de aderência à metodologia utilizada, que comprovou o nível “B”. A análise foi realizada pelos consultores externos Marcela Magalhães e Marcelo Kanhan.</i></p>

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO COMITÊS ETC.

- 4.1 **Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sobre o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégias ou supervisão da organização.**

A estrutura pode ser verificada no organograma da Cooperativa, e nos demais textos sobre governança, entre as páginas 19 e 21.

INDICAÇÃO CASO O PRESIDENTE DO MAIS ALTO CARGO SEJA TAMBÉM DIRETOR EXECUTIVO

- 4.2 **Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo, e suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal.**

Na Unimed Vitória, o Conselho de Administração é composto por cinco Diretores Executivos, entre eles o presidente; e por seis conselheiros vogais, que não fazem parte da alta gestão da Cooperativa, o que representa um contraponto em relação à sobreposição de cargos.

- 4.3 **PARA ORGANIZAÇÕES COM UMA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA UNITÁRIA, DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE MEMBROS INDEPENDENTES OU NÃO EXECUTIVOS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA.**

A Unimed Vitória não possui membros independentes em sua alta administração.

MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES OU DEEM ORIENTAÇÕES AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

- 4.4 **Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.**

Os cooperados podem fazer as recomendações por meio dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal; dos Comitês de Especialidades Médicas, Comitê Educativo e das Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias. Essa comunicação pode ser feita ainda por e-mail, no Portal Corporativo Unimed Vitória, pelo canal "Fale com Unimed", que possibilita enviar mensagens para o presidente, as diretorias, entre outros – Páginas 28 e 30. Os colaboradores podem contribuir por meio do "Fale com o Presidente".

RELAÇÃO ENTRE REMUNERAÇÃO PARA MEMBROS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA E O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO (ECONÔMICO, SOCIAL E AMBIENTAL)

- 4.5 **Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.**

A remuneração dos Diretores Executivos é feita por número fixo de consultas, variando, portanto, de acordo com o aumento do valor pago aos cooperados. A forma de remuneração é anualmente revisada por seus pares, ou seja, os médicos cooperados, em assembleia geral.

PROCESSOS EM VIGOR NO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA ASSEGURAR QUE CONFLITOS DE INTERESSE SEJAM EVITADOS

- 4.6 **Diante da característica cooperativista, em que os donos são os próprios médicos e o presidente compõe o Conselho de Administração, a transparência é garantida pelo compartilhamento de informações nos veículos de comunicação e de decisões estratégicas, que são definidas com a participação de todo o corpo, isto é tanto a Diretoria Executiva quanto os Conselheiros Vogais. O Conselho Técnico especificamente é responsável ainda por acompanhar a gestão, realizando avaliação técnica de conduta dos médicos cooperados.**

PROCESSO PARA DETERMINAÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E CONHECIMENTO DOS MEMBROS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

- 4.7 **Processos para determinações das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.**

Os membros do mais alto órgão de governança devem, por obrigação, ser médicos cooperados e, no momento que assumiram seus respectivos cargos, ingressaram em um MBA em Saúde, na Fundação Getúlio Vargas. Além disso, para qualificar e profissionalizar, cada vez mais, a gestão, a Cooperativa investe fortemente em educação continuada, com destaque para eventos técnico-científicos e relacionados à gestão, como a Convenção Nacional do Sistema Unimed, realizada anualmente.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
4.8	<p>DECLARAÇÃO DE MISSÃO E VALORES, CÓDIGOS DE CONDUTA E PRÍNCIPIOS INTERNOS RELEVANTES PARA O DESEMPENHO AMBIENTAL, ECÔNOMICO E SOCIAL, ASSIM COMO O ESTÁGIO DE IMPLANTAÇÃO.</p> <p><i>A missão, a visão, os valores e os compromissos da Unimed Vitória estão disponíveis no Capítulo 1 > Perfil Organizacional – Página 7.</i></p> <p><i>Comunicamos esses princípios no Treinamento de Integração do Novo Colaborador, na intranet, no book do Planejamento Estratégico, nas ferramentas do Sistema de Gestão da Qualidade, como o Manual da Qualidade; no portal corporativo, no Relatório de Sustentabilidade e na Política de Responsabilidade Social.</i></p> <p><i>A Política de Responsabilidade Social também é distribuída para os públicos estratégicos e, nela, estão expressos ainda os princípios do cooperativismo, que também são disseminados no Café Empresarial – evento para clientes realizado pela Gerência de Relacionamento com o Mercado.</i></p> <p><i>No dia a dia, os gestores são incentivados, por meio do Gestão à Vista, a disseminar os objetivos estratégicos entre colaboradores. Existe ainda um evento anual denominado Kick-off em que 100% dos colaboradores conhecem as diretrizes traçadas pela Cooperativa, por meio de um vídeo institucional apresentado pelo presidente.</i></p> <p><i>Na página 4, está explícito como eles se relacionam com a sustentabilidade da gestão. Além disso, foi implementado pela Unimed Vitória, em 2007, o Código de Conduta Profissional adotado pelo Sistema Unimed, que torna as relações da singular capixaba mais éticas e transparentes com seus públicos, e incentiva a conscientização dos colaboradores quanto aos direitos e deveres nas relações profissionais. Em 2010, a Unimed Vitória participou da revisão do conteúdo deste código de conduta, em que envolveu colaboradores e parceiros no processo. A Cooperativa compartilha políticas que norteiam as diretrizes estratégicas, como as Políticas de Qualificação, Avaliação de Fornecedores e Utilização da Marca.</i></p>
4.9	<p>PROCEDIMENTOS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA SUPERVISIONAR A GESTÃO POR PARTE DA ORGANIZAÇÃO</p> <p>Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.</p> <p><i>Entre os mecanismos de monitoramento e controle, são destaques: as reuniões mensais dos Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, nas quais são analisados os principais indicadores de gestão e desempenho econômico-financeiro. A Cooperativa também dispõe do Corporater, software de monitoramento do Planejamento Estratégico. Existem ainda estruturas específicas para o monitoramento permanente de riscos, alcance dos objetivos estratégicos e relacionamento com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mais informações podem ser encontradas no Capítulo 1 > Perfil Organizacional > Estratégia para enfrentar desafios – Página 15.</i></p>
4.10	<p>PROCEDIMENTOS PARA A AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ORGÃO DE GOVERNANÇA, ESPECIALMENTE COM RESPEITO AO DESEMPENHO ECÔNOMICO, AMBIENTAL E SOCIAL.</p> <p><i>Os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico exercem este papel – Capítulo 1 > Perfil Organizacional > Governança Corporativa – Página 20. Na Cooperativa, não existe nenhum procedimento externo de autoavaliação do mais alto órgão de governança. No entanto, o diagnóstico estratégico da Cooperativa é validado pelo Conselho de Administração e pelo Comitê Diretivo (Diretoria e superintendentes). Essa é mais uma instância de avaliação e aprovação. Além disso, os médicos associados votam igualmente para eleger o mais alto órgão de acordo com os gestores médicos que consideram mais preparados e aprovam o balanço do último exercício na assembleia geral ordinária anual. Na busca pela evolução da governança, em 2010, representantes da Diretoria Executiva e das superintendências da Cooperativa participaram do Seminário HSM ‘Gestão estratégica de custos, risco e performance’.</i></p>
4.11	<p>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS EXPLICAÇÃO DE SE E COMO A ORGANIZAÇÃO APLICA O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO</p> <p>Explicar o posicionamento da empresa frente a este princípio.</p> <p><i>Além das estruturas que zelam pela análise de impactos negativos sobre os clientes finais e asseguram o cumprimento das determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – Gerência de Marketing e Produtos e Núcleo de Relacionamento com a ANS, respectivamente –, a Unimed Vitória mantém um profissional dedicado à análise prévia dos novos produtos. Essa área, é fundamentada em análises de mercado, comparação com a concorrência e pesquisas de opinião. No Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), todos os setores possuem gerenciamento de risco, cujo objetivo é aumentar o nível de segurança dos clientes internos e externos, por meio do acompanhamento dos possíveis riscos. São eles: sanitário, ambiental, de infecções, biossegurança (químicos, físicos e biológicos), ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.</i></p>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
4.12	<p>CARTAS, PRÍNCIPIOS OU OUTRAS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE DE CARÁTER ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL QUE A ORGANIZAÇÃO SUBSCREVE OU ENDOSSA.</p> <p><i>A Unimed Vitória mantém filiação ao Instituto Ethos, é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (PEPICC) e do Pacto Global – Páginas 73 e 74. É detentora do Selo Compromisso com a Criança, concedido pela Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci) – Página 80. Por sua estrutura e inserção no Sistema Unimed, endossa os princípios cooperativistas e o estatuto do Sistema.</i></p>
4.13	<p>PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES (COMO FEDERAÇÕES DE INDÚSTRIAS) E/OU ORGANISMOS NACIONAIS/INTERNACIONAIS DE DEFESA EM QUE A ORGANIZAÇÃO:</p> <p>Possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa destes órgãos. Integra projetos ou comitês. Contribui com recurso de monta além da taxa básica como organização associada. Considera estratégica sua atuação como associada.</p> <p><i>Enquanto instituição, a Unimed Vitória integra a Federação das Unimeds do Espírito Santo, a Seguros Unimed, a Unimed Participação, o Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado do Espírito Santo, a Associação Brasileira de Comunicação Empresarial e o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. A Diretoria e seus executivos também integram instituições como forma de contribuição para a sociedade e troca de melhores práticas – Capítulo 6 > Sociedade > Representações na Sociedade – Páginas 89 e 90.</i></p>
4.14	<p>ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i> RELAÇÃO DE GRUPOS DE <i>STAKEHOLDERS</i> ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO</p> <p>Comunidade, sociedade civil, clientes, acionistas e provedores de capital, fornecedores, empregados, outros trabalhadores - prestadores, terceirizados, etc. - e seus sindicatos.</p> <p><i>Comunidade e sociedade, clientes particulares e empresariais (PF e PJ), médicos cooperados, prestadores de serviços, fornecedores de bens e serviços, e colaboradores.</i></p>
4.15	<p>BASE PARA IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE <i>STAKEHOLDERS</i> COM OS QUAIS SE ENGAJAR</p> <p>Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não.</p> <p><i>A identificação e a seleção de stakeholders para engajamento foram feitas com base na priorização de públicos estratégicos, de acordo com o impacto no desempenho econômico, social e ambiental da Cooperativa. Além disso, o processo de planejamento estratégico analisa cenários e públicos, contribuindo para a definição do engajamento.</i></p>
4.16	<p>ABORDAGENS PARA O ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i>, INCLUINDO A FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO POR TIPO E POR GRUPOS DE <i>STAKEHOLDERS</i></p> <p>Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não</p> <p><i>Com a sociedade, o engajamento foi realizado por questionário enviado por e-mail. Entre cooperados, por meio de enquete virtual. Entre os colaboradores, o engajamento foi feito durante treinamentos de capacitação, com questionários impressos, além da Pesquisa de Clima da organização. Os fornecedores foram abordados em evento realizado na Cooperativa específico para o público e também responderam questionários impressos, bem como os prestadores de serviços que contribuíram durante workshop devolutivo do Programa de Qualificação. Os clientes foram ouvidos em eventos de relacionamento realizados pela Unimed Vitória e nas pesquisas de satisfação. O engajamento com os seis públicos prioritários para a Cooperativa foi feito uma vez durante o ano.</i></p>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
-----------	-----------

4.17	<p>PRINCIPAIS TEMAS E PREOCUPAÇÕES QUE FORAM LEVANTADOS POR MEIO DO ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS, E QUE MEDIDAS A ORGANIZAÇÃO TÊM ADOTADO PARA TRATÁ-LOS</p> <p>COOPERADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desempenho Econômico-financeiro</i> • <i>Planejamento Estratégico</i> • <i>Medicina Preventiva</i> • <i>Gestão da Qualidade dos Serviços</i> • <i>Posição de Mercado</i> <p>CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Diferenciais de Mercado</i> • <i>Medicina Preventiva</i> • <i>Novos Produtos e Estruturas</i> <p>COLABORADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desenvolvimento Profissional</i> • <i>Pesquisas na Área de Saúde</i> • <i>Benefícios</i> <p>PRESTADORES DE SERVIÇOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Responsabilidade Social nos Credenciados</i> • <i>Qualificação Profissional</i> • <i>Relacionamento com a Rede Credenciada</i> <p>FORNECEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Certificações e Boas Práticas</i> • <i>Mercado</i> • <i>Novas Tecnologias</i> <p>SOCIEDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Responsabilidade Social</i> • <i>Objetivos de Desenvolvimento do Milênio</i> • <i>Beneficiários e resultados dos projetos</i>
------	--

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1 ESSENCIAL	<p>VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO, INCLUINDO RECEITAS, CUSTOS OPERACIONAIS, REMUNERAÇÃO DE EMPREGADOS, DOAÇÃO E OUTROS INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE, LUCROS ACUMULADOS E PAGAMENTOS PARA PROVEDORES DE CAPITAL E GOVERNOS</p> <p><i>Por se tratar de uma cooperativa, a Unimed Vitória não tem como objetivo alcançar lucros e sim remunerar os associados. Sendo assim, tem sua receita global integralmente redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento, o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 248.378.619,84 (OBS: Total distribuído conforme DVA Balanço Social).</i></p>
EC2 ESSENCIAL	<p>IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÕES DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS</p> <p><i>O acirramento das condições climáticas e outras alterações no meio ambiente, como a destruição da camada de ozônio, poluição, entre outros, representa para a Unimed Vitória a necessidade de intensificação de sua já instaurada política de valorização da medicina preventiva. O aumento da incidência de doenças respiratórias crônicas e de neoplasias de pele indica esta tendência.</i></p>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
EC3 ESSENCIAL	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES DO PLANO DE PENSÃO E BENEFÍCIOS DEFINIDOS QUE A ORGANIZAÇÃO OFERECE <ul style="list-style-type: none"> • Transporte: como previsto em lei, este benefício é estendido a todos os colaboradores. • Alimentação: abrange 100% dos colaboradores que trabalham acima de 6 horas, além do menor aprendiz que tem jornada de 5 horas. • Plano de Saúde: oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes, além dos estagiários. • Auxílio Creche: colaboradores sob regime de CLT do sexo feminino, até a criança completar 10 meses. • Seguro de Vida: benefício concedido a 100% dos colaboradores. • Plano Odontológico: oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes. • Previdência Privada: benefício concedido ao corpo diretivo da Unimed Vitória.
EC4 ESSENCIAL	AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO <i>Não houve no período coberto por este relatório.</i>
EC6 ESSENCIAL	POLÍTICAS, PRÁTICAS E PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES <i>57% dos fornecedores são da região da Grande Vitória e representam o montante de R\$ 14.201.078,87.</i>
EC7 ESSENCIAL	PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO LOCAL E PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA GERÊNCIA RECRUTADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES <i>A alta administração é composta por médicos associados que residem e trabalham na Grande Vitória.</i>
ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS	
EC8 ESSENCIAL	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS, PRINCIPALMENTE PARA BENEFÍCIOS PÚBLICOS, POR MEIO DE ENGAJAMENTO COMERCIAL, EM ESPÉCIE OU ATIVIDADE PRO BONO <i>Foram investidos R\$ 490 mil no programa de medicina preventiva da Cooperativa, Viver Unimed, quantia devidamente aprovada pela ANS, em 2010. Nos programas ambientais, de saúde, educação, esporte, cultura e lazer, o investimento foi de R\$ 2.091.620,88.</i>
INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
ASPECTO: MATERIAIS	
EN1 ESSENCIAL	MATERIAIS USADOS POR PESO E VOLUME <i>Atualmente, a Cooperativa não apura os gastos com materiais.</i>
EN2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE MATERIAS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM <i>Cerca de 100% do papel usado para a comunicação com públicos estratégicos. Mas não dispomos de meios para aferir qual o percentual deste volume sobre o total de papel consumido e nem dos demais materiais.</i>
ASPECTO: ENERGIA	
EN3 ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA DIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA Consumo no período de janeiro a dezembro de 2010. <ul style="list-style-type: none"> • Água > 47.900 m³ > R\$ 263.863,24 • Energia > 5.876.827 KW > R\$ 2.785.561,10 • Combustível e lubrificante > 151.910,107L > R\$ 327.939,18
EN4 ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA <i>O consumo de energia elétrica foi de 5.876.827 KW.</i>
ASPECTO: ÁGUA	
EN8 ESSENCIAL	TOTAL DE RETIRADA POR FONTE <i>A Unimed Vitória só utiliza como fonte a rede pública mantida pela Cesan. O total pago pelo consumo em todas as unidades, em 2010, foi de R\$ 263.863,24.</i>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ASPECTO: BIODIVERSIDADE	
EN11 ESSENCIAL	LOCALIZAÇÃO E TAMANHO DA ÁREA POSSUÍDA, ARRENDADA OU ADMINISTRADA DENTRO DAS ÁREAS PROTEGIDAS, OU ADJACENTES A ELAS, E ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS. <i>Não há.</i>
EN12 ESSENCIAL	DESCRIÇÃO DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS NA BIODIVERSIDADE DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇO SEM ÁREAS PROTEGIDAS E EM ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS <i>Não há.</i>
EN13 ESSENCIAL	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS <i>Não há.</i>
ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS	
EN16 ESSENCIAL	TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO <i>A Unimed Vitória é uma prestadora de serviços e não tem atividade industrial, sendo os níveis de emissão referentes à operação de aparelhos de ar-condicionado de suas unidades. Em 2010, 409.425,93 milhas/ 659.693,67 km foram percorridos em viagens aéreas a trabalho. Por meio de carros, foram percorridos 733.308 km. A Cooperativa está desprovida de meios, no momento, para aferir estes volumes e pesos.</i>
EN17 ESSENCIAL	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS RELEVANTES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO <i>Não há outras emissões relevantes.</i>
EN19 ESSENCIAL	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO, POR PESO <i>A frota que a Unimed Vitória utiliza compreende 22 veículos. Dez possuem motor bicomustível, dois a gasolina, e os demais a diesel. De acordo com a demanda, quando necessário, a Cooperativa utiliza serviços terceirizados.</i>
EN20 ESSENCIAL	NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO <i>Não há emissões relevantes destes gases.</i>
EN21 ESSENCIAL	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, POR QUANTIDADE E DESTINAÇÃO <i>A Cooperativa está ainda desprovida de mecanismos para aferir o volume de água descartada.</i>
EN22 ESSENCIAL	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Lixo comum: 144401 vol. • Lixo Infectante: 110478 vol. • Alimento: 110,6 gr/pessoa
EN23 ESSENCIAL	NÚMERO E VOLUME TOTAL DE DERRAMAMENTOS SIGNIFICATIVOS <i>A Cooperativa ainda está desprovida de mecanismos para aferir estes dados.</i>
ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS	
EN26 ESSENCIAL	INICIATIVAS PARA MITIGAR OS IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A EXTENSÃO DA REDUÇÃO DESSES IMPACTOS <i>A Unimed Vitória promove o controle de resíduos hospitalares no Cias (hospital próprio) e tem um programa direcionado aos resíduos gerados internamente pelas atividades administrativas. Também elaborou o Plano de Gerenciamento dos Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS) para os consultórios médicos dos cooperados – Página 32. Além disso, orienta e monitora a implantação do PGRSS junto aos prestadores de serviços, por meio do Programa de Qualificação da Rede Credenciada – Páginas 40 e 41. Mantém parcerias que contribuem para a geração de trabalho e renda, promoção da saúde e segurança, organização e maior produtividade das parcerias, além da inclusão social, estímulo à destinação adequada de resíduos sólidos e redução dos impactos no meio ambiente – Páginas 81 a 83.</i>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
EN27 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADAS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, POR CATEGORIA DE PRODUTOS <i>Os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagem, portanto não pode haver recuperação. Os materiais de apoio aos serviços prestados não retornam à Cooperativa.</i>
ASPECTO: GERAL	
EN30 ESSENCIAL	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO <i>O investimento em programas e/ou projetos ambientais externos foi de R\$ 211.075,93.</i>
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
ASPECTO: EMPREGO	
LA1 ESSENCIAL	TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO <i>A Unimed Vitória conta com 2.204 cooperados e 1.732 colaboradores com regime CLT, sendo distribuídos nas unidades da seguinte forma: Vitória – 1.721 Serra – 3 Vila Velha – 3 Cariacica – 3 Guarapari – 2</i>
LA2 ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO <i>A média anual do turnover da Cooperativa é de 2,39%. Número de admissões durante o período: 609. Número de saídas e demissões durante o período: 483.</i>
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA	
LA4 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPREGADOS ABRANGIDOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA <i>100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos sindicais de negociação coletiva. As informações referentes ao processo são distribuídas pela comunicação interna.</i>
LA5 ESSENCIAL	PRAZO MÍNIMO PARA NOTIFICAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA REFERENTE A MUDANÇAS OPERACIONAIS, INCLUINDO SE ESSE PROCEDIMENTO ESTÁ ESPECIFICADO EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA <i>Os prazos são estabelecidos no acordo coletivo e as informações são distribuídas pelos canais de comunicação interna (intranet, jornais impressos, jornais murais e descanso de tela).</i>
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	
LA7 ESSENCIAL	TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO <i>O número total de acidentes de trabalho em 2010: 82. Taxa de lesões: não temos Dias perdidos (Absentismo): 5.198 Doenças Ocupacionais: doenças osteomusculares (lombalgia, lesões no ombro, lesões de membros superiores).</i>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
LA8 ESSENCIAL	PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO, TREINAMENTO, ACONSELHAMENTO, PREVENÇÃO E CONTROLE DE RISCO EM ANDAMENTO PARA DAR ASSISTÊNCIA A EMPREGADOS, SEUS FAMILIARES OU MEMBROS DA COMUNIDADE COM RELAÇÃO A DOENÇAS GRAVES <i>Uma das prioridades da Cooperativa é o investimento em qualificação profissional. Em 2010, realizou 1.321 eventos de capacitação para os colaboradores, com 25.747 participantes, totalizando cerca de 50 mil horas – Páginas 67. Para os cooperados, foram realizados 587 eventos, totalizando 9 mil participantes – Página 26. O programa de medicina preventiva, Viver Unimed, abrange clientes empresariais, colaboradores e comunidade – Página 58.</i>
ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	
LA10 ESSENCIAL	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL <i>Em 2010, a Unimed Vitória investiu 50.478 horas em treinamento, com uma média de 28h04 por colaborador.</i>
ASPECTO DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	
LA13 ESSENCIAL	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE <i>O banco de dados dos empregados e médicos cooperados da Cooperativa não possui ferramentas de consolidação destes dados, o que impossibilita os agrupamentos necessários.</i>
LA14 ESSENCIAL	PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL <i>Remuneração média das mulheres R\$ 2.177,48 e dos homens R\$ 2.914,26. Estas informações estão relatadas no Balanço Social – Páginas 99 e 100.</i>
INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS	
ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA	
HR1 ESSENCIAL	PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUAM CLÁUSULAS REFERENTES A DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS <i>100% dos contratos de aquisição de produtos e serviços firmados pela Unimed Vitória possuem as seguintes cláusulas: 1) Da Não Exploração de Mão de Obra Infantil; 2) Da Preservação do Meio Ambiente; 3) Da Não Exploração de Trabalho; 4) Da Promoção da Equidade Racial e de Gênero e 5) Do cumprimento das obrigações legais.</i>
HR2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E FORNECEDORES CRÍTICOS QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS E AS MEDIDAS TOMADAS <i>A avaliação dos fornecedores é realizada de forma sistematizada. Este ano, a Cooperativa deu início à implantação de um questionário desenvolvido pelo Sistema Unimed, para cadastrar e avaliar a sustentabilidade dos fornecedores.</i>
ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO	
HR4 ESSENCIAL	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E AS MEDIDAS TOMADAS <i>Não há registros de ocorrências desta natureza.</i>
ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	
HR5 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA PODE ESTAR CORRENDO RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO <i>Não há registros de ocorrências desta natureza. A Unimed Vitória adota o Código de Conduta Profissional do Sistema Unimed, em que tais temas estão inclusos.</i>
ASPECTO: TRABALHO INFANTIL	
HR6 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ABOLIÇÃO DO TRABALHO INFANTIL <i>Não há qualquer ocorrência. A Unimed Vitória mantém um programa destinado a Jovens Aprendizes, com 51 membros, de idade entre 16 e 24 anos. As cláusulas contratuais de responsabilidade social abordam questões da não utilização de trabalho infantil.</i>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO	
HR7 ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ERRADICAÇÃO DO TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO <i>Não há qualquer ocorrência. As cláusulas contratuais de responsabilidade social adotadas nos contratos firmados pela Unimed Vitória abordam questões da não utilização de trabalho escravo.</i>
ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS	
HR9 ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS <i>Não há casos relatados.</i>
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE	
ASPECTO: COMUNIDADE	
SO1 ESSENCIAL	NATUREZA, ESCOPO E EFICÁCIA DE QUAISQUER PROGRAMAS E PRÁTICAS PARA AVALIAR E GERIR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES NAS COMUNIDADES, INCLUINDO A ENTRADA, OPERAÇÃO E SAÍDA <i>Devido à natureza do negócio, a Unimed Vitória não possui operações que interferem nas comunidades, exceto ocasionalmente quando executa obras em seus recursos próprios. Nestes casos, os impactos são tratados pontualmente.</i>
ASPECTO: CORRUPÇÃO	
SO2 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGÓCIO SUBMETIDAS À AVALIAÇÃO DE RISCOS RELACIONADAS À CORRUPÇÃO <i>100%, por meio de mecanismos corporativos de gerenciamento de riscos empresariais.</i>
SO3 ESSENCIAL	PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS NAS POLÍTICAS E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO <i>100% dos colaboradores recebem informações sobre o assunto no Treinamento de Integração (Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e Pacto Global). O tema também é assunto em publicações especiais destinadas ao público interno e à sociedade.</i>
SO4 ESSENCIAL	MEDIDAS TOMADAS EM RESPOSTA A CASOS DE CORRUPÇÃO <i>Não há ocorrências até o momento. O Código de Conduta Profissional da Unimed Vitória especifica procedimentos e medidas cabíveis para tais casos.</i>
ASPECTO: CORRUPÇÃO	
SO5 ESSENCIAL	POSIÇÕES QUANTO A POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LOBBIES <i>A Unimed Vitória apoia e reforça campanhas públicas de saúde, tais como dengue, hanseníase e amamentação, por meio de ações paralelas voltadas para os públicos estratégicos, que se tornam multiplicadores das informações. Em parceria com o Ministério da Saúde, a Cooperativa oferece gratuitamente ou estimula a vacinação contra a gripe. Participa do Comitê Estadual de Mobilização Contra a Dengue. Por meio dos projetos Mutirão da Saúde – Páginas 79 e 80, e do Teste do Olhinho, são estabelecidas parceiras que melhoram o desempenho dos hospitais públicos. Realiza trabalho de terapia e humanização em hospitais públicos da Grande Vitória, com A Turma do Dr. Unimed – Página 77. Além disso, a Unimed Vitória também busca contribuir com a sociedade, desenvolvendo campanhas educacionais de medicina preventiva com foco em amamentação, diabetes, câncer de mama e hipertensão – Página 58.</i>
ASPECTO: CONFORMIDADE	
SO8 ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO MONETÁRIAS RESULTANTES DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS <i>Houve pagamento de multa no importe de R\$ 79.270,00 (setenta e nove mil, duzentos e setenta reais) referente ao Auto de Infração nº 14976 da ANS. Não houve sanções não monetárias neste período.</i>

INDICADOR	DESCRIÇÃO
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE	
ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	
PR1 ESSENCIAL	<p>FASES DO CICLO DE VIDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS, EM QUE OS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA SÃO AVALIADOS VISANDO À MELHORIA, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS</p> <p>100% dos novos produtos da Unimed Vitória só podem ser disponibilizados no mercado após análise e aprovação da ANS. O processo de normalização dos produtos anteriores à criação da Agência é gradual, mas não há casos de não conformidade registrados.</p>
ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	
PR3 ESSENCIAL	<p>TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDOS POR PROCEDIMENTOS DE ROTULAGEM, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS.</p> <p>100% dos produtos da Unimed Vitória são desenvolvidos em conformidade com a Lei 9.656/98 e suas resoluções normativas posteriores, que regulam o setor de Saúde Suplementar, e com o Código de Defesa do Consumidor.</p>
ASPECTO: COMUNICAÇÃO DE MARKETING	
PR6 ESSENCIAL	<p>PROGRAMA DE ADEÇÃO ÀS LEIS, NORMAS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS À COMUNICAÇÃO DE MARKETING INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE PATROCÍNIO</p> <p>A Unimed Vitória segue as disposições do código de autorregulamentação do setor e do Conselho de Autorregulamentação Publicitária (Conar), para todas as suas ações nesta esfera.</p>
ASPECTO: CONFORMIDADE	
PR8 ESSENCIAL	<p>NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS À VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES.</p> <p>Não há.</p>
ASPECTO: COMPLIANCE	
PR9 ESSENCIAL	<p>VALOR MONETÁRIO DE MULTAS (SIGNIFICATIVAS) POR NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS</p> <p>Houve pagamento de multa no importe de R\$79.270,00 (setenta e nove mil, duzentos e setenta reais) referente ao Auto de Infração nº 14976 da ANS, por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços, sendo que há outros processos administrativos não concluídos, ainda pendentes de apreciação ou decisão de recurso.</p>

COORDENAÇÃO E PRODUÇÃO
Assessoria de Comunicação Unimed Vitória

TEXTOS
Pauta 6 Comunicação

PROJETO GRÁFICO
Ampla Comunicação

FOTOGRAFIAS
Sagrilo
Arquivo Unimed Vitória

EDITORAÇÃO ELETRÔNICA
Bios

