

Relatório de Sustentabilidade 2011

É preciso pensar no futuro.



Mensagem do Presidente

O ano de 2011 trouxe uma série de desafios que se apresentaram não só à Unimed Vitória como a todo o mercado de saúde suplementar.

A boa notícia é que, hoje, ao disponibilizar aos nossos públicos, o Relatório Anual de Sustentabilidade, referente ao primeiro ano desta gestão à frente da cooperativa, podemos demonstrar, por meio de dados e indicadores concretos, que, com responsabilidade, seriedade, austeridade, transparência e ética, superamos obstáculos que, por vezes, nos pareceram intransponíveis. Dessa forma, estamos seguindo adiante rumo a um futuro melhor, mesmo diante do cenário de crise vivido pelo setor.

Sim, responsabilidade, seriedade, austeridade e ética são os pilares que nos mantiveram firmes ao longo dos anos. Sem eles, não teríamos conseguido vencer dificuldades que em 2011 impactaram diretamente nosso negócio.

A lista de desafios inclui os prejuízos gerados pela Liminar dos Idosos; o cenário de excessiva regulamentação realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que, entre tantas outras regras e exigências, nos obriga a ter, a cada mês, reserva técnica proporcional ao custo assistencial do mês anterior; os dados que comprovam que nosso cliente realiza mais consultas e exames do que qualquer outro do País; entre outros vários.

Fatores como esses exigiram de nós coragem, aliada à capacidade de gestão e ao planejamento. Tivemos que olhar a fundo a nossa organização; realizar projetos de reestruturação com redução de custos e reorganização do quadro de colaboradores; criar soluções inovadoras e de baixo custo; investir em programas de prevenção; e apostar na verticalização como estratégia de negócio. Tudo isso sem abrir mão da qualidade no atendimento ao cliente e criando ainda mais canais de transparência e diálogo junto ao médico cooperado e à toda sociedade.

Qualidade, transparência e diálogo são premissas fundamentais para qualquer organização moderna e valem, de forma ainda mais especial, para nós, que somos um grupo de 2.215 sócios que devem se unir e zelar pelos princípios do cooperativismo e da governança.

Este relatório é mais uma prova desse esforço. Queremos manter nossos públicos alinhados à realidade em que vivemos, cientes dos desafios que nos são apresentados no dia a dia. Mas eles também precisam saber o quanto esse trabalho rende bons frutos.

Precisam saber que não só tratamos doenças, mas que promovemos saúde por meio de programas de prevenção. Precisam saber que somos líder de mercado, mas somos também referência nacional em qualidade de serviços e atendimento, reconhecimento que, em 2011, veio, mais uma vez, em forma de prêmios e certificações. Precisam saber que continuamos fazendo investimentos para crescer de forma sustentável, com ênfase em pontos como a verticalização, que é parte da nossa estratégia de negócio.

Enfim, este relatório traz o retrato do ano de 2011 da cooperativa. Tudo o que nele está descrito revela aqueles que são nossos objetivos fundamentais: valorizar o trabalho médico e oferecer serviços de qualidade. Nossos projetos para atender esses objetivos estão presentes em nosso Planejamento Estratégico, que contempla os anos de 2012 a 2015, e se desdobram em planos de ação social, ambiental e econômica com foco na sustentabilidade do negócio.

Sabemos que é necessário rever modelos e construir novas alternativas de assistência, o que exige uma mudança cultural e ampla, que só se dará a longo prazo, mas que precisa ser iniciada no "hoje". Temos acompanhado de perto e buscado implementar essas modificações com base em estratégias como o investimento em medicina preventiva e na verticalização de nossos recursos, como você poderá conferir ao longo dessas páginas.

Tudo isso levando em conta nossos valores e fundamentos, alguns de cunho internacional como o Pacto Global, do qual somos signatários, buscando a cada ano implementar ações para o alcance e o fortalecimento dos seus princípios. Confira. Boa leitura.

Márcio de Oliveira Almeida
diretor-presidente da Unimed Vitória



 unimed
Centro Integrado de Atenção

Sumário



Perfil p.7

- Como ler este relatório p.7
- Índice Remissivo GRI p.8
- Parâmetros da publicação p.8
- Perfil do Relatório p.10
- Verificação p.10
- Escopo e Limite do Relatório p.10
- Perfil Organizacional p.11

Essência p.14

- Nova identidade corporativa p.14
- Compromissos organizacionais... p.14
- ...e a sustentabilidade p.14
- Abordagens de gestão p.15
- Cooperativa regida à estratégia p.16
- Cenário de desafios p.17

Governança p.20

- Modelo empresarial p.20
- A organização da cooperativa p.21
- Em defesa da ética p.24
- Compromissos p.25
- Gestão de Riscos e Auditoria Interna p.26

Relacionamento com seus públicos p.26

- Cooperados p.26
- Colaboradores p.28
- Cientes p.31
- Rede de prestadores p.37
- Fornecedores p.38
- Governo e Poder Público p.39
- Imprensa p.39
- Corretoras p.40
- Comunidade p.40

Desempenho Econômico p.44

Resultados p.44

Desempenho Ambiental p.49

Sustentabilidade como fundamento p.49

Unidos pelo meio ambiente p.49

Por uma cidade mais verde p.51

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente p.54

Saúde e segurança em foco p.54

Direitos Humanos p.56

Respeito ao outro p.56

Práticas igualitárias p.56

Engajamento além das fronteiras p.57

Responsabilidade pelo produto p.58

Transparência e qualidade p.58

Visão de futuro p.59

Oferta mais completa de saúde do Estado p.60

Recursos próprios p.60

Olhar integrado p.61

Cooperativismo que dá certo p.62

Reconhecimento nacional... p.62

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) p.62

Referências da Saúde - IT Mídia p.62

Recertificação da ONA p.63

Recertificação da ISO 9001:2008 p.63

Selo de Responsabilidade Social – Sistema Unimed p.63

Prêmio Nacional de Recursos Próprios – Sistema Unimed p.63

29ª posição no Superbrands p.63

Prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação p.63

... e local p.63

Os médicos que os médicos preferem – Instituto Futura / A Gazeta p.63

Marcas de Valor – A Gazeta p.63

24º lugar na revista 200 Maiores p.63

Empresa Cidadã p.63

Anexos p.64

Metodologia de pesquisas de satisfação p.64

Histórico p.64

Detalhamento da metodologia aplicada em 2011 p.65

Estrutura e serviços p.66

Demonstrações Contábeis p.67

Balanco Patrimonial p.68

Demonstração de Resultado p.69

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido p.69

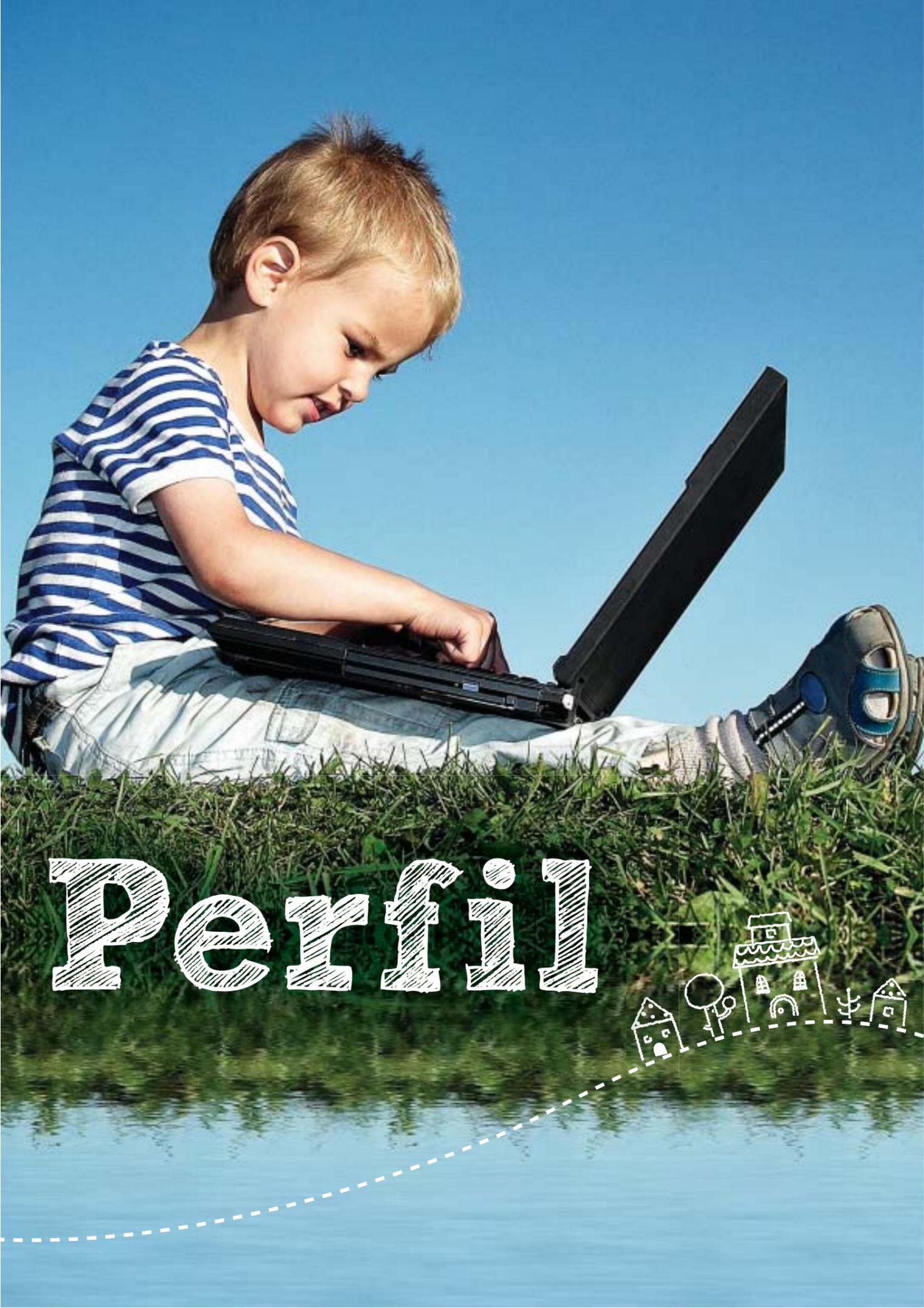
Demonstração do Fluxo de Caixa p.70

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis p.70

Parecer do Conselho Fiscal p.78

Balanco Social p.81

Demonstração do Valor Adicionado p.85



Como ler este relatório

Este é o terceiro ano em que a Unimed Vitória, para produzir seu Relatório de Sustentabilidade, segue os parâmetros estabelecidos pela GRI, entidade holandesa que pesquisa, compila e publica uma metodologia para assegurar melhores práticas de comunicação de estratégia e performance para as organizações, de forma transparente e eficiente, além de determinar critérios para assegurar comparabilidade e relevância ao documento.

A metodologia GRI estabelece um grupo de indicadores, em diferentes áreas, a serem considerados nos relatórios de sustentabilidade. Neste documento, eles estão apontados em um índice remissivo, cujo objetivo é demonstrar que os aspectos considerados relevantes dentro do método foram abordados, facilitando também a consulta aos temas de interesse por cada um dos nossos públicos de relacionamento.

O Relatório de Sustentabilidade da Cooperativa manteve, em 2009 e em 2010, o autodeclarado nível de aderência ("B"), e em 2011, o autodeclarado nível de aderência ("A") aos parâmetros da metodologia. Vale ressaltar que o nível A não reflete qualquer análise sobre a qualidade

da gestão ou do Relatório, sendo apenas uma referência de escopo sobre a abrangência e adequação à metodologia empregada.

O conceito editorial e a estética do relatório foram construídos a partir do tema "É preciso pensar no futuro", com base na premissa de que um amanhã promissor começa a ser construído hoje e que a cooperativa precisa estar cada vez mais forte e organizada para que a Unimed Vitória se desenvolva da melhor forma possível.

E o que melhor representa o futuro do que as crianças? Elas ajudam a traduzir o cuidado e a preocupação com o que está por vir, trazendo, ao mesmo tempo, leveza ao design gráfico do material. Lembre-se que, ao final do relatório, é possível encontrar as Demonstrações Financeiras do Exercício bem como o Balanço Social da cooperativa.

No Balanço Social, estão presentes indicadores sobre a organização durante o ano de 2011, comparados com o período anterior. É possível encontrar dados referentes ao corpo funcional, indicadores de organização e gestão, números referentes aos investimentos sociais internos e externos, entre outras informações.

Índice Remissivo GRI

GRI
3.12

INDICADORES	PÁGINA
Abordagens de Gestão	15
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1	4
2.1	17
2. PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1, 2.2	11
2.3	12
2.4	11
2.5	12
2.6	11
2.7, 2.8	13
2.9	12, 61
2.10	62
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
Perfil do relatório	
3.1, 3.2, 3.2, 3.4	10
Escopo e limite do relatório	
3.5	8
3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10, 3.11	10
Sumário do conteúdo do GRI	
3.12	8
Verificação	
3.13	10
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSO E ENGAJAMENTO	
Governança	
4.1	22
4.2	20 e 22
4.3, 4.5	20
4.4	15 e 20
4.6	24
4.7	22
4.8	14
4.9, 4.10	20
Compromisso com iniciativas externas	
4.11	26
4.12	56
4.13	18
4.14	9, 39 e 40
4.15	8 e 9
4.16, 4.17	8
EC. INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO	
EC1, EC2, EC3, EC4	47
EC6	38
EC7	18
EC8	18 e 33
EC9	26
EN. INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
EN1	50
EN2	27, 50 e 53
EN3, EN4	53
EN5	49, 50 e 53
EN6	50 e 53
EN7	53
EN8, EN9, EN10	52
EN11	
Não é considerado relevante para o negócio da Unimed Vitória porque a cooperativa não possui atuação em áreas protegidas	

INDICADORES	PÁGINA
EN12	
Não é considerado relevante para o negócio da Unimed Vitória. Os impactos ambientais relacionados com a produção de produtos e serviços não estão relacionados de forma direta	
EN13	50
EN14	
Considerando a natureza do negócio e seus impactos, não há relevância para o relato deste indicador	
EN15, EN16, EN17, EN18, EN19	53
EN20	50
EN21, EN25	52
EN22, EN23, EN24	51
EN26, EN27	50
EN28, EN29	53
EN30	51
LA. INDICADORES DE DESEMPENHO - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
LA1, LA2	30
LA3	54 e 55
LA4	55
LA5	55 e 58
LA6, LA7	54
LA8	55
LA9	54
LA10	10
LA11, LA12	29 e 30
LA13	23
LA14	55
LA15	30
HR. INDICADORES DE DESEMPENHO - DIREITOS HUMANOS	
HR1, HR2	57
HR3	28
HR4	56
HR5	57
HR6, HR7	56
HR8	57
HR9	56
HR10	57
HR11	56
SO. INDICADORES DE DESEMPENHO - SOCIEDADE	
SO1	40
SO2, SO3	28
SO4	28
SO5	43
SO6, SO7, SO8	39
SO9, SO10	40
PR. INDICADORES DE DESEMPENHO - RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO	
PR1, PR2, PR3, PR4	58
PR5	31
PR6	32
PR7, PR8	58
PR9	59

Parâmetros da publicação

GRI

3.5
4.14
4.15
4.16
4.17

Definição de temas

Diálogo e transparência. Foram esses os pilares que nortearam a construção do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória 2011. Ao adotar as diretrizes estabelecidas pela Global Reporting Initiative (GRI), a cooperativa identificou junto a dois de seus públicos de relacionamento – médicos cooperados (“sócios” da cooperativa) e colaboradores as informações consideradas relevantes para constar o documento. Eles compõem o público interno da empresa e são peças fundamentais no processo de construção de uma organização sustentável.

Um grupo de 45 cooperados e de 30 colaboradores foi convidado a responder um questionário quantitativo, em dezembro de 2011. Entre os cooperados, foram ouvidos todos os membros da diretoria executiva, do Conselho de Administração, e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), totalizando 23 pessoas.

Os outros 22 médicos cooperados ouvidos não têm função administrativa e de gestão na empresa e participaram da pesquisa durante a realização do Fórum CooperAtiva, que aconteceu no dia 1º de dezembro de 2011, evento para o qual todos os cooperados são convidados com foco no debate de temas relacionados ao dia a dia da empresa.

Representando os colaboradores foram convidados 45 funcionários da Sede Administrativa

e os 30 membros do Esquadrão da Sustentabilidade. Desse total, 30 colaboradores – representantes de várias unidades – atenderam o convite da cooperativa e responderam a pesquisa.

Nos dois grupos, formados por cooperados e colaboradores, o objetivo era saber quais assuntos e informações eram considerados mais importantes para a comunicação da cooperativa.

A equipe da Assessoria de Comunicação selecionou previamente oito temas, tidos como mais relevantes pela organização. Estes temas foram levados à avaliação de cooperados e colaboradores e os três mais citados foram incluídos na matriz de materialidade. Além disso, da lista de cerca de 120 indicadores GRI, o grupo entrevistado elegeu mais 15.

Após esta etapa, os levantamentos foram consolidados, indicando os principais temas a serem abordados neste relatório. Esses dados compõem a matriz de materialidade que fornece a base deste documento.

Além disso, desde 2003, a cooperativa realizou 56 pesquisas com foco no Índice de Satisfação, ouvindo diversos públicos como clientes, corretoras, rede de prestadores, médicos cooperados e não cooperados e clientes de empresas concorrentes (veja a seguir descritivo da relação de cada público com a cooperativa). A cada ano, a empresa foi agregando públicos e aperfeiçoando a metodologia. Essa ferramenta de diálogo é usada para transformar as principais demandas em planos de ação.

Públicos estratégicos da Unimed Vitória

Grupos definidos pela alta administração e especialistas em gestão sustentável

Clientes	Estão no alicerce da estrutura econômica da cooperativa e são afetados pelas decisões ou mudanças feitas pela organização.
Colaborador	Está envolvido diretamente no planejamento e na execução de ações estratégicas para a cooperativa.
Comunidade	É alvo das campanhas, projetos e ações diversas da cooperativa na área da saúde, social, ambiental, entre outras.
Cooperado	É o sócio da cooperativa, personagem fundamental na tomada de decisões da organização e diretamente impactado por elas.
Corretoras	Responsáveis pela comercialização dos produtos da Unimed Vitória, as corretoras se desenvolvem economicamente a partir dos ganhos com os planos e, portanto, também com a cooperativa.
Fornecedores	São parceiros essenciais para a execução do trabalho da cooperativa tanto na área administrativa quanto na área médica.
Governo, Poder Público (incluindo o Judiciário)	São responsáveis pela regulação e legislação da saúde suplementar. Em instâncias municipais, estaduais e federais, o envolvimento do poder público com a cooperativa permite parcerias sociais diversas. Já o Poder Judiciário, recebe, julga e determina a decisão sobre processos judiciais relacionados à área da saúde, em alguns casos, a clientes da cooperativa. Essas decisões impactam diretamente no cenário econômico-financeiro do plano de saúde.
Imprensa	Divulga e esclarece questões relacionadas ao cenário da saúde suplementar e da própria cooperativa.
Rede de Prestadores	Como parte da cadeia produtiva da área da saúde, é fortalecida economicamente pela parceria com a Unimed Vitória e auxilia na garantia da capilaridade do negócio da cooperativa.

Em 2011, a pesquisa dos colaboradores que atuam no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) apontou um índice de satisfação com os veículos de comunicação, com média **6,4%**. A partir daí, a cooperativa considerou importante criar um Plano de Comunicação para o Cias, local onde concentram mais de **50%** dos colaboradores da Unimed Vitória. Já a pesquisa realizada com os cooperados do Centro Cirúrgico do Cias, **48.8%**, apontou a grande insatisfação com o conforto médico. Com o resultado, foi inaugurada em 2011, a nova área.

Em 2011, o método das pesquisas de satisfação foi o descritivo, com aplicação da metodologia quantitativa. As amostras tiveram margens de erro calculadas em Coeficiente de Confiança de **95%**. Em alguns segmentos, foi realizado censo (ver anexos a partir da página 64).

A área de Responsabilidade Social da Unimed Vitória fez uma avaliação técnica, levando em conta os resultados das pesquisas de opinião realizadas no ano passado e confrontando os dados com os indicadores GRI e com os 15 indicadores elencados, buscando intermediações.

Os principais assuntos citados pelos públicos entrevistados:

Cooperado e colaborador

- Salário, benefícios e remuneração do cooperado
- Avaliação de desempenho profissional
- Equilíbrio entre vida pessoal e profissional
- Relação de respeito mútuo entre cargos diversos
- Treinamentos e capacitação pessoal
- Projetos sociais

Clientes

- Tempo de espera para atendimento
- Infraestrutura

Além disso, outras fontes importantes de consulta para definição dos temas abordados foram a mídia de massa, as publicações especializadas e os veículos publicados pela Unimed do Brasil. Esse material foi foco de análise e serviu de base para levantamento de temas cruciais sobre o setor de saúde suplementar. A lista inclui a relação entre a soma de gastos do grupo de usuários de uma operadora (chamado de sinistralidade) e o envelhecimento da população; a necessidade de redução de custos e do investimento em prevenção (e não em tratamento); e a variação cambial, que afeta diretamente os preços de equipamentos e materiais e repercute sobre o desempenho do setor.

A essência do negócio	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento estratégico Promoção e prevenção à saúde Qualificação da Rede Prestadora
Econômico	<ul style="list-style-type: none"> Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais significativas Remuneração e riqueza destinadas aos empregados Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada Consumo de água Iniciativas para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços Consumo de energia
Social - Práticas Trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> Treinamentos Taxa de rotatividade de empregados Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira Benefícios oferecidos aos colaboradores
Social - Direitos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Percentual do pessoal de segurança submetido a treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a aspectos de direitos humanos 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
Social - Responsabilidade pelo Produto	<ul style="list-style-type: none"> Informações sobre os impactos de sustentabilidade dos produtos e serviços Práticas relacionadas à satisfação do cliente

Perfil do Relatório

GRI 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 A Unimed Vitória publica anualmente um Relatório de Sustentabilidade que contempla as atividades da cooperativa de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência (no caso do atual, 2011). Em caso de serem citados projetos ou iniciativas criados em outro período, a data será mencionada.

A publicação da edição anterior ocorreu no dia 15 de fevereiro de 2010. Todas as edições anteriores estão disponíveis para download no site www.unimedvitoria.com.br. Em caso de dúvidas, críticas ou sugestões sobre o conteúdo do relatório, indicamos o envio de e-mail para a Assessoria de Comunicação Empresarial da Unimed Vitória (responsabilidadesocial@unimedvx.com.br).

Escopo e Limite do Relatório

GRI 3.6, 3.7, 3.8, 3.9, 3.10

As informações contidas nesta publicação referem-se às atividades da Unimed Vitória e de seus recursos próprios. Indicadores não contemplados não são considerados relevantes para a área de atuação da Unimed Vitória ou ainda não foram implementados. Essas informações serão esclarecidas ao longo do relatório e/ou no índice remissivo. Quando a cooperativa tiver intenção de implementar projetos que permitirão o cumprimento de indicadores no futuro, o prazo será mencionado. Apenas uma correção necessária foi encontrada em relação às informações do Relatório de Sustentabilidade de 2010. O número de clientes informado estava incorreto, pois incluiu 8 mil vidas do plano odontológico. Vale ressaltar que a incorreção do dado não afeta o relatório para efeitos comparativos.

No que se refere a joint ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou entre organizações, é importante ressaltar que não foram observadas variações de tal ordem. Para a medição e cálculo de dados, a cooperativa utiliza como base 112 indicadores do Planejamento Estratégico e 950 indicadores de processos no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), hospital próprio da cooperativa.



Grupo de cooperados que participam da gestão da cooperativa

A apresentação do resultado econômico-financeiro segue as regras do IFRS – International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil), que também leva em consideração as premissas ditadas pela ANS, e todas as observações relativas à metodologia são abordadas nas notas explicativas dos auditores externos. Não há erratas ou reapresentações a serem relatadas.

GRI 3.10

Não há diferenças significativas com relação a métodos de aferição ou controle ao escopo do relatório com relação às edições dos anos anteriores.

GRI 3.11

GRI 3.13 Verificação

A Unimed Vitória submeteu o conteúdo deste e dos dois relatórios de sustentabilidade anteriormente publicados à checagem externa.

A consultoria não avalia a qualidade da gestão, mas leva em conta se as informações fornecidas são consistentes e objetivas. As demonstrações contábeis do exercício, suas notas explicativas e o Balanço Social são auditados externamente por empresas especializadas, cujos pareceres estão publicados no final deste relatório.

Perfil Organizacional

GRI 2.1, 2.4, 2.6 → Organização relatora

Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., com sede na Avenida César Hilal, n.º 700, Bento Ferreira, Vitória – ES. CEP: 29.052-232.

GRI 2.2 → Principais marcas, produtos e serviços

A Unimed Vitória opera nos municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano e Anchieta, no estado do Espírito Santo.

Produto	Plano	Contratação	Segmentação	Acomodação	Abrangência
Integral	Vitoriamed	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
		Individual familiar	Referência	Enfermaria	Nacional
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Nacional
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
		Coletivo Empresarial	Referência	Enfermaria	Nacional
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Nacional
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
		Coletivo por Adesão	Referência	Enfermaria	Nacional
Participativo	Participativo Nacional	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Nacional
		Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Nacional
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Nacional
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Nacional
	Participativo Estadual	Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Estadual
		Individual familiar	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Estadual
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Estadual
		Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Estadual
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Apartamento	Estadual
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Estadual
Fácil	Fácil Participativo	Coletivo Empresarial	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Grupo de Municípios
		Coletivo por Adesão	Ambulatorial + Hospitalar com obstetrícia	Enfermaria	Grupo de Municípios

Produtos opcionais

- S.O.S Emergências Médicas – serviço de remoção oferecido pela Unimed Vitória
- Plano de Benefícios de Medicamentos (PMB)
- Plano Odontológico – produto que oferece cobertura para procedimentos odontológicos
- Unimed Saúde Ocupacional – oferecido às empresas com foco na saúde e na qualidade de vida dentro do ambiente de trabalho.

Parte dos serviços prestados, aqueles conduzidos pelos médicos cooperados (sócios da Unimed Vitória), pode ser considerada direta. A rede própria da Unimed Vitória conta atualmente com 15 unidades de negócios, entre hospital, clínicas, unidade de promoção da saúde, diagnóstico e para tratamento oncológico (Conheça as unidades próprias na página 60).

Além disso, um grupo de credenciados, como hospitais, clínicas, laboratórios, entre outros, integra a rede de prestação de serviços à qual os clientes têm acesso. Por meio desta rede, a Unimed Vitória amplia as possibilidades de serviços, procedimentos médicos e tratamentos disponibilizados aos seus clientes, remunerando os prestadores pelo que é ofertado. A cooperativa desenvolve um Programa de Qualificação da Rede de Prestadores para garantir a qualidade do serviço oferecido (conheça o programa na página 37).

GRI 2.3, 2.5, 2.9 Estrutura operacional da organização

A atuação da cooperativa é focada na região metropolitana, permitindo ao cliente de alguns produtos o acesso à assistência em âmbito nacional, por meio de intercâmbio com outras singulares do Sistema Unimed. Não há atuação internacional.

É importante ressaltar que a organização relatora deste documento é apenas a Unimed Vitória. A cooperativa tem participação em outras empresas, mas não há relação de controle ou influência significativa. Os resultados obtidos a partir do desempenho dessas empresas são contabilizados nos resultados financeiros.

Estrutura e Serviços

Unidades físicas da operadora e recursos próprios



Ver detalhamento no anexo Estrutura e Serviço (página 66).

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

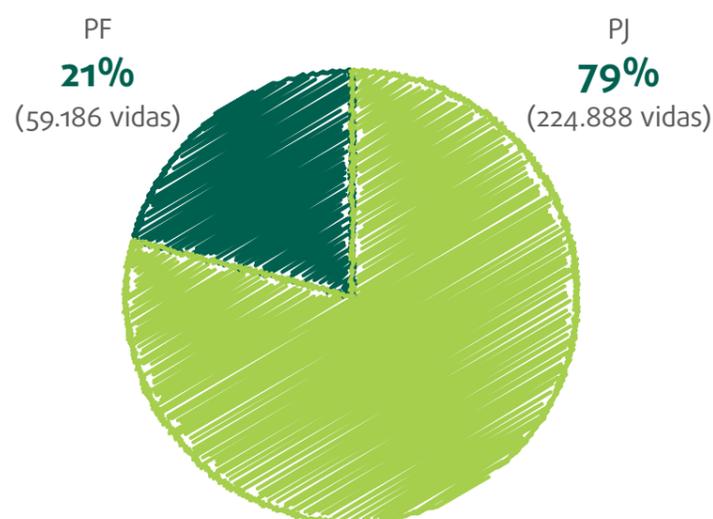
Descrição	2011	2010	2009
Unimed do Espírito Santo Federação	287	243	116
Central Nacional Unimed	304	304	169
Unimed Participações S/C Ltda.	14.471	10.942	4.364
Sicoob Metropolitano – ES	438	294	265
Unimed Seguradora S/A	86	86	86
Outros Investimentos	34	34	34
Total	15.620	11.903	5.034

* As variações anuais não são significativas se comparadas ao faturamento bruto da cooperativa. Tratam-se de:
 • Unimed Participações S/C Ltda.: avaliação pelo Método Equivalência Patrimonial (MEP)
 • Sicoob Metropolitano – ES: integralização de juros sobre capital e sobras

GRI 2.7 Mercados atendidos

A cooperativa oferece produtos para pessoas jurídicas e físicas. Moradores da região metropolitana de Vitória e alguns municípios próximos ou empresas com sede na mesma localização são o foco do negócio. Para atendimento aos clientes de contratos empresariais, em alguns casos, a cooperativa firma parcerias com a Central Nacional Unimed, com a Unimed Seguros ou com outras singulares do sistema.

Por tipo de contratação



GRI 2.8 A Unimed Vitória em números no ano de 2011

- **2.215** médicos cooperados
- **283.187** clientes
- **1.722** colaboradores
- **216** prestadores de serviços
- **34,41%** de participação no mercado capixaba de saúde suplementar
- **370** pacientes atendidos em assistência domiciliar por mês
- **1,43** milhão de consultas
- **332.240** consultas em pronto-socorro, incluindo, além do Cias, atendimentos na Unidade Ambulatorial do Cias (UAC) Leitão da Silva
- **43 mil** internações
- **513 mil** exames de imagem
- **2,63 milhões** exames de laboratório
- **145 mil** atendimentos nas lojas da Reta da Penha, Unimed Diagnóstico e Guarapari
- **1,7 milhão** de ligações recebidas pelo Contact Center
- **R\$ 704,88 milhões** de receita operacional bruta
- **R\$ 572,86 milhões** de custos assistenciais líquidos

- **R\$ 103,15 milhões** de despesas operacionais
- **R\$ 71,13 milhões** de patrimônio líquido
- Sobras Líquidas à disposição da AGO: **R\$ 1,25 milhão**

O Sistema Unimed no Brasil:

O Sistema Unimed no País reúne mais de 18 milhões de clientes e 73 mil empresas, o equivalente a 9,54% da população brasileira e 39,7% do público atendido pelo mercado de saúde suplementar.

- **108 mil** médicos cooperados
- **3.124** hospitais credenciados
- Detém **37%** do mercado nacional de planos de saúde
- Presente em **83%** do território nacional
- Composto por **372** cooperativas médicas
- Pelo **17º ano** consecutivo, é o plano de saúde Top of Mind da pesquisa do Instituto Datafolha
- Pela **10ª vez**, é o plano de saúde em que os brasileiros mais confiam, conforme a pesquisa Marcas de Confiança

Fonte: Unimed do Brasil (<http://www.unimed.com.br>)

Essência

Nova identidade corporativa

O Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico contemplou, em 2011, a mudança da Identidade Corporativa da Unimed Vitória. A revalidação da identidade ocorre a cada quatro anos, acompanhando a mudança do ciclo da gestão da Diretoria Executiva e Conselhos. O objetivo é adequar a Missão, a Visão de Futuro e os Valores da cooperativa às expectativas de cada grupo de médicos cooperados que compõem a diretoria.

Compromissos organizacionais...

GRI 4.8 Missão

“Oferecer soluções em saúde por meio de um atendimento humanizado, valorizando o seu cooperado e contribuindo para o desenvolvimento da sociedade”.

Visão de Futuro

“Ser reconhecida nacionalmente pela sua excelência e como a melhor empresa de soluções em saúde do estado do Espírito Santo”.

Valores

Ética e transparência; Responsabilidade Social; Valorização do indivíduo; Cooperação; Competência; Comprometimento; Serviços de qualidade; Inovação.

...e a sustentabilidade

A missão, a visão de futuro e os valores da Unimed Vitória estão diretamente relacionados ao seu compromisso com a sustentabilidade.

A Operadora prevê a busca da rentabilidade para a cooperativa por meio de produtos competitivos; relacionamentos duradouros que aumentem a satisfação dos clientes de forma sustentável, assegurando a qualidade

dos serviços, a promoção de saúde, melhorando cada vez mais o relacionamento com o cooperado; além de racionalizar os custos administrativos.

Nos Recursos Próprios, o objetivo é qualificar a assistência médica, aumentando a percepção do cliente sobre um atendimento de qualidade; ser referência na formatação de custos assistenciais comparados com a rede prestadora com foco na redução da sinistra-

lidade; intensificar melhorias nos processos e adequar a estrutura através de ações inovadoras, buscando diferenciais competitivos e racionalização das despesas.

Vale ressaltar que, desde 2010, a cooperativa incluiu o tema em seu mapa estratégico na perspectiva Aprendizado e Crescimento. Desde então, todas as iniciativas que “nascem” na empresa, a partir de seu Escritório de Projetos, levam em conta o conceito de sustentabilidade.



Evento de posse da nova diretoria com presença de representantes dos públicos de relacionamento da cooperativa

Abordagens de gestão

Nas seções abaixo, apresentamos um panorama da nossa atuação:

Governança Corporativa

Em um momento especialmente importante, em que o setor de saúde suplementar vive um período de crise e de construção de novos modelos e soluções em busca da sustentabilidade do negócio, procedimentos de governança tornam-se fundamentais. Presentes desde o início da história da cooperativa e aprimorados aos longos dos anos, esses procedimentos visam a aumentar a eficiência, o controle e a organização, bem como tornar claros a estratégia e os objetivos da empresa. Em 2011, a nova gestão concentrou-se em reforçar o diálogo, em momentos presenciais, e na divulgação sistemática de mensagens da diretoria, no sentido de equalizar o conhecimento e disseminar informações estratégicas sobre o negócio entre todos os cooperados. Leia mais na página 20.

Desempenho Social

Atuar de forma a respeitar e cumprir as normas vigentes e as regras do setor, tendo como valores a ética e a integridade, são premissas para a Unimed Vitória. Líder de mercado, a empresa reconhece sua importância na região onde vive e busca disseminar boas práticas, difundir conhecimento em saúde, contribuir para a cultura da prevenção e estimular o

voluntariado. A organização está sempre buscando ampliar suas contrapartidas sociais, tanto por meio da geração e distribuição de riquezas oriundas da própria operação quanto por projetos específicos. Informações detalhadas nas página 40.

Performance Econômica

Aprimorar ferramentas de gestão; criar modelos baseados na prevenção – e não só no tratamento de doenças; rever e reduzir custos; garantir o equilíbrio econômico-financeiro de contratos estão entre as ações que marcaram o ano de 2011 na Unimed Vitória, buscando a sustentabilidade do negócio. Informações mais detalhadas sobre o desempenho econômico-financeiro estão descritas a partir da página 44.

Desempenho Ambiental

A sustentabilidade é um dos aspectos fundamentais do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória. Ela é um dos programas corporativos, responsável por garantir as melhorias nos processos críticos e base de sustentação da estratégia da empresa.

Os trabalhos incluem ações voltadas para o consumo consciente, voluntariado, promoção da saúde, gestão adequada dos resíduos,

melhoria da qualidade de vida, entre outras. Leia mais sobre o tema na página 49.

Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

A Unimed Vitória trabalha em prol do envolvimento e da qualificação do seu corpo de colaboradores. Há investimentos em cursos e treinamentos e programa de seleção interna que oportuniza o crescimento dos profissionais que já atuam na cooperativa.

GRI
4.4

Também são trabalhadas ferramentas para possibilitar o diálogo, como os canais formais de comunicação, o Código de Conduta e o Programa de Inovação.

A empresa busca ainda oferecer condições de trabalho adequadas e em consonância com a legislação. Realizam-se ações constantes de promoção da saúde e garantia da segurança no ambiente organizacional. Além disso, temas como diversidade, corrupção e trabalho infantil são seguidos e trabalhados por meio de campanhas junto aos colaboradores. Na página 54, é possível ter acesso aos principais indicadores.

Direitos Humanos

Atuar de forma a estimular o respeito mútuo e a diversidade são premissas para a Unimed Vitória e, como tais, estão presentes em seus valores organizacionais.

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). A cooperativa preza pelo tratamento justo, repudiando qualquer tipo de discriminação e realizando campanhas internas que difundem esses valores. A Unimed Vitória é também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2006. Leia mais na página 56.

Responsabilidade sobre o Produto

Garantir a qualidade do atendimento, ter uma rede de prestadores de serviços qualificada, oferecer produtos regulamentados pela ANS e alinhados ao Código de Defesa do Consumidor são premissas da Unimed Vitória com foco na responsabilidade do seu produto. Um exemplo é o Programa de Qualificação da Rede Credenciada, iniciativa que, no ano passado, recebeu o Prêmio Melhores Práticas Espírito Santo na categoria Operacional, criado para reconhecer o trabalho das singulares que se destacam em inovação. Qualificando sua rede, a empresa garante qualidade em toda a sua cadeia de serviços. Leia mais na página 58

Cooperativa regida à estratégia

Há 16 anos, o Planejamento Estratégico passou a orientar as ações da cooperativa e, para a obtenção de resultados cada vez melhores, a metodologia foi aperfeiçoada ao longo do tempo.

Em 2003, foi adotada a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), uma das mais difundidas ferramentas de alinhamento da operação a objetivos estratégicos e, no ano de 2007, a Estratégia da Unimed Vitória foi reconhecida com o Hall of Fame, Prêmio Internacional de Gestão Estratégica, recebido por apenas 11 empresas na América Latina. Em 2011, a cooperativa iniciou um novo ciclo do Planejamento Estratégico, abrangendo o período de 2011-2014.

O Planejamento Estratégico do ciclo 2011-2014 foi construído de forma inovadora e participativa, analisando as condições do mercado, de parte dos públicos interessados e da própria Unimed Vitória, e contando com o envolvimento de representantes dos colaboradores e cooperados, incluindo membros do Conselho de Administração e do Conselho Técnico.

Além disso, são regulares os encontros presenciais com os diretores em eventos como o Happy Hour com a Diretoria, o Fórum CooperAtiva e as assembleias. Já o colaborador conta com a possibilidade de utilizar o “Fale com o Presidente” e tem acesso a ele e aos diretores no dia a dia da empresa.

Médicos cooperados e colaboradores contam com uma série de canais de acesso à alta administração. No Portal da Unimed Vitória, por exemplo, os cooperados têm opções de enviar mensagens diretas e falar com o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, o Conselho Técnico, o presidente e o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec).

O objetivo do planejamento é levar a Unimed Vitória e os recursos próprios da instituição a serem reconhecidos como referências nacionais de prestação de serviços de saúde, sempre tendo como base o crescimento e a sustentabilidade do negócio.

O planejamento está alicerçado na aplicação do ciclo internacional PDCA. Traduzida, a sigla em língua inglesa traz os verbos planejar, executar, checar e agir. A partir de uma mobilização que atinge parte dos diretores e executivos da organização, a cooperativa busca que todas as fases sejam aplicadas continuamente em níveis de processos. Dando continuidade ao trabalho de evolução da estratégia, 2011 foi marcado ainda pela criação da Assessoria de Estratégia, Projetos e Processos e pelo aprimoramento do vínculo da estratégia aos processos críticos.

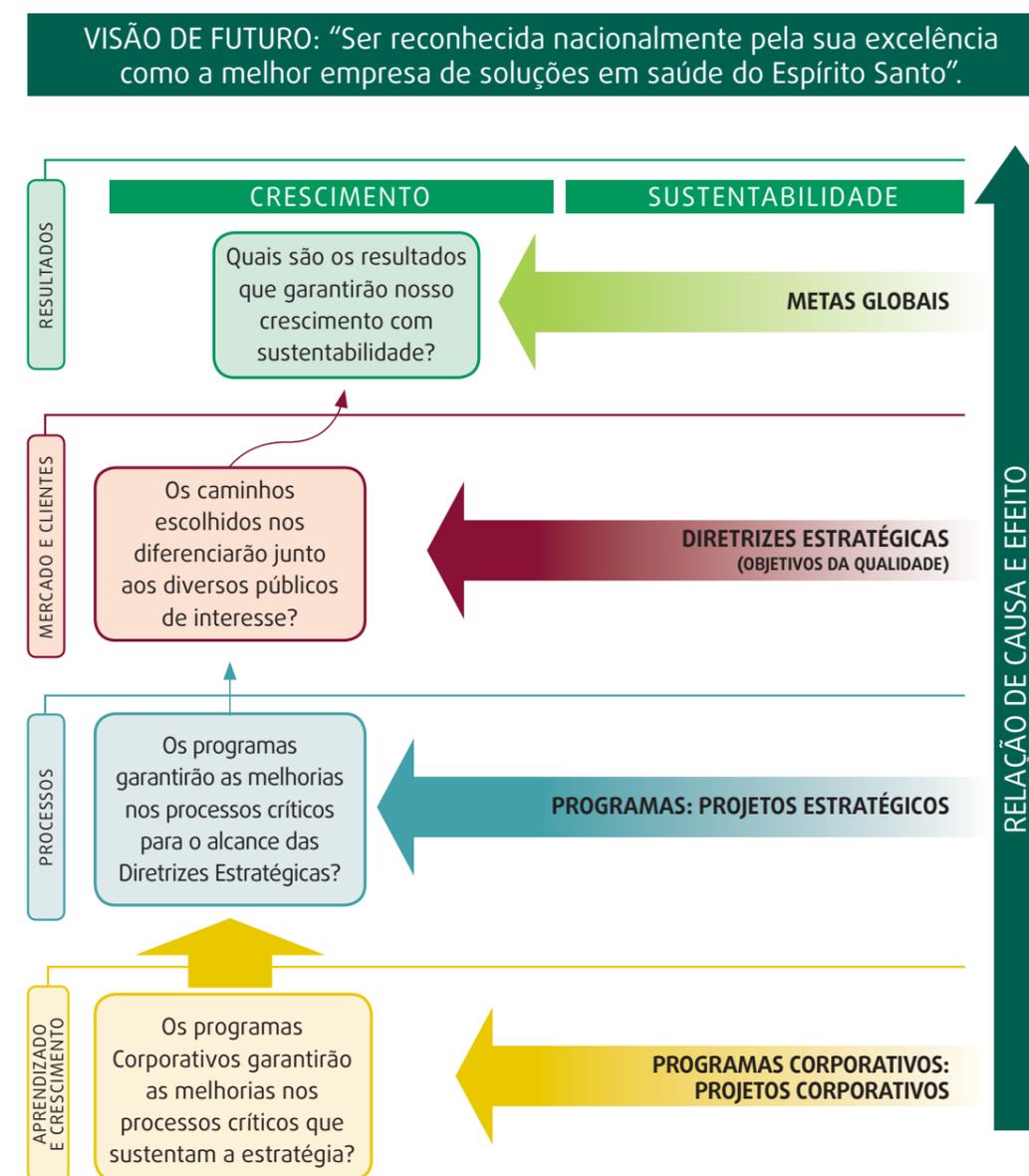
O Mapa Estratégico

Mapas estratégicos são uma representação visual dos objetivos estratégicos de uma instituição e de suas relações cruciais, além de possibilitar que a organização descreva e ilustre, em linguagem clara e geral, seus objetivos e as conexões que são o fundamento da direção estratégica.

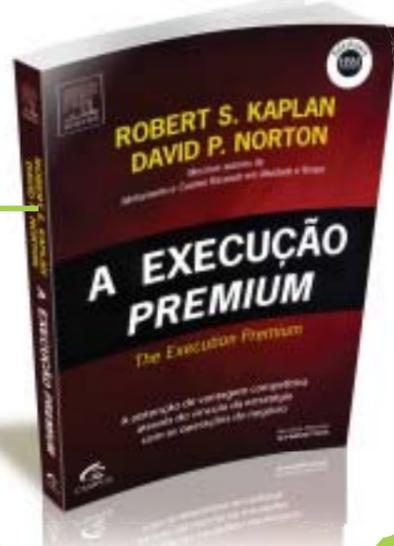
Ele evidencia os desafios que a instituição terá que superar para concretizar sua missão e visão de futuro. O mapa é estruturado por meio de objetivos estratégicos distribuídos nas perspectivas do negócio, interligados por relações de causa-efeito.

No caso da Unimed Vitória, o mapa estratégico traz como objetivo garantir rentabilidade ao cooperado, sócio da cooperativa, por meio da receita obtida a partir do pagamento das mensalidades dos planos, da redução da sinistralidade

(gastos do grupo de clientes) e da redução das despesas administrativas. Entre as ações para garantir esses resultados, está a constante preocupação em oferecer ao mercado um portfólio de produtos competitivo que permita o aumento da carteira com rentabilidade e a adequação dos processos de relacionamento e atendimento aos clientes com melhorias no processo de informação. Tudo isso interligado às perspectivas de aprendizado e crescimento, que tem como base a premissa da sustentabilidade.



Referência internacional em gestão estratégica, a Unimed Vitória está entre as empresas brasileiras com trabalho reconhecido no livro que é tratado como a bíblia da estratégia. Na última edição do **The Execution Premium**, publicação de 2010, a cooperativa divide espaço com empresas como Unibanco, Arcelor Mittal Tubarão, Suzano Petroquímica (Quattor), Gerdau Açominas, HSBC Bank Brasil e Volkswagen do Brasil. Escrito por Robert S. Kaplan e David P. Norton, criadores da metodologia do Balanced Scorecard - BSC, o livro trata da obtenção de vantagem competitiva através do vínculo da estratégia com as operações do negócio.



Cenário de desafios

GRI 1.2

Oferecer assistência em saúde nos dias de hoje é um desafio diário para aqueles que, como a Unimed Vitória, têm como meta valorizar o trabalho médico e, ao mesmo tempo, disponibilizar atendimento sério, de qualidade e compatível com o que foi contratado pelo cliente.

O mercado de saúde suplementar como um todo vive hoje um cenário de excessiva regulamentação por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); sofre as consequências do processo de judicialização, que obriga as operadoras a oferecerem aos clientes serviços não contratados; e precisa atender às exigências relacionadas aos avanços tecnológicos da Medicina. Isso tudo diante do envelhecimento da população brasileira.

Só para citar um exemplo, periodicamente, a ANS divulga um novo rol de procedimentos que, no ano subsequente, deverá ser acrescentado à lista de cobertura obrigatória das operadoras.

O desafio é que os reajustes correspondentes a esse acréscimo nos serviços ofertados chegam a ser autorizados até um ano depois, com percentuais que estão muito longe de garantir o equilíbrio entre o que se oferece e o que se cobra, algo fundamental para a sobrevivência de qualquer empresa.

Soma-se a isso a existência de concorrentes que, sem medir consequências, comercializam planos de saúde por valores que não

garantem a cobertura do que é contratado. A conta é simples e não tem como fechar: o cliente paga um valor irrisório pelo plano, a operadora promete atendimento, mas não consegue cumprir o que foi estabelecido, gerando um clima de descrédito e desconfiança para o setor como um todo.

Neste cenário de desafios, o ano de 2011 teve outro fato importante: o Termo de Ajuste de Conduta firmado entre as Unimed do Estado, o Procon Estadual e o Ministério Público Estadual, que estabeleceu o índice de 37% de reajuste para aqueles que já haviam completado 60 anos, como alternativa à Liminar dos Idosos, que suspendeu pelo período de 18 meses todos os reajustes por mudança de faixa etária, previstos e autorizados pela ANS, gerando importante perda de receita à Unimed Vitória.

“O consenso foi importante, embora o percentual, como descrito no próprio texto do acordo, não tenha garantido às operadoras o equilíbrio econômico-financeiro das suas carteiras”, afirma o diretor-presidente da Uni-

med Vitória, Márcio de Oliveira Almeida. Basta dizer que, para a Unimed Vitória, a liminar trouxe prejuízos de cerca de **R\$ 19 milhões, dos quais R\$ 10, 57 milhões são referentes apenas ao ano de 2011.**

GRI 1.2

“Ser sustentável é uma necessidade”

Ao contrário do que se possa imaginar, esses e outros desafios só contribuem para tornar a Unimed Vitória uma empresa mais sustentável.

E o ano de 2011 ilustra bem esse esforço. A necessidade de rever custos exigiu ainda mais empenho para criar mecanismos de gestão e controle eficazes, num trabalho que vem sendo realizado ao longo dos anos e que tem repercussão em todas as áreas da empresa.

Neste contexto, foi preciso rever valores pagos por consultas e procedimentos, medida difícil e dura, especialmente para uma cooperativa que tem como objetivo valorizar o trabalho médico. Mas a empresa se manteve de pé, com resultados satisfatórios para um período de crise.

“ As dificuldades vividas pelo mercado, ao invés de nos afastarem dos princípios da sustentabilidade, nos aproximam ainda mais de nossas premissas. Significa dizer que, para nós, ser sustentável não é uma opção. É uma imposição. É uma necessidade. Precisamos construir estratégias, planejar nosso negócio, criar e desenvolver projetos inovadores... Tudo isso com foco na sustentabilidade. ”

Márcio de Oliveira Almeida, diretor-presidente da Unimed Vitória

Investindo em si mesmo para benefício de todos

O cenário que se impõe às operadoras de plano de saúde leva a Unimed Vitória a investir cada vez mais na verticalização dos serviços prestados. Isso significa investir em recursos próprios como parte fundamental da estratégia que visa à sustentabilidade.

Ao criar um recurso próprio a Unimed Vitória precisa fazer um investimento, mas tem a possibilidade de gerir e controlar a unidade conforme a política de gestão da cooperativa, incluindo controle de custos, aquisição de materiais, implantação de programas de qualidade e inovação e compras coletivas que garantem o acesso a descontos no que diz respeito a materiais e medicamentos.

Ou seja, o recurso próprio, nesse sentido, também contribui para a sustentabilidade do negócio. Hoje, além do hospital próprio, considerado referência no Estado e até no País, de acordo com publicações especializadas, a Unimed Vitória conta com outros dez recursos próprios na região de sua atuação.

Prevenir é bem melhor...

Como parte da estratégia da empresa em 2011 e para os próximos anos, a Unimed Vitória trabalhou na construção e na implementação de alguns projetos fundamentais como os investimentos feitos em medicina preventiva. "Há que se construir um novo modelo

de atenção à saúde. Não podemos mais nos restringir a cuidar da doença e do doente. É preciso garantir a promoção da saúde. Ao investir em programas voltados para a cultura da prevenção e para a criação de um modo de vida mais saudável, ganhamos todos: operadora, cliente e sociedade. Ganha também o cooperado, dono do negócio, que colherá os resultados da redução dos custos assistenciais que, por vezes, no modelo atual, chegam a ultrapassar a marca dos 80% de tudo o que é faturado pela empresa", explica o diretor-presidente, Márcio de Oliveira Almeida.

Entendido, portanto, como parte da estratégia do negócio, o Viver Unimed, programa de medicina preventiva da Unimed Vitória, cresceu em números e em realizações. Em 2011, ano de consolidação do projeto que ganhou sede própria em setembro de 2010, 25.397 atendimentos foram realizados pelo programa – que inclui oficinas, cursos, grupos de ajuda mútua – contra 15.224 em 2010, num crescimento de 34%. "Um modelo sustentável, impreterivelmente, passa pela prevenção. Estamos certos disso", ressalta o diretor de Provimento de Saúde da Unimed Vitória, Remigildo Gava Milanez.



Cuidados oferecidos na sede do Viver Unimed

Responsabilidade além dos clientes diretos

A responsabilidade da Unimed Vitória em difundir a cultura da prevenção, do autocuidado e da qualidade de vida se torna ainda maior ao se pensar na força da marca e na liderança da empresa na região de sua atuação.

GRI EC8 A operadora, que tem 34,4% do mercado, também oferece serviços ao público em geral – sem se restringir a seus clientes – participa e realiza campanhas de conscientização; e dá sua parcela de contribuição para promover uma mudança de postura na sociedade. Cursos de diabetes e de gestantes, por exemplo, são oferecidos pelo Viver Unimed gratuitamente para a comunidade.

Outro exemplo em 2011 foi o envolvimento direto da Unimed Vitória, por meio do Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), em uma grande campanha pelo uso consciente dos serviços de prontos-socorros, junto com outros seis hospitais da região metropolitana.

O objetivo era levar a população a só recorrer ao serviço em caso de urgência e emergência, esclarecendo sobre essas situações e sobre o protocolo de atendimento de risco,

que prioriza os pacientes de maior risco em detrimento dos casos não urgentes.

É importante ressaltar que todos diretores e executivos da Unimed Vitória fazem parte da comunidade local. A equipe da cooperativa é recrutada por meio do banco de dados (ao qual a população tem acesso para cadastro de currículo via portal) e por empresas de recrutamento, num processo isento que leva em conta as especificidades de cada cargo. A equipe de gestores da Unimed Vitória e os cooperados desempenham uma série de papéis e funções em projetos e comitês, representando a cooperativa em instâncias outras. Há ainda aqueles que dão sua contribuição social participando de seus conselhos de especialidade ou engajados em movimentos como forma de contribuição para a sociedade e troca de melhores práticas.

A cooperativa possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa em vários órgãos e integra projetos ou comitês. Enquanto instituição, a Unimed Vitória integra a Federação das Unimed do Espírito Santo e a Seguros Unimed, e Organização das Cooperativas Brasileiras do Estado do Espírito Santo.

GRI EC7

GRI 4.13



DIRETORIA

NOME	CARGO - UNIMED VITÓRIA	ATIVIDADE COMPLEMENTAR
Ary Célio de Oliveira	Diretor Técnico do Cias	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Membro do Comitê Estadual de Mobilização contra a Dengue; ▣ Conselheiro de Administração do SICOOB Sul Serrano.
Luiz Carlos Paier	Diretor de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital; ▣ Membro da sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica.
Márcio de Oliveira Almeida	Diretor Presidente	<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. ▣ Membro do Conselho Fiscal da Unimed Federação Espírito Santo; ▣ Membro do Conselho de Administração da Unimed Seguros.
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 Fiscal da Unimed do Brasil; ▣ Membro do Conselho Vogal da Unimed Federação Espírito Santo; ▣ Membro do Conselho de Administração da Cooperativa dos Anestesiologistas do Espírito Santo (Coopanest/ES).
Mário Tironi Júnior	Diretor Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Membro da Diretoria da Sociedade Espírito-Santense de Pediatria, Comissão de Honorários Médicos. ▣ Preceptor de Residência Médica em Pediatria do Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória, da SESA ▣ Médico do serviço de Pediatria do Vitória Apart Hospital ▣ Especialista em Pediatria pela Sociedade Brasileira de Pediatria.
Remegildo Gava Milanez	Diretor Provimento de Saúde	<ul style="list-style-type: none"> ▣ Membro da Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do ES; ▣ Diretor-presidente do Hospital Metropolitano; ▣ Conselheiro e Médico do Hospital Metropolitano.



Governança

Modelo empresarial

GRI 4.2
4.3
4.5 → A Unimed Vitória é uma cooperativa que congrega 2.215 médicos cooperados, com forma e característica jurídica de sociedade simples, sem finalidade lucrativa e objetiva, com base na colaboração recíproca a que se obrigam seus sócios a promover o estímulo, o desenvolvimento progressivo e a defesa de suas atividades de caráter comum e a eliminação progressiva das formas de intermediação mercantil, na prestação de serviços do médico ao paciente.

As atividades dos cooperados e a administração da cooperativa são definidas e regidas pelo Estatuto Social e Regimento Interno - aprovado em Assembleia Geral Extraordinária. Entre outras coisas, os documentos definem a estrutura de governança, critérios para inclusão ou exclusão de sócios e princípios comuns básicos.

A cooperativa não possui membros independentes em seu mais alto nível decisório, que é composto exclusivamente por cooperados eleitos por seus pares.

O presidente também compõe a Diretoria Executiva e tem as funções de convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva, Conselho de Administração e as Assembleias Gerais; supervisionar e orientar as diretorias subordinadas, entre outras atribuições regidas pelo Estatuto Social e Regimento Interno. As decisões da Diretoria Executiva e do Conselho Administrativo são focadas no avanço da gestão e seguem os princípios da equidade, transparência, ética e seriedade, e sempre pautadas pelo interesse comum de todos.

A remuneração de diretores e colaboradores não está relacionada ao desempenho econômico da empresa.

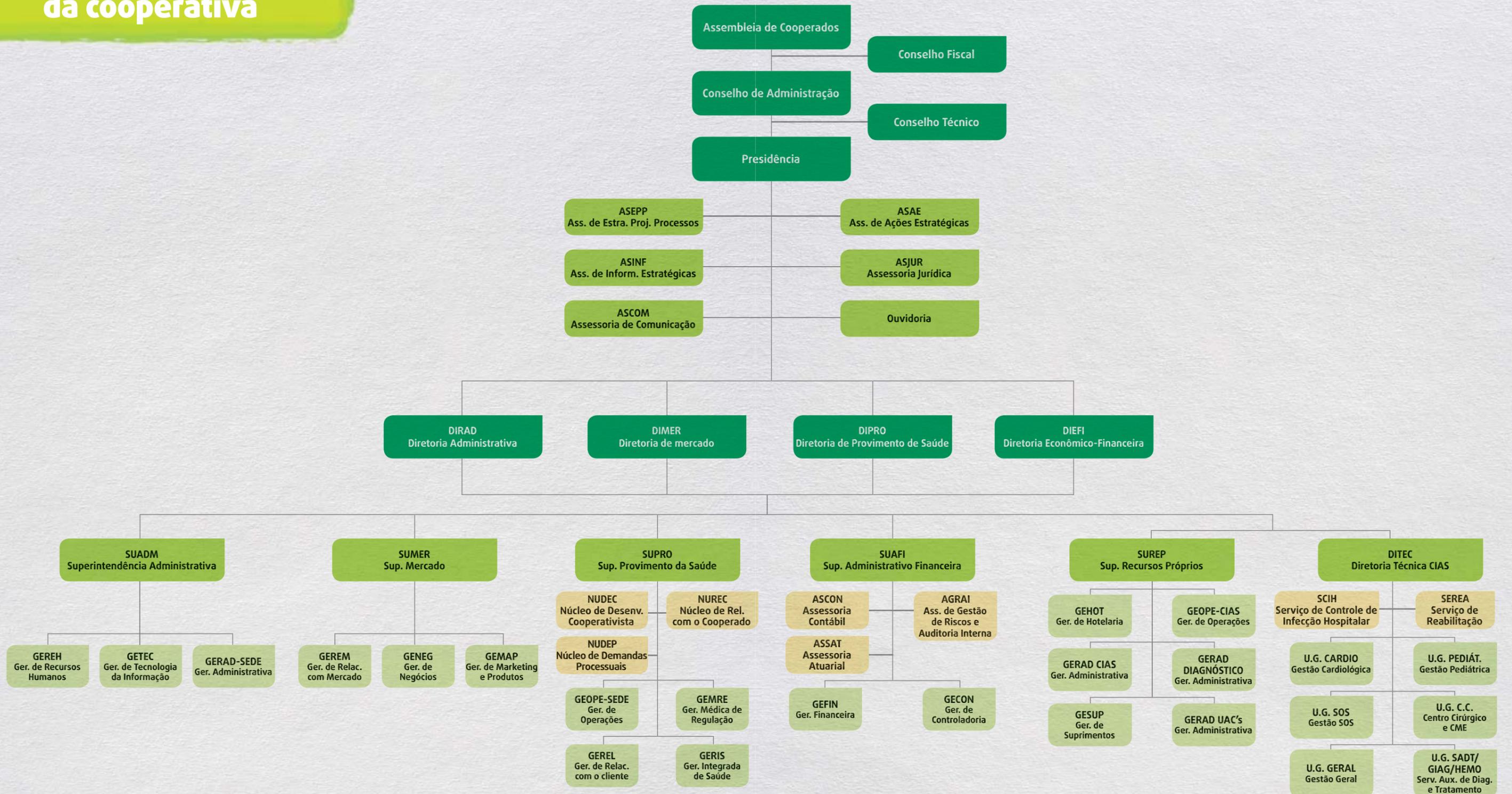
Por meio do software de gestão Corporate, utilizado **GRI** 4.9 pela Unimed Vitória, o Conselho de Administração pode acompanhar o andamento de todos os projetos da cooperativa em todas as áreas, incluindo os planos de ação. Cada membro do Conselho dispõe de uma senha que garante o acesso ao sistema para monitoramento

e acompanhamento. Os membros do Conselho também realizam reuniões regulares de trabalho.

As decisões mais importantes da Unimed Vitória são tomadas durante as Assembleias Gerais, sejam elas Ordinárias - realizadas anualmente - ou Extraordinárias - que acontecem quando necessárias. Nas Assembleias, são apresentados os resultados da cooperativa aos cooperados e realizada a prestação de contas do ano anterior.

É importante destacar que as questões fundamentais de governança permanecem inalteradas. Os médicos cooperados possuem direito igualitário ao voto e podem se manifestar sobre qualquer aspecto de gestão ou tema de seu interesse. As Assembleias, o trabalho dos Conselhos e veículos de comunicação, como esse próprio relatório, são algumas das formas para avaliação. Não estão estabelecidos mecanismos para auto-avaliação de performance do mais alto órgão de governança. **GRI** 4.4
4.10

A organização da cooperativa



Aprimoramento contínuo

Em 2011, a Unimed Vitória encomendou um estudo à Fundação Dom Cabral, uma das mais reconhecidas instituições de ensino do País, com sede em Belo Horizonte, para realizar um diagnóstico do estágio em que se encontrava a governança corporativa da cooperativa e, posteriormente, propor um modelo que trouxesse melhorias e avanços de gestão.

O diagnóstico foi desenvolvido por etapas que contemplaram o nivelamento do conhecimento entre os membros do Conselho e da Diretoria da instituição sobre o tema Governança Corporativa; o levantamento e a mensuração dos procedimentos da instituição à luz de 180 indicadores/métricas de governança, a fim de evidenciar as necessidades específicas da Unimed Vitória, e a análise dos dados para posterior retorno aos membros do Conselho e seus principais gestores.

Após o diagnóstico, a equipe da Fundação Dom Cabral validou o resultado junto ao Conselho e à Diretoria, momento em que também foram discutidos o plano de melhoria e os próximos passos para o encaminhamento das soluções.

GRI 4.2 4.7 Diretoria executiva

Eleitos pelos cooperados em Assembleia, cinco médicos ocupam posições executivas na cooperativa. A Diretoria Executiva é responsável pela gestão da cooperativa, de acordo com as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração. Tem mandato renovado a cada quatro anos. Como são eleitos os diretores, a aprovação de seus pares é o mecanismo de seleção.

Ano de mudanças - Em eleição democrática no dia 1º de março de 2011, a chapa Evoluir obteve 917 dos 1.873 votos, o que garantiu a vitória ao grupo que atualmente está à frente da cooperativa. Outras duas chapas disputaram o pleito.

GRI 4.1 Conselhos

São compostos por cooperados, eleitos por seus pares junto com a Diretoria Executiva. Exercem atividades de supervisão econômica, administrativa, operacional, educacional e questões médicas.

Conselho de Administração

Formado por 11 membros, contendo a Diretoria Executiva (cinco membros) e seis conselheiros vogais. Os cooperados são eleitos para um mandato de quatro anos, sendo permitida a reeleição de dois terços dos componentes, incluindo a Diretoria Executiva.

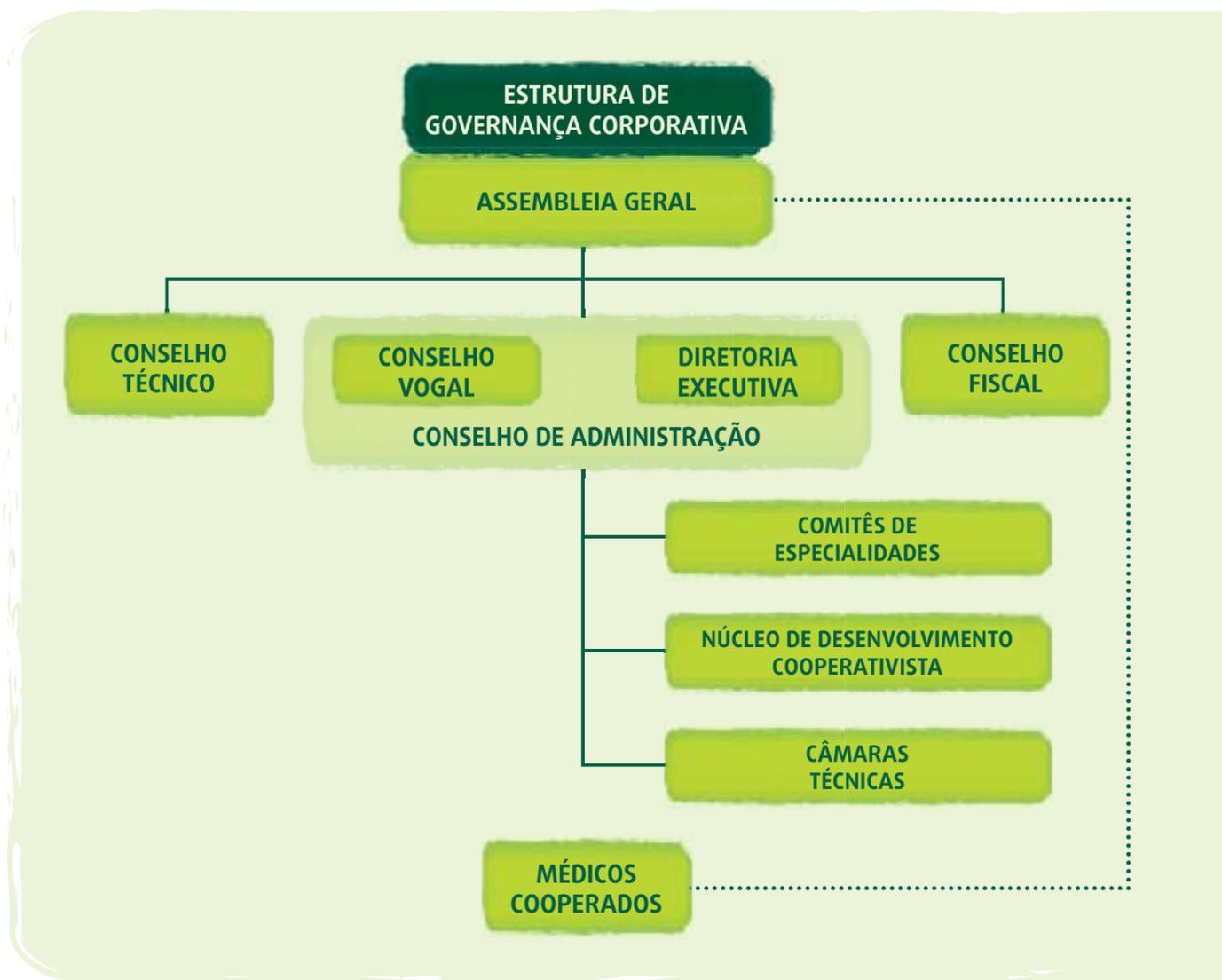
No desempenho de suas funções cabem aos conselheiros fixar as despesas de administração em orçamento; deliberar sobre admissão, exclusão, eliminação ou readmissão de cooperados; editar normas complementares e/ou regulamentadores do Estatuto Social e Regimento Interno; entre outras atribuições.

Conselho Vogal

Com seis membros, é fundamental para o acompanhamento da gestão da cooperativa. Junto com a Diretoria Executiva, forma o Conselho de Administração da Unimed Vitória.

Conselho Técnico

Formado por sete componentes, com mandato de quatro anos, eleitos junto com o Conselho de Administração, sendo permitida a reeleição para período imediato, de apenas dois terços dos seus integrantes. Acompanha a gestão realizando a avaliação técnica da conduta dos cooperados.



Conselho Fiscal

É constituído por três membros efetivos e três membros suplentes. Eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano, sendo permitida a reeleição para o período imediato de apenas um terço dos seus integrantes. Tem a função de fazer a fiscalização sobre operações financeiras, atividades e serviços da cooperativa.

Comitês de Especialidades

Formados por 98 médicos de especialidades médicas diversas. Servem de interface na relação do cooperado com a cooperativa. Em 2011, o trabalho para fortalecer a atuação dos comitês foi uma das principais ações da Diretoria Executiva no campo da governança corporativa. Foram 29 comitês em funcionamento em 2011, oito a mais do que 2010.

Câmaras Técnicas

Implantadas em 2011, as câmaras trabalham com o objetivo de auxiliar a análise dos processos de autorização médica junto à área de auditoria e também avaliam situações de violação do estatuto da cooperativa. A intenção da Unimed Vitória é que cada especialidade tenha uma Câmara Técnica em funcionamento. Atualmente, as especialidades Cardiologia e Angiologia possuem câmaras ativas. Em 2011, foram avaliados 52 casos pelos três grupos.

- Câmara Técnica de Cardiologia: 7 integrantes;
- Câmara Técnica de Cirurgia Vascular (Angiologia): 4 integrantes

Gestão 2011-2015

Em abril de 2011, foi realizado o evento de imersão da nova gestão, em Pedra Azul, no município de Domingos Martins. O encontro de dois dias teve o objetivo de apresentar à nova diretoria executiva a estrutura e os projetos, os deveres e as obrigações de cada cargo que irão ocupar da Unimed Vitória para o período de 2011 a 2015. O evento reuniu 40 pessoas, entre membros da diretoria, Conselho de Administração, Conselho Técnico, Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), superintendentes, coordenadores médicos e alguns gestores e assessores da cooperativa.

Além da apresentação de superintendentes e gestores da cooperativa, a programação do evento contou também com palestras de Artur Neves, do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, Valdmário Rodrigues Junior, diretor de Integração Cooperativista da Unimed Brasil, entre outros.

Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista

O aprimoramento constante é essencial para todo profissional de sucesso, principalmente aqueles que exercem a Medicina. A Unimed Vitória conta com um setor especializado em cuidar da educação continuada e cooperativista de seus médicos: o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec).

O Nudec, composto por 11 médicos cooperados e cinco colaboradores administrativos, é resultado da fusão entre o Comitê Educativo (Comed), o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e o Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes) e visa à realização de eventos que promovam o desenvolvimento dos cooperados, por meio de cursos, palestras e atividades socioculturais que estimulem o espírito cooperativista e a capacitação técnica desses profissionais.



Representantes do Nudec com o diretor-presidente da cooperativa

GRI LA13 → Composição da Governança Corporativa

Total de integrantes: 35 membros

(DIRETORIA 05 / CA 06/ CONSELHO TÉCNICO 07 / CONSELHO FISCAL 06 / NÚCLEO DE DESENVOLVIMENTO COOPERATIVISTA 11)

Homens: **31**

Mulheres: **04**

Faixas etárias

■ 30 – 34 anos: **0**

■ 35 – 39 anos: **01**

■ 40 – 44 anos: **04**

■ 45 – 49 anos: **07**

■ 50 – 54 anos: **09**

■ 55 – 59 anos: **10**

■ 60 – 64 anos: **03**

■ 65 – 69 anos: **01**

■ 70 anos acima: **0**

Raça:

■ Brancos: **24**

■ Negros: **0**

■ Pardos: **11**

■ Amarelos: **0**

■ Indígenas: **0**

Em defesa da ética

A essência da Unimed Vitória é o cooperativismo. Dizer isso significa dizer que o crescimento da cooperativa e sua capacidade de superar desafios têm relação direta com a postura de cada médico cooperado.

Por isso, é fundamental defender o médico que atua com ética, fiscalizando e agindo firmemente em casos de condutas que prejudicam o todo. E é esse o posicionamento da cooperativa.

No ano de 2011, cerca de 40 processos passaram por avaliação do Conselho Técnico por suspeita de conduta médica inadequada. Desses, três já culminaram em punição com suspensão do direito de atuar pela cooperativa por períodos que variam entre 30 e 90 dias. As penalidades previstas pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno incluem períodos de suspensão ainda maiores (até 180 dias) e até a eliminação do médico da cooperativa, dependendo da gravidade da infração.

Entre os motivos que geraram a abertura dos processos, estão condutas como a utilização de materiais não previstos no Portal Médico, sem evidência científica de benefício para o cliente; a cobrança de auxílio em cirurgia sem que o médico auxiliar sequer compareça ao centro cirúrgico; utilização de materiais/medicamentos de menor custo e cobrança por similares de maior valor.

Entre as várias medidas tomadas visando o equilíbrio e a sustentabilidade da cooperativa, está a criação em 2011 de Câmaras Técnicas

em algumas especialidades médicas, com a função de avaliar as solicitações de material de alto custo antes de liberá-las.

O objetivo é ter mais controle e rigor nas liberações, sem, é claro, trazer prejuízo para médicos e clientes. Como especialistas, esses cooperados colocam seu conhecimento a favor de toda a cooperativa, sem abrir mão de oferecer atendimento de qualidade e de preservar vidas, a mais importante missão do médico.

Diálogo aberto

Atualmente, os Comitês de Especialidades e as Câmaras Técnicas têm contribuído consideravelmente para uma aproximação maior da organização com os médicos da cooperativa. O objetivo da Unimed Vitória é dar continuidade ao trabalho em 2012 e constituir comitês em todas as especialidades.

Com relação a mecanismos de governança voltados para a resolução de possíveis conflitos da cooperativa, cabe destacar a atuação da Ouvidoria, no caso dos clientes, e o Código de Conduta Profissional, modelo corporativo da Unimed Brasil, que regulamenta as relações com todos os públicos. Os resultados quantitativos do trabalho da Ouvidoria podem ser encontrados na página 32.

GRI
4.6



Compromissos

Escritório de Projetos

Buscando incorporar as melhores práticas de gestão estratégica e consolidar ainda mais seu modelo, a cooperativa identificou a necessidade de aprimorar o gerenciamento de seus projetos com a criação do Escritório de Projetos e, com isso, elevar a probabilidade de realização de projetos bem-sucedidos em toda empresa.

O escritório de projetos foi implementado entre os anos de 2010 e 2011 e está ligado na estrutura organizacional à Assessoria de Estratégia, Projetos e Processos (ASEPP).

No ano de 2011, foram aprovados 72 projetos, sendo 45 projetos para a operadora, 25 para os recursos próprios e dois para atendimento às legislações, totalizando em média investimentos de R\$ 30,037 milhões. Durante a priorização dos projetos, 25 foram suspensos por falta de alinhamento com a estratégia da empresa.

Para definir objetivos estratégicos e os projetos prioritários para a Unimed Vitória, um estudo é realizado anualmente. Esse estudo, também chamado de Diagnóstico Estratégico, começa levantando todas as informações sobre os mercados regional, nacional e mundial, com foco na áreas de saúde suplementar, além de relacionar essas informações ao público de interesse da Unimed Vitória: cooperados, rede prestadora, colaboradores, governo e sociedade, clientes, corretora e concorrentes.

Após a apresentação desse diagnóstico, são definidas as ameaças, oportunidades, pontos fortes e fracos de cada público de interesse (análise SWOT). O diagnóstico e a análise são insumos primordiais para a elaboração da estratégia da empresa.

Informações Estratégicas

Estudar fenômenos que têm impacto direto e indireto no negócio de saúde suplementar, desenvolver relatórios e consolidar os diversos dados existentes em um único e consistente banco de dados para ser disponibilizado à diretoria, aos conselhos e aos cooperados, não só para garantir mais transparência, mas também para permitir que a cooperativa tenha uma ferramenta que contribua para aumentar a eficiência da gestão. Foram muitas as ações desenvolvidas pela Assessoria de Informações Estratégicas em 2011 com esse foco.

A partir de março de 2012, relatórios contábeis, balancetes com percentual de despesas, dados como evolução da carteira e sua distribuição, custos assistenciais, entre outras informações de interesse do médico, que é dono da empresa, serão disponibilizados periodicamente. A ideia é que todos os cooperados tenham essas informações atualizadas mensalmente e



Encerramento do Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico 2012-2015

possam acompanhar a real situação da Unimed Vitória, comparando-a inclusive com as demais operadoras do estado e do país.

Outra ação importante iniciada em 2011 e ainda em andamento é direcionada ao mercado. A partir de 2012, os clientes pessoa jurídica da Unimed Vitória poderão acompanhar mensalmente o desempenho de seus contratos. Atualmente, as empresas têm acesso aos relatórios uma vez por ano, durante a renovação do contrato. Com o trabalho desenvolvido pela Assessoria, os clientes poderão gerenciar e administrar melhor seus contratos, compartilhando com a cooperativa a gestão e a responsabilidade sobre o uso.

A assessoria também está construindo junto ao Viver Unimed, modelos preditivos para identificar clientes com o perfil adequado para participarem dos programas de medicina preventiva da cooperativa. Com cruzamento de dados de exames e de informações de diferentes áreas, o trabalho permitirá identificar e apresentar a essas pessoas os programas

do Viver Unimed, estimulando-os a adotar atitudes mais saudáveis.

O ano de 2011 também marcou o início do trabalho de unificação de indicadores de gestão da sede administrativa da Unimed Vitória e dos recursos próprios. Os dados estão sendo incluídos em uma única base, com adequação de conceito e tratamento da informação, permitindo a geração de relatórios com atualizações mensais e maior facilidade na comparabilidade dos indicadores.

Outros projetos foram iniciados em 2011 e continuam em desenvolvimento em 2012, como estudos sobre o perfil de utilização dos clientes e o simulador de custos das negativas e a implantação de novos modelos para análise gerencial dos recursos próprios. O simulador cruza dados de liminares concedidas em consequência de negativas de procedimentos e permite à cooperativa ter acesso ao valor gasto com o custo do procedimento e o valor gasto com as despesas judiciais oriundas das negativas.

Gestão de Riscos e Auditoria Interna

GRI
4.11

Dando mais um passo para tornar sua gestão cada vez mais profissional, a Unimed Vitória conta com uma Assessoria de Gestão de Riscos Corporativos, cujo trabalho foi consolidado em 2011 pela Price Water House Coopers, com objetivo de administrar os riscos e identificá-los em oportunidades.

No ano passado, foram mapeados apenas os riscos internos. Os demais riscos, inclusive os mais relevantes para a sustentabilidade, serão mapeados até 2014. Os objetivos da gestão de riscos estão alinhados ao Planejamento Estratégico e divididos nas seguintes categorias: financeiros, operacionais, de imagem, estratégicos e atuariais.

Os esforços visam a identificar, avaliar e tratar os riscos presentes nas atividades da cooperativa. Nessa perspectiva, todos os eventos que apresentam alguma possibilidade de risco para que as metas da cooperativa não sejam alcançadas devem ser mitigados.

Um mapeamento dos processos de toda a Unimed Vitória foi realizado pela equipe de Gestão de Riscos ao longo do ano e, como resultado, 130 planos de trabalho foram elaborados com o objetivo de atuar no controle dos riscos identificados.

Além dessa frente de atuação, um Comitê de Gestão de Riscos foi formado para dar suporte à Diretoria Executiva continuamente.

Em 2012, uma auditoria interna será realizada para que toda a Unimed Vitória seja reavaliada. "Vamos constantemente verificar se novos riscos surgiram e também checar a eficácia das soluções propostas e executadas a partir da implantação das ações previstas nos planos de trabalho", afirma o diretor econômico-financeiro, Marcus Vinicius Azevedo Tanure.

Desde 2006, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) também conta com a gestão de risco hospitalares, que estará integrado ao programa para o novo ciclo de trabalho de gestão de riscos. Futuramente, os demais recursos próprios da cooperativa também serão acrescentados ao escopo da área.

Também há um projeto a ser desenvolvido junto ao gerenciamento de riscos que prevê a avaliação dos impactos gerados à comunidade pelas ações da Unimed Vitória, que tem entre seus projetos futuros lançar produtos específicos para as classes C e D e que desenvolve ações visando o desenvolvimento conjunto da sociedade, como é o caso do Programa de Qualificação da Rede Prestadora (conheça o programa na página 37).

Relacionamento com seus públicos

Cooperados

Manter a posição de líder no mercado e ver a empresa crescer com solidez e sustentabilidade é o que move a Unimed Vitória. Por isso, o papel dos médicos cooperados é fundamental para o sucesso do negócio. Juntos, os 2.215 médicos atenderam os cerca de 283 mil cientes, com 1,43 milhão de consultas e 332.940 consultas em pronto-socorro.

A cooperativa entende que a qualidade de vida e o aperfeiçoamento profissional dos cooperados são elementos que determinam o resultado final do trabalho entregue aos clientes. Em 2011, foram investidos R\$ 7,855 milhões em benefícios para seus cooperados (o valor não inclui o seguro de vida em grupo e o seguro de renda por incapacidade temporária).

Benefícios para os cooperados

- Plano de Saúde
- SOS Emergências Médicas
- Plano odontológico
- Plano de Benefício de Medicamento (PBM)
- Desenvolvimento cooperativista
- Confecção de jalecos, carimbos e receituários
- Seguro de vida em grupo
- Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit) com valores de mensalidades diferenciados
- Seguro hospitalar
- Seguro viagem com valores diferenciados
- Casa do Cooperado
- Viver Unimed

GRI
EC9

“ Nós cuidamos da saúde dos nossos clientes e a Unimed Vitória cuida da nossa saúde, com os benefícios fornecidos aos cooperados. Entre eles, a melhor assistência médica do Estado e uma excelente rede hospitalar, com aparelhos de última geração. Essa soma gera tranquilidade, pois o programa de benefícios é amplo, consistente e abrange nossos familiares. Eu tenho, como exemplo, o meu pai, de 89 anos, que mora em Mato Grosso. Quando ele precisa de qualquer atendimento, conta com o respaldo da Unimed. Essa, para mim, é uma das melhores vantagens. Além disso, a tranquilidade se dá por termos os benefícios sem nenhum custo ou com valores diferenciados. As vantagens oferecidas pela cooperativa são imensuráveis, principalmente tendo em vista a solidez da Unimed Vitória. Nós podemos planejar a vida contando com esse apoio. ”

Elvídio dos Santos, cooperado há 19 anos

Qualificação profissional e educação continuada

Ao todo, 415 eventos fizeram parte do calendário do Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes) do Cias e contaram com 2,5 mil participações, podendo o mesmo cooperado ter participado em mais de um evento.

Cursos técnicos nas mais diversas áreas e especialidades, de idiomas e em comunicação, filosofia e pesquisa estão entre as atividades promovidas pelo Cepes e pelo Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec). Um deles, por exemplo, teve como foco emergências cardiovasculares e cerebrais a partir de uma capacitação da American Heart Association, instituição norte-americana que é referência em cardiologia.

Além disso, reuniões no Cias acontecem periodicamente com a participação de médicos cooperados e residentes a fim de buscar um maior entendimento sobre quadros de saúde complexos e compartilhar a produção de artigos e pesquisas.

Alguns temas de cursos, eventos e palestras oferecidos pelo Cepes/Cias em 2011:

- Curso de Inglês para Cooperados
- Discussões de Casos Clínicos
- Dengue e Protocolo de Dengue do Cias
- Exame Neurológico no Paciente em Coma
- Proteção Cerebral no Paciente Neurológico
- Abordagem Diagnóstica e Terapêutica no Paciente
- Diagnóstico Diferencial das hepatites virais
- Metodologia da Pesquisa e Bioestatística

Comunicação alinhada à necessidade

Em 2011, atendendo a uma demanda dos próprios cooperados, os informativos Cooperando e Universo Médico deixaram o formato impresso e passaram a ser enviados por e-mail e disponibilizados no portal da cooperativa. Os veículos Cooperando News, Facilidades, Essencial, o Chat Online, Dr. Mural, o Portal da Unimed Vitória e o próprio Relatório de Sustentabilidade são recursos que ajudam a manter os cooperados alinhados e em permanente comunicação junto à empresa, sendo 100% digitais.

Os médicos contam ainda com locais para atendimento exclusivo presencial. A Casa do Cooperado funciona de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas, e tem dois pontos de atendimento, um no Cias e outro na sede. O atendimento obteve classificação máxima de qualidade (ótimo - 8,8) em pesquisa realizada por instituto especializado com 435 profissionais através de entrevista por telefone.



Participação e diálogo no Fórum CooperAtiva.

Como forma de incentivar os cooperados a participarem ativamente do dia a dia da Unimed Vitória, deixando-os bem informados sobre a grandiosidade e os desafios do negócio e a contribuir para a gestão, foram desenvolvidos novos espaços para o diálogo como o Fórum CooperAtiva, que teve duas edições com a chamada central “Construindo, juntos, com inovação”.

O primeiro deles, realizado em 10 de maio, reuniu apresentações sobre os “Desafios da Comunicação com o Cooperado” e o “Programa de Participação Valorizada da Unimed Vitória”. Já a segunda edição, em 1º de dezembro, reuniu vários especialistas e consultores para falar sobre o “Raio-X da Sinistralidade”.

Além do fórum, foi criado o Happy Hour com a Diretoria, buscando aproximar o médico de sua cooperativa e abrir mais um espaço para a troca de ideias, o debate e a informação. As cinco edições reuniram 95 cooperados.

Vale ressaltar ainda que, em média, duas vezes ao mês, é enviada por e-mail a todos os cooperados a Mensagem da Diretoria - um texto contendo informações estratégicas sobre o contexto da cooperativa. A estratégia visa

compartilhar cenários e desafios, além de envolver os médicos na gestão da Unimed Vitória.

A diretoria executiva realizou ainda encontros com anestesistas e pediatras; o I Encontro de Ultrassom e Vascular com cooperados que atuam na Unimed Diagnóstico; e o I Workshop do Centro Cirúrgico do Cias, com a participação de médicos que atuam no corpo clínico especializado da unidade hospitalar.

Houve o também o encontro anual com os médicos das Unidades Ambulatoriais Cias e cafés da manhã com cooperados que são proprietários de estabelecimentos que compõem a rede credenciada; além de reuniões com os presidentes e representantes da Unimed Vitória nos conselhos de especialidade médica.



Happy Hour com a Diretoria: transparência e integração.

Satisfação

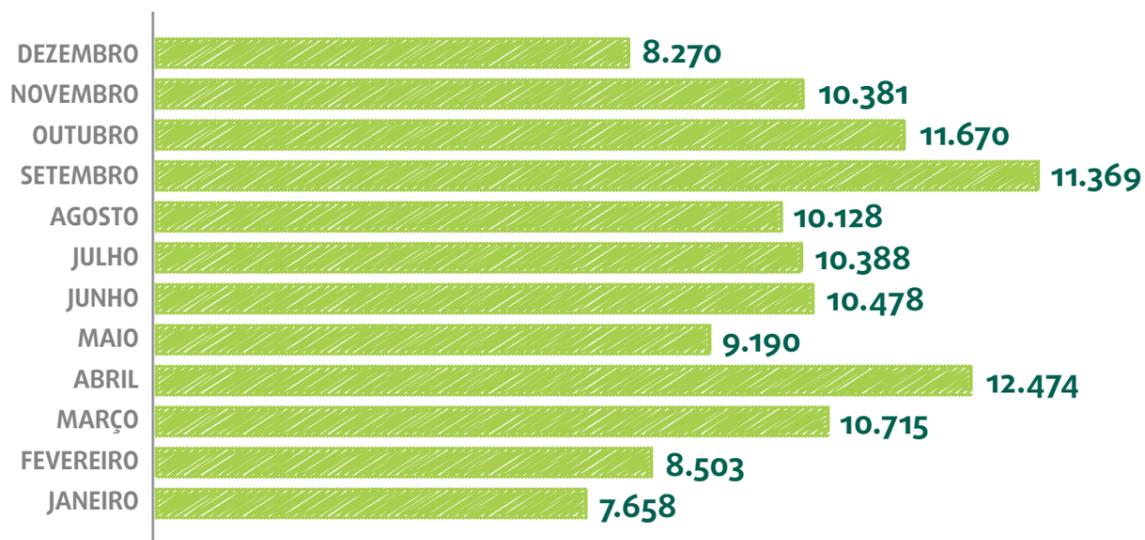
Anualmente, a Unimed Vitória realiza pesquisas de satisfação junto aos médicos cooperados. Este ano, o índice de satisfação obtido foi de 7,7, - considerado "bom" -, numa tabela que vai de 0 a 10. Apesar de ser realizada todos os anos, não é possível comparar o resultado de 2011 com 2010, por conta de uma mudança na metodologia de pesquisa. Anteriormente, a avaliação levava em consideração apenas os itens "ótimo, muito bom, bom, regular e péssimo". Hoje, o entrevistado aponta a importância de cada quesito avaliado (se atendimento, por exemplo, é algo importante para ele) e depois qualifica o serviço prestado. Por meio de uma fórmula, chega-se à nota geral. A mudança busca estabelecer critérios mais apurados de avaliação.



Reunião com grupo de cooperados que atuam na Unimed Diagnóstico

- Envio de e-mail: **71**
- Solicitação de Serviços via Portal: **937**
- Atendimento Presencial: **7.276**
- Mensagens da diretoria: **22**
- Happy Hour: **5**
- Fórum CooperAtiva: **2**
- Fax: **7**
- Chat Online: **77**

Acesso dos cooperados ao Portal Unimed



Colaboradores

A Unimed Vitória tem como premissa que os colaboradores são determinantes para que a cooperativa possa atingir sua missão empresarial. Como diretriz estratégica básica, a Perspectiva Pessoas deve buscar a valorização do colaborador, favorecendo o aprendizado e o desenvolvimento pessoal e profissional, pois é por meio dele que a empresa assegura os resultados que pretende, considerando sempre as premissas do Código de Conduta que condensa as regras.

Dentro desse conceito, são estabelecidas como prerrogativas da Gerência de Recursos Humanos (GEREH) o aprimoramento de competências e o estímulo ao autodesenvolvimento dos colaboradores, atendendo às expectativas e aos anseios do empregado quanto à satisfação pessoal, ao crescimento profissional, à segurança e à preservação da saúde no ambiente de trabalho.

Dessa forma, espera-se possibilitar o alinhamento das expectativas pessoais e profissionais dos colaboradores às Diretrizes Estratégicas da Organização.

Equipe

A Unimed Vitória encerrou o ano com 1.722 colaboradores, profissionais permanentes, contratados sob regime de contrato celetista. Há ainda 179 trabalhadores terceirizados exercendo as atividades de higienização, nutrição, segurança, rouparia, manutenção predial, manutenção de equipamentos médicos e de ar-condicionado.



Colaboradores e gestores durante treinamento

Integração e conduta profissional

Os colaboradores recém-contratados são integrados à equipe por meio do Programa de Integração, que ofereceu aos admitidos na empresa 3.050 horas de treinamento, abordando temas como cooperativismo, estrutura organizacional, saúde e segurança, relações do trabalho, código de conduta, benefícios, controle do ponto, além de Direitos Humanos, Diversidade e Corrupção.

Vale ressaltar que 100% dos colaboradores são treinados nas políticas e práticas anticorrupção da organização. No treinamento do Programa de Integração, são abordados o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e o Pacto Global.

O tema também é assunto em publicações especiais destinadas ao público interno e à sociedade. Além disso, a corrupção é foco de avaliação por meio de mecanismos de gerenciamento de riscos empresariais em todas as unidades de negócio. Até o momento, não há ocorrências de corrupção registradas na organização.

GRI HR3

GRI SO3

GRI SO2

GRI SO4

Boas-vindas com conhecimento

A integração de novos colaboradores tem como objetivo promover uma visão sistêmica sobre o funcionamento da cooperativa. É organizada e direcionada pela área de Treinamento e Desenvolvimento em conjunto com o Serviço de Segurança do Trabalho.

O Programa de Integração tem como principais objetivos favorecer e facilitar a adaptação do profissional à nova rotina de trabalho e estreitar o relacionamento dele com toda a equipe. A conduta interna é orientada pelo Código de Conduta único do Sistema Unimed.

No caso de novos gestores, o programa prevê sua participação em uma apresentação com os responsáveis por cada área, em que são passados os principais aspectos e atribuições de cada setor. Também é realizada uma visita às unidades que compõem a Unimed Vitória, para que o novo gestor possa adquirir uma visão sistêmica da organização em relação a processos e estrutura física, complementando deste modo as apresentações conceituais.

Os profissionais da área de Enfermagem recebem, além da integração padrão, o Treinamento de Integração Técnico, para facilitar a adaptação dos profissionais de saúde às rotinas e aos procedimentos específicos da área de atuação. A capacitação é organizada e direcionada pela área de Educação Continuada – ligada à Gerência de Recursos Humanos. O treinamento também é realizado em conjunto com outras áreas, como o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

Educação continuada

Entre os **1.722** colaboradores da Unimed Vitória, há **661** na área de Enfermagem e **1.061** nas demais funções. O primeiro grupo passou em 2011 por **34,8 mil horas** de treinamento, o que significa uma média de **52 horas** de treinamento por profissional de Enfermagem. Já os demais, fizeram 2.232:35:00 horas, equivalente a uma média de duas horas de treinamento por colaborador. A Unimed Vitória não dispõe da divisão de horas de treinamento por gênero e terá esse controle a partir de 2015.

Ao longo do trabalho para a Unimed Vitória, o colaborador tem a oportunidade de receber capacitações na área de atendimento ao cliente, pode participar de um programa de Coaching e do Desenvolvimento de Lideranças. A cooperativa ainda não possui um programa para gestão de competências e para análise de desempenho. Ou seja, nenhum colaborador recebe ainda avaliação de desempenho de carreira. Há um projeto para a construção da proposta em 2012. A empresa também não dispõe de programas para recolocação de demitidos ou assessoramento para fim de carreira.

GRI
LA10

GRI
LA11
LA12

Comunicação interna

A Unimed Vitória mantém constante diálogo com seus colaboradores e cooperados, reconhecendo a importância do público interno no alcance de seus objetivos. Para isso, conta com diretrizes que sustentam o seu sistema de comunicação interna mantendo o diálogo como forma de colaboração.

A cooperativa trabalha com um fluxo de informações contínuo e livre com colaboradores e cooperados, privilegiando a comunicação para esses grupos. A permanência, consistência e coerência são características desse conteúdo, compartilhado por ferramentas de comunicação.

Veículos, como informativos, boletins e jornais murais, folders, publicações especiais, campanhas internas, eventos e ações promocionais e apresentações institucionais, são recursos para difundir as informações relacionadas aos valores da organização, notícias relevantes sobre o setor de saúde e assuntos de interesse do perfil de profissionais da Unimed Vitória.

A comunicação interna conta com aferição própria e periódica, por meio de perguntas específicas sobre a satisfação do público interno. A pesquisa é realizada, por telefone, com colaboradores de diversas áreas, que são escolhidos aleatoriamente para responder quatro perguntas sobre as campanhas da cooperativa: se o colaborador teve conhecimento da campanha; por qual meio de comunicação; se entendeu a mensagem da campanha; e qual a sua avaliação dos resultados (ótimo, bom, regular, ruim). Em 2011, foram realizadas pesquisas sobre duas campanhas. A primeira avaliou a campanha de Retenção de Clientes, em agosto, ocasião

em que 22 colaboradores foram entrevistados. Desse número, 14 avaliaram positivamente e seis não tiveram conhecimento da pesquisa. A outra campanha avaliada foi a de patrimônio da Unimed Vitória, com 23 colaboradores ouvidos. Deste total, 15 avaliaram positivamente e oito não ficaram sabendo da campanha. A partir desses resultados, é possível planejar e implantar uma melhoria contínua às estratégias que são desenvolvidas.

Um convite à inovação

Criar, inovar e transformar. Essas três palavras estão na essência do Prêmio “A Ideia é Essa”, que começou a coletar ideias dos colaboradores, com o objetivo de inserir esta competência à cultura da cooperativa incorporando a inovação como potencial competitivo.

As sugestões dadas no prêmio são selecionadas mensalmente por uma comissão avaliadora - formada por gestores -, a partir de critérios de viabilidade em termos econômicos, sociais, de relevância e sustentabilidade. Se consideradas viáveis pela comissão avaliadora, os colaboradores recebem uma premiação pela ideia. Caso haja mais de 10 ideias viáveis no mês, é feito um sorteio.



Colaboradora que participou do Prêmio A Ideia é Essa e teve ideia implementada na cooperativa

No final do ano, são sorteadas 10 bolsas de estudos para os colaboradores que tiveram ideias implementadas na cooperativa, para utilização em capacitações ou cursos de aperfeiçoamento.

De janeiro a dezembro, o número de inscrições no prêmio foi de 815 ideias, sendo 66 consideradas viáveis.

Uma nova edição do Prêmio “A Ideia é Essa” já foi lançada em 2012 para dar continuidade à cultura de inovação entre os colaboradores.



Representantes da comissão julgadora do Prêmio A Ideia é Essa

Boas ideias colocadas em prática

Entre as propostas apresentadas por colaboradores, sete foram colocadas em prática com resultados para a cooperativa em 2011. Uma ideia foi apresentada pela coordenadora do Almojarifado, Fernanda Andrade Covre Scarpat. Ela sugeriu a compra de soro para irrigação e curativos (fisiológico e água destilada) em sistema aberto (frasco), permitindo a utilização para procedimentos que não sejam de infusão, como a limpeza de feridas, irrigação de cavidades e fornecimento de água para respirador. O soro tem custo menor, trazendo economia para a cooperativa.

Ajustes no quadro

Entre as medidas adotadas no ano passado com foco no equilíbrio econômico-financeiro, está o desligamento, depois de uma análise criteriosa, de 115 colaboradores da empresa. A decisão, previamente estudada, levou em conta o amplo cenário de desafios, visando à otimização de recursos e à adequação da estrutura interna, sem abrir mão de oferecer serviços de qualidade, com quadro mais enxuto e condizente com a nova realidade imposta às empresas. Todo o processo foi realizado levando em conta a legislação e o respeito aos direitos do trabalhador.

Tempo de compartilhar

Com desafios diversos pela frente, a área de Recursos Humanos da Unimed Vitória inicia uma etapa de renovação. A organização pretende começar e, em alguns casos, retomar este ano a implantação de projetos na área de gestão de pessoas. Entre eles, o plano de sucessão de lideranças, o sistema de remuneração variável e a gestão por competências a fim de reter talentos.

Com relação a sistemas de gestão, uma importante lacuna observada diz respeito à pouca confiabilidade dos registros funcionais, que impedem, por exemplo, que a Unimed Vitória informe a distribuição do corpo funcional por gênero, tipo de contrato de trabalho ou região em que o colaborador está alocado. A expectativa é de que a organização possa solucionar esta lacuna até 2014.

Com profissionais informados e altamente qualificados em diversas áreas, outra iniciativa que será implantada em 2012 tem o objetivo de

possibilitar a troca de informações internamente e valorizar os talentos da cooperativa. A ideia é criar um cronograma de capacitações ministradas pelos próprios colaboradores. A Gerência de Recursos Humanos (Gereh) vai realizar um levantamento para verificar o interesse de colaboradores em participar da agenda de treinamentos e selecionar os temas mais relevantes a serem compartilhados entre as áreas da cooperativa.

Rotatividade de Gênero (turnover)						
Tipo	Qt de admitidos		Qt de demitidos		Taxa	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Feminino	364	422	343	401	28,72	32,87
Masculino	126	113	130	145	25,55	27,45

Rotatividade Faixa Etária (turnover)						
Tipo	Qt de admitidos		Qt de demitidos		Taxa	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Menores de 18 anos	2	6	2	3	100,00	75,00
De 19 a 35 anos	398	420	356	409	31,47	34,28
De 36 a 60 anos	90	109	115	134	19,56	24,35
Maiores de 61 anos	0	0	0	0	8	8

Rotatividade Região (turnover)						
Tipo	Admissões	Admissões	Demissões	Demissões	Demissões	Demissões
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Vitória	149	169	143	164	26,50	29,95
Serra	117	129	106	123	29,97	33,33
Viva velha	128	121	138	151	28,42	31,05
Cariacica	70	90	71	84	25,00	30,10
Guarapari	8	5	4	3	60,00	33,33
Outros	18	21	11	21	29,59	42,86

Em constante reavaliação

O ano de 2011 foi um período de olhar para dentro da organização, rever processos, promover mudanças, traçar novas estratégias. Estimulamos nossos colaboradores a participar diretamente desse momento, realizando, por exemplo, um programa de gestão da inovação, colhendo ideias para fazer a cooperativa crescer e progredir. A estrutura administrativa também foi revista, com reorganização de papéis e áreas. Como toda a empresa moderna, buscamos o dinamismo, a adequação rápida aos novos momentos.

Mário Tironi Junior, diretor administrativo

A Unimed Vitória concede licença maternidade de quatro meses e paternidade de cinco dias. O índice de retorno ao trabalho após o período não está disponível. A organização pretende desenvolver meios de fornecê-lo até 2013.

Cientes

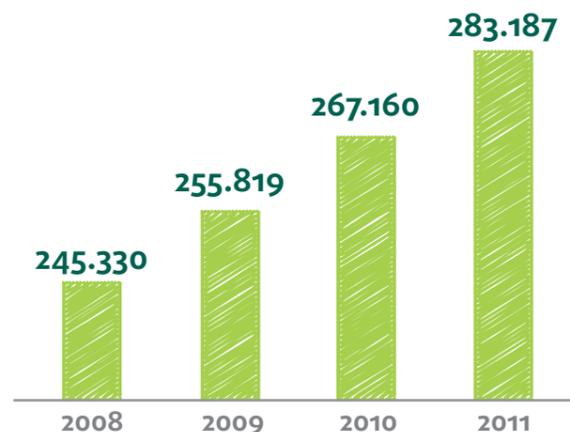
Médicos reconhecidos pelo mercado, recursos próprios com ampla rede credenciada e programas de prevenção são alguns pontos decisivos para quem se torna cliente da Unimed Vitória. A seriedade da empresa, a referência na prestação de serviços de qualidade e a ampla rede credenciada justificam o crescimento do número de vidas da cooperativa.

Em 2011, a Unimed Vitória manteve ritmo expressivo de crescimento na base de clientes, tendo chegado a 283 mil vidas em sua carteira, o que representa um aumento de 6% em um ano, mantendo seu market share em 34,4%.

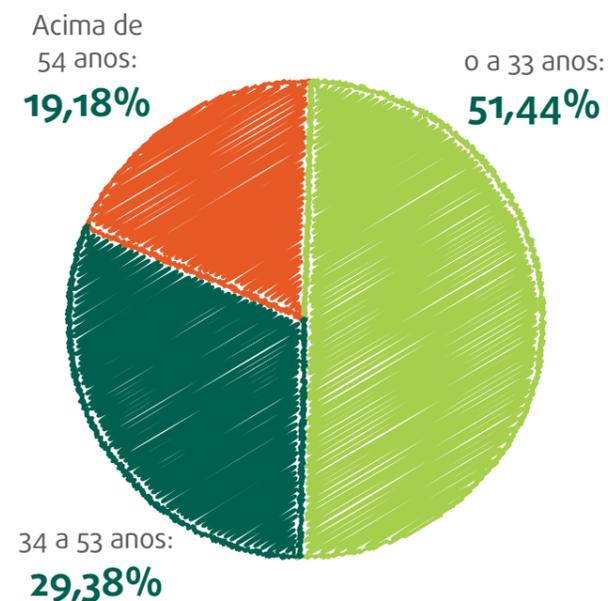
Apesar do aumento da carteira, os níveis de satisfação mantiveram-se altos. Pesquisa realizada com 2.650 clientes da cooperativa registrou que o Índice de Satisfação de Clientes (ISC) é superior a 80% nos serviços avaliados. (Veja metodologia utilizada e outras informações sobre a pesquisa na página 64)

A cooperativa contabilizou mais de 1.438.238 consultas eletivas, 332.940 consultas em pronto-socorros, 513 mil exames de imagem e 43 mil internações. Quando considerados os pacientes de outras Unimeds atendidos na rede da Unimed Vitória, somam-se outros 1.595.258 atendimentos.

Número de clientes



Perfil do cliente Unimed Vitória



Com foco nos planos de pessoas físicas, ele começou a funcionar em agosto, contabilizando uma média de dois mil atendimentos por mês.

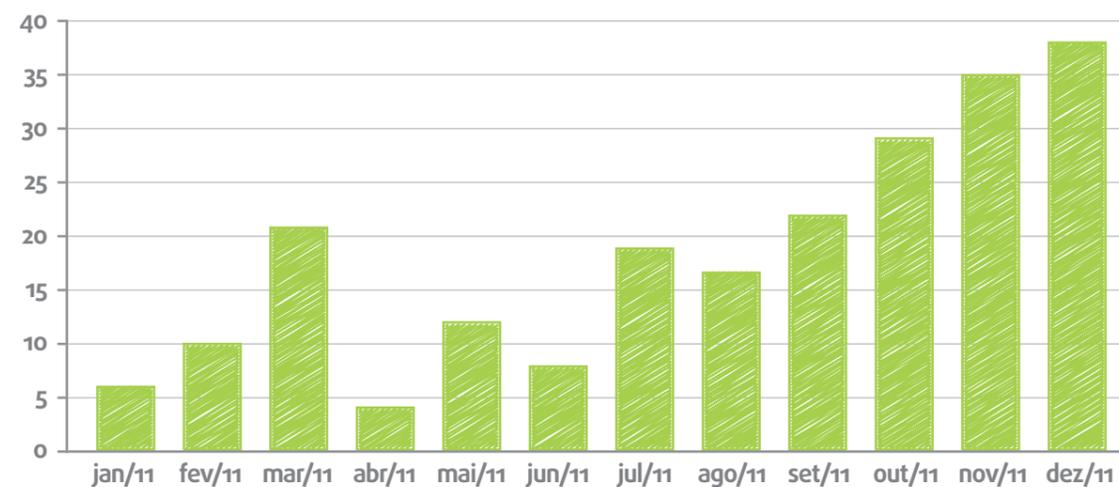
Além do Núcleo, a Unimed Vitória disponibiliza outros canais de comunicação que facilitam o contato do cliente com a cooperativa. Duas lojas de atendimento localizadas em Vitória e em Guarapari, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), o 0800 026 0080, as caixas de sugestões dos locais de atendimento, o Fale Conosco (por e-mail no site) e o Chat Online estão continuamente à disposição dos beneficiários.

Vale ressaltar ainda a existência da Ouvidoria, criada em 2010, como mais uma instância de aproximação com os clientes. Em 2011, foram 210 atendimentos, com prazo máximo para retorno das demandas estabelecido em cinco dias. Já o Contact Center recebeu cerca de 1,4 milhão de ligações em 2011, com tempo médio de espera de 14 segundos.

Estreitando relacionamento

Criado em 2011, o Núcleo de Negociação foi implantado pela Unimed Vitória para aprimorar a retenção de clientes e já se consolidou como mais um canal de relacionamento da empresa com seus usuários.

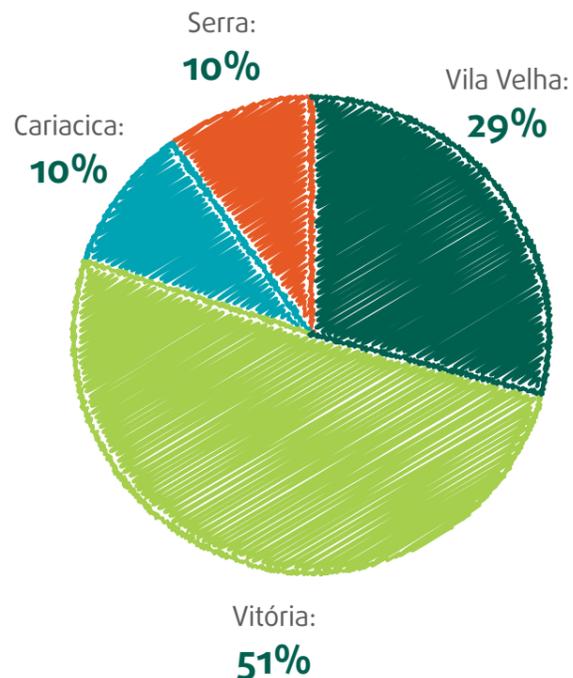
Atendimentos realizados por mês na Ouvidoria:



Enfermeira realiza procedimento de Classificação de Risco em criança



Cientes da Ouvidoria por município:



Motivos que levaram os clientes a acionar a Ouvidoria:

- Não recebimento de cartão de identificação;
- Demora na resposta de autorização de procedimentos periciáveis;
- Negativa de OPME;
- Reativação de plano;
- Demora no intercâmbio;
- Reajuste Pessoa Jurídica;
- Reajuste pelo TAC – Termo de Ajuste e Conduta (Estatuto do Idoso).

Sistema de autorizações

No que diz respeito à performance no atendimento, 98% das autorizações de exames e procedimentos cirúrgicos são previamente respondidas via web, através do sistema AutorizaWeb. Com isso, apenas 2% das solicitações necessitam de análise técnica e médica da equipe de auditoria, que têm 72 horas para dar retorno aos pedidos.

Ações de marketing

Para a Unimed Vitória, é imprescindível estar à frente de seus concorrentes, antecipar tendências de consumo, acompanhar variações de necessidades e determinar caminhos para que continue líder de mercado. E para que continue crescendo e ampliando a carteira de clientes, é essencial o investimento em ações de marketing.

O marketing também é responsável por desenvolver novos produtos, determinados pela necessidade do mercado e dos públicos de interesse, com o objetivo de gerar resultados para a cooperativa.

Em 2011, a cooperativa gastou com Publicidade e Propaganda 1,02% do total de suas despesas mensais. Em 2010, esse número foi de 0,99%. Os custos foram com campanhas publicitárias, ações de massa, patrocínio e apoio em eventos para clientes e sociedade, que somaram R\$ 3,462 milhões. O investimento em

comunicação externa visa reforçar a imagem da empresa no mercado, posicionando-a e garantindo a sustentabilidade do negócio a médio e longo prazo.

Entre as novidades criadas no ano passado com a intenção de estreitar ainda mais o relacionamento com seus públicos e, em especial, com os clientes, a cooperativa lançou uma nova publicação, a Revista Viva®. Nas páginas da revista, os textos abordam questões relacionadas à saúde e à qualidade de vida aliados aos projetos e serviços da cooperativa. A revista é disponibilizada gratuitamente nos consultórios médicos e em outros estabelecimentos da rede credenciada ao plano de saúde. Também foi criada a TV Corporativa, cuja programação é exibida em vários locais da cooperativa como o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), o Viver Unimed,

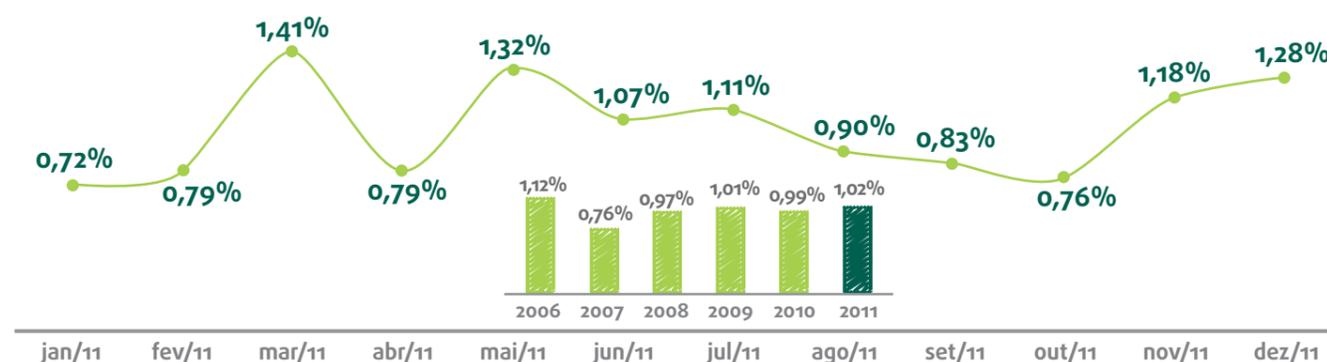


as seis Unidades Ambulatoriais, a Unimed Diagnóstico e também nas lojas de atendimento. Serviços e novidades da cooperativa, dicas de saúde, viagem, meio ambiente, entre outros conteúdos, são exibidos na TV Corporativa, que contabiliza um público de 50 mil telespectadores mensais.

Nas ações de marketing e comunicação, a Unimed Vitória segue o Código de Autoregulação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão.

GRI PR6

Despesas com publicidade e propaganda Unimed Vitória - 2011



Visita do Baby Care
para orientar cuidados
com o recém-nascido



Mais perto do cliente

Terminamos 2011 com importantes conquistas na área de mercado. Encerramos o ano com crescimento em nossa carteira de clientes, que aumentou em relação a 2010. Além disso, estabilizamos relações comerciais com os clientes 'pessoa jurídica', ampliando e treinando nossa equipe de vendas, aprimorando estratégias de relacionamento com possíveis clientes e com atuais clientes. Queremos ter outros pontos de contato com o beneficiário, além dos recursos próprios. Queremos nos aproximar dele, e estamos investindo nisso. Vale ressaltar os prêmios e reconhecimentos que tivemos em âmbito nacional e regional, que serviram para confirmar a força de nossa marca.

Luiz Carlos Paier, diretor de mercado

GRI EC8 Viver em primeiro lugar

Cuidar da saúde de forma preventiva é uma realidade na vida de muitos capixabas que participam do Viver Unimed, programa de prevenção de doenças e promoção da qualidade de vida desenvolvido pela Unimed Vitória. O Viver disponibiliza gratuitamente, um grupo multiprofissional composto por médicos, enfermeiros, nutricionistas e psicólogos responsáveis por um atendimento personalizado para todos os clientes.

Em 2011, o Viver Unimed realizou 25.397 atendimentos de promoção de saúde.

Linhas de cuidados oferecidas:

- **Gestante:** cursos, sessões em grupo e monitoramento individual com enfermeira e nutricionista quando necessário.
- **Atendimento pós-parto à mãe e ao bebê – Baby Care**
- **Prevenção ao câncer de mama – incentivo à realização de mamografia sem cobrança de coparticipação se realizado na Unimed Diagnóstico, para mulheres acima de 40 anos, clientes Unimed Vitória, que não realizaram mamografia no último ano.**
- **Diabetes:** grupo de monitoramento, cuidados com os pés e monitoramento individual com enfermeira e nutricionista, quando necessário.
- **Obesidade/Sobrepeso:** grupo de reeducação alimentar e monitoramento individual com nutricionista, enfermeira e psicóloga, quando necessário.

- **Saúde Cardiovascular:** palestras, grupos de saúde cardiovascular e monitoramento individual com nutricionista e enfermeira.
- **Tabagismo:** grupos de monitoramento segundo protocolo do Inca (Instituto Nacional do Câncer) e consultas individuais com médico para avaliação da necessidade de tratamento medicamentoso.
- **Gerenciamento de clientes crônicos:** visita domiciliar de enfermeira com periodicidade estabelecida de acordo com avaliação em saúde realizada com a finalidade de promover o autocuidado, orientar, adaptar, prevenir quedas e garantir a adesão aos tratamentos prescritos.
- **Idosos:** Grupos e palestras.
- **Clínica da Dor:** avaliação pelo fisiatra e atendimento individual com o fisioterapeuta e outros profissionais, quando necessário.

Saúde em dia também nas empresas

O programa 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. Em 2011, o Viver encerrou o ano com 22 empresas ativas. Foram realizadas 29 Estações Saúde com a participação de 4.129 pessoas, um aumento de 12% em relação a 2010.

O ano de 2011 também foi marcado pela expansão e pela consolidação de serviços ofertados pelo Viver Unimed. No período, a cooperativa alcançou marcos importantes como o incremento de empresas participantes no programa de Atenção Empresarial; o aumento do número de pacientes atendidos na unidade do Viver; e a criação de novos serviços como o ambulatório de tratamento da dor crônica e o Programa de Valorização e Assistência ao Pré-Natal – PVAP.

Alguns números do Viver Unimed

- **1.187** visitas a pacientes crônicos
- **692** visitas Baby Care
- **751** participantes de cursos de gestantes e diabetes
- **2.038** participantes de oficinas e grupos temáticos
- **3.001** participantes de palestras
- **5.616** atendimentos individuais com nutricionistas, psicólogos e outros profissionais
- **4.111** clientes atendidos nas estações saúde

*Em 2010, alguns programas estavam sendo iniciados pelo Viver Unimed, o que inviabiliza a comparação com o ano contemplado neste relatório.



Atendimento no Contact Center da Unimed Vitória.

Ligações que salvam vidas

Um simples telefonema ainda pode salvar vidas. A prova disso está no trabalho realizado pelo Contact Center Clínico da Unimed Vitória. Com apenas um telefonema, as atendedoras monitoram e orientam os clientes nos cuidados com a saúde. Em 2011, 22.781 teleorientações foram realizadas pela equipe. Por meio do Viver Unimed, programa de prevenção e promoção da saúde, a cooperativa realizou uma campanha de conscientização para alertar as mulheres sobre a importância do diagnóstico precoce nos casos de câncer de mama.

Ao todo, a equipe do Contact Center Clínico contatou com sucesso 992 mulheres que não haviam feito a mamografia nos últimos 12 meses para alertá-las sobre a importância do exame. Além do “lembrete”, as atendedoras também se disponibilizavam a agendar a mamografia e uma consulta com o médico. Desse total, 421 mulheres aceitaram marcar o exame. Todas elas tinham mais de 40 anos e estavam há mais de um ano sem fazer

mamografia. O programa também verificou que as mulheres que não aceitaram agendar o exame no ato da ligação também foram sensibilizadas já que, nos quatro meses após a campanha, 44,7% delas resolveram ligar e marcar a mamografia.

Bem atender

O compromisso com a qualidade, a preocupação em conquistar e fidelizar clientes e o esforço em garantir bom atendimento são objetivos diários para a Unimed Vitória. Mas soma-se a isso o cumprimento de exigências rigorosas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Para exemplificar a complexidade da questão, basta dizer que, desde a sua criação, em 28 de janeiro de 2000, a agência já publicou cerca de 11 mil documentos, entre instruções normativas e resoluções, que incluem novos procedimentos e regras a serem cumpridas pelas operadoras.

Uma das resoluções, a normativa nº 259, que entrou em vigor no final de 2011, estabelece prazo máximo para atendimento dos clientes em relação a procedimentos como consultas e exames. “Nosso interesse, claro, é sempre atender o beneficiário com um padrão de qualidade diferenciado do mercado e garantir a assistência adequada a cada cliente. No entanto, conciliar essa meta com as muitas regulações do setor é um enorme desafio na saúde suplementar”, explica o diretor de Provimento de Saúde, Remegildo Gava Milanez.

Mesmo ciente de ter uma rede suficiente para o atendimento a todos os beneficiários, a Unimed Vitória adquiriu uma nova ferramenta para agilizar o agendamento de consultas. Trata-se do Agendamento Online, que já foi implantado.

Praticidade no agendamento

O Sistema de Agendamento Online vai integrar as agendas de médicos cooperados e de clínicas credenciadas num único portal. Isso permite que o cliente que precisa marcar uma consulta entre no portal e verifique quem está disponível, em que dia ou horário. O objetivo é oferecer mais opções de profissionais, num só lugar, ampliando as possibilidades e agilizando o atendimento.



E ainda há outra vantagem importante: o sistema permitirá ao cliente informar onde fica sua casa ou seu trabalho e, por meio de uma interligação com o Google Maps, optar pelo consultório mais próximo com horário disponível. Ao final do agendamento, a ideia é que o cliente tenha em mãos o mapa do local onde a consulta foi agendada. Para aqueles que não utilizam a internet, uma central telefônica poderá ser consultada para apresentar as possibilidades de agendamento.

O Agendamento Online da Unimed Vitória tornará mais fácil e ágil o acesso aos especialistas. Por um sistema na web ou por telefone, o cliente poderá consultar horários e profissionais disponíveis para uma consulta, tendo ainda a chance de indicar o local onde está e receber a informação sobre o consultório mais próximo.

SMS para confirmar consultas

Outro serviço criado na área de agendamento em 2011 foi a confirmação de consultas por SMS. O serviço começou a ser utilizado pelas seis unidades próprias, que ficam localizadas em Laranjeiras, Vila Velha, Guarapari, Campo Grande e Vitória (Leitão da Silva e Jardim da Penha).

Além de auxiliar os clientes, a intenção é reduzir o índice de faltas a consultas médicas. Em média, o índice é de 30% nos recursos próprios, trazendo prejuízos para quem realmente precisa de consulta, para os médicos e para a cooperativa como um todo. Para confirmar ou não a consulta, o cliente apenas responde gratuitamente o SMS com a letra “S” (sim) ou “N” (não).

Nova loja

Mas as novidades não param por aí. A Unimed Vitória também se prepara para inaugurar uma nova loja para atendimento ao cliente. Ainda no primeiro semestre, os clientes vão contar com uma nova estrutura. Além das unidades localizadas na Avenida Nossa Senhora da Penha e da Unimed Diagnóstico em Bento Ferreira, em Vitória, e no município de Guarapari, será aberta uma loja na Avenida Dante Michelini, na Praia de Camburi, em Vitória, com equipe para atendimento presencial.

Humanização em primeiro lugar

Também voltado para bem atender o cliente, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) desenvolve um projeto de humanização hospitalar. A iniciativa inclui a estrutura física, mas vai além e está presente no cuidado dispensado ao paciente. Significa cuidar do paciente de forma integral e personalizada, dando-lhe assistência no âmbito físico, psicológico e social, estendendo à família um trabalho de esclarecimento e orientação, quanto à sua participação no processo terapêutico. Na unidade, humanizar é considerado individualizar a assistência frente às necessidades de cada cliente e representa uma mudança de comportamento e atitudes junto a pacientes e familiares.

Conheça os projetos de humanização

Visita Estendida e Assistida

Há projetos como a Visita Estendida, que permite que o acompanhante fique o tempo todo com o paciente internado na Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

A visita estendida é autorizada após uma avaliação do perfil do paciente e da conscientização da família sobre a importância do projeto e sobre as normas a serem seguidas. A UTI Pediátrica conta também com a “Visita Assistida”, uma iniciativa que proporciona visitas infantis na UTI Pediátrica. As crianças são atendidas inicialmente por uma psicóloga ou pelo Serviço Social e são acompanhadas durante a visita.

A alegria invade os hospitais

Alegria, carinho e sorrisos. Esses são alguns dos ingredientes usados por um grupo de profissionais que distribui doses de afeto a pacientes que estão internados no Cias. São homens e mulheres que participam dos programas voluntários Grupo Cias da Alegria e A Turma do Doutor Unimed, iniciativas da Unimed Vitória. Eles são especialistas em transformar o ambiente hospitalar em um verdadeiro picadeiro.

Atuando desde 2001, a **Turma do Doutor Unimed** faz visitas mensais aos hospitais Santa Casa, Dório Silva, Infantil de Vitória e de Vila Velha e também à Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci).



Outra turma que também leva momentos felizes aos pacientes é o Grupo Cias da Alegria, projeto de humanização criado pelo Hospital da Unimed Vitória. O grupo é formado por dois atores que, duas vezes por semana, vestidos de palhaço e com jaleco de médico, transformam as “consultas” em momentos inesquecíveis.

São quase quatro anos atuando e incentivando o acolhimento e a afetividade. A dupla visita os pacientes dos setores de internação, UTI e pronto-socorro do Cias oferecendo atividades lúdicas e oficinas artesanais como trabalhos com miçangas, pintura com molde vazado, pintura em tecido, entre outros.

O Poder do Toque

O “Projeto Tocar” é uma ação criada para estimular bebês prematuros e crianças com necessidades especiais internadas na UTI. Por

meio do toque e da música, são trabalhados aspectos afetivos, sensoriais e psicomotores, o que contribui para um desenvolvimento saudável da criança.

Melodias para a alma e o coração

Os ambientes do Cias nunca mais foram os mesmos desde que o **“Tocando seu Coração”** foi iniciado. Realizado periodicamente no hospital, o projeto leva até os pacientes e familiares a melodia de canções que alegram, emocionam e deixam o lugar mais humano.

“Nossa intenção é diminuir o estresse da hospitalização, restituindo a auto-estima, aumentando a alegria e a descontração do paciente. Acreditamos que esses são fatores que contribuem para a recuperação da saúde”, afirma o diretor técnico do Cias, Ary Célio de Oliveira.



Talentos revelados

Há seis anos, a recepção do Cias recebe uma exposição de trabalhos manuais que chama a atenção de quem passa por lá. Os autores dos trabalhos são ex-pacientes ou familiares de pessoas que estiveram internadas no hospital. A iniciativa faz parte do projeto de humanização hospitalar do Cias. Caixas de madeira, bonecos de EVA e de tecido, panos de prato e de piso bordados estão entre os artesanatos produzidos pelos artistas.

A aposentada Maria Osvaldina Valentim, que já participou como expositora, acredita que o evento é uma iniciativa que faz o clima do hospital melhorar. Ela, que acompanhou o marido em uma internação de 28 dias, explica que faz trabalhos manuais para passar o tempo de forma produtiva.

O Cias ainda oferece os seguintes diferenciais na área de Humanização Hospitalar: atendimento individualizado e em grupo; acompanhamento dos pacientes crônicos; e acolhimento ao paciente cirúrgico.

Rede de prestadores

Além de oferecer o atendimento nos recursos próprios, a Unimed Vitória conta com 216 estabelecimentos prestadores de serviço na área de saúde, entre clínicas e hospitais.

Para garantir a qualidade do atendimento oferecido aos clientes por seu grupo de prestadores de serviço, a Unimed Vitória desenvolve o Programa de Qualificação da Rede Credenciada, iniciativa que, no ano passado, recebeu o Prêmio Melhores Práticas Espírito Santo na categoria Operacional, criado para reconhecer o trabalho das singulares que se destacam em inovação.

É importante ressaltar que a criação de programas como o da cooperativa, que existe desde 2009, está prevista em uma norma da ANS publicada em dezembro de 2011. A determinação trata da necessidade das operadoras implantarem um instrumento capaz de avaliar o desempenho dos prestadores de serviço da saúde suplementar, nos moldes do que já é realizado pela cooperativa.

O programa visa exatamente, como sugere a ANS, mapear e classificar os prestadores de serviço em níveis de qualificação, mas vai além da avaliação. A cooperativa não só avalia a qualidade do prestador como também elabora um relatório e um plano de ação com propostas de melhorias e orientações para garantir o aprimoramento contínuo dos serviços.

O trabalho é dividido por grupos de prestadores (hospitais, laboratórios de análises clínicas, entre outros) e leva em conta itens como o cumprimento da legislação, a infraestrutura, os equipamentos, recursos humanos, organização, indicadores assistenciais e de qualidade.

Depois de um ano, a equipe de qualificação retorna ao estabelecimento para reavaliá-lo, observando se as recomendações foram cumpridas. Essas auditorias continuam sendo realizadas periodicamente para acompanhar a evolução de cada prestador, com prazos estabelecidos em cada grupo para que as metas de excelência sejam atingidas.

Em 2011, foi finalizada a primeira etapa de visitas em laboratórios de análises clínicas, de anatomia patológica e de genética, em serviços de diagnóstico e em clínicas especializadas. Para 2012, está prevista a segunda fase das ações nos laboratórios e nos serviços de diagnóstico por imagem.

Os grupos de prestadores incluídos no programa

- Laboratório de Análises Clínicas (Matrizes)
- Laboratórios de Análises Clínicas (Postos de coleta e unidades de processamento filiais)
- Serviços de Oncologia
- Serviços de Terapia Renal Substitutiva
- Laboratórios de genética

- Serviços de Fisioterapia
- Laboratórios de Anatomia Patológica
- Rede Hospitalar

Melhoria como resultado

O trabalho de qualificação dos prestadores tem apresentado resultados concretos que se revertem em melhoria na qualidade do serviço oferecido. Os índices obtidos na primeira fase do programa, quando a equipe visita o estabelecimento pela primeira vez, e no segundo momento, quando o plano de ação e as melhorias já foram colocadas em prática, chegam a alcançar uma evolução de 33,45%.

Qualidade e desenvolvimento compartilhado

Além de prestadores na área de saúde, que complementam o atendimento ao cliente, a Unimed Vitória também conta com outros 16 prestadores nas áreas de higienização e portaria. Ainda no contexto do controle de qualidade do serviço ofertado, todos os prestadores participam de programas de atualização e desenvolvimento profissional. Os profissionais são avaliados e acompanhados individualmente através de indicadores internos. Há uma relação direta entre os gestores de cada contrato e os responsáveis pelas empresas terceiras.

Fornecedores

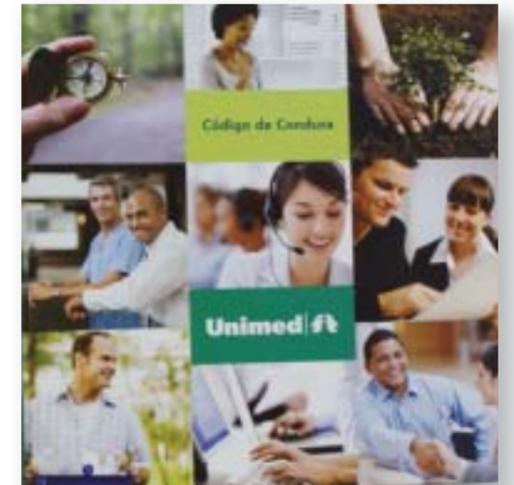
É entendido como fornecedor toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços para empresas e consumidores em geral. A escolha dos fornecedores tem grande importância no planejamento da empresa. É preciso descobrir quem são, onde se localizam os fornecedores e quais são os mais adequados para o seu negócio.

Por outro lado, obter boas condições de comprar depende de negociação permanente com os fornecedores e de estar atento às oportunidades.

A Unimed Vitória dispõe de um cadastro formado por 403 contratos ativos para a realização de cotações junto a fornecedores de diversas áreas. A cooperativa busca estabelecer, junto aos fornecedores, relações de parceria e firma seus contratos com base no cumprimento da legislação, exigindo a mesma postura da empresa que irá fornecer o produto ou serviço.

Contratação

Em relação à cotação de preços para fornecedores, a Unimed Vitória seleciona, no mínimo três orçamentos para cada concorrência de prestação de serviço. Essa regra vale para a seleção de fornecedor, independente de sua área de atuação e localização geográfica. Mas pode-se afirmar que cerca de 40% deles são locais contra 57% em 2010.



Código de Conduta: destinado a aprimorar os relacionamentos internos e externos da cooperativa

Compra coletiva

Os materiais e medicamentos que abastecem os recursos próprios da cooperativa são comprados através de cotação. Desde maio de 2011, uma estrutura independente, o Centro de Abastecimento Farmacêutico do Cias, concentra os produtos comprados. Construído em uma área de 636 metros quadrados a apenas 20 metros do Cias, o local comporta a Gerência, a Coordenação de Compras e Coordenação de Almoxarifado, que fazem trabalho sinérgico junto à Coordenação de Farmácia localizada no Cias. O local estoca cerca de 2.500 itens ativos, sendo a maioria materiais médicos e medicamentos.

Também neste ano, a Unimed Vitória iniciou a participação na Central de Compras da Unimed em todo o País. Atualmente, 26 cooperativas do sistema integram a lista de compradoras e, já na primeira participação da compra coletiva, a cooperativa capixaba alcançou uma economia de R\$ 250 mil dentro de apenas um semestre, para uma compra que incluía apenas medicamentos.

GRI
EC6

Logística premiada

A iniciativa de implantação da Central de Compras da Unimed foi premiada no Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios do Sistema Unimed. O ambiente abriga as movimentações de carga e descarga e tem maior flexibilidade e organização. O centro também conferiu mais segurança ao armazenamento de medicamentos e auxilia no controle do estoque.

Governo e Poder Público

GRI
4.14

A Unimed Vitória entende que a interação com o poder público é fundamental para as soluções que passam pela saúde e pelo bem-estar da população em geral. A empresa valoriza e promove o diálogo com diversas instâncias dos governos federal, estadual e municipais, na região onde está inserida, para estudar, debater e firmar parcerias que resultem em melhorias sociais.

Há ainda a relação estabelecida junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), instância do Poder Público que regula a atuação das operadoras.

Neste aspecto, vale ressaltar que, apesar dos impactos negativos da regulamentação excessiva para o negócio, a ANS também oferece alguns dados que permitem uma avaliação concreta do mercado, como é o caso do Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS).



Representantes da diretoria visitam a Secretaria de Estado de Saúde

O índice analisa cerca de 30 itens em dimensões como atenção à saúde, estrutura e operação, econômico-financeiro e satisfação do usuário, criando um ranking entre as empresas do setor. Nele, a Unimed Vitória está entre as operadoras mais bem avaliadas do Estado.

Já no que diz respeito ao Poder Judiciário, a Unimed Vitória tem acompanhado com especial preocupação o que vem sendo chamado na área de “judicialização da saúde”, que consiste na provocação e atuação do Poder Judiciário em prol da efetivação da assistência à saúde. Esse processo tem se refletido no aumento do número de ações judiciais, em sua maioria com o objetivo de obter autorizações para realização de procedimentos e para a compra de materiais não cobertos em contrato.

Não há ações judiciais conhecidas que tenham sido concebidas com a finalidade de regulamentar a concorrência desleal e enquadrar as práticas de truste e monopólio. No que diz respeito a multas por descumprimento a leis trabalhistas, a Unimed teve custos de R\$ 40,444 mil em 2011. Ao todo, 427 processos estão incluídos entre causas judiciais ou processos demandados por órgãos de defesa do consumidor. Em relação a partidos políticos, não há contribuições e doações, já que essas não são permitidas pela lei que rege o cooperativismo.

GRI
SO7

GRI
SO8

GRI
SO6

Imprensa

GRI
4.14

O diálogo com a imprensa é uma prioridade da cooperativa e tem como objetivo proporcionar maior sinergia e transparência com esse público. A imprensa pode ser colocada em um papel central no que diz respeito ao estabelecimento de consenso sobre questões fundamentais do setor, pela importância pública dos serviços e acentuada exposição do tema saúde suplementar.

Por isso, a cooperativa mantém ações permanentes para estreitar o relacionamento com esse público.

O trabalho de assessoria de imprensa garantiu a publicação de 237 notícias positivas na mídia impressa e online. Em contrapartida, foram publicadas 22 notícias com abordagem negativa.

Além da produção e do envio de materiais (releases, notas, artigos e sugestões de pauta) sobre os projetos e serviços da cooperativa para diversos veículos de comunicação, eventos de relacionamento com contatos estratégicos da imprensa também aconteceram no período. Ciente do seu papel como maior plano de saúde do estado, a Unimed Vitória busca realizar en-

contros com jornalistas para esclarecer questões relacionadas à saúde que, se mal compreendidas, podem gerar interpretações incorretas que prejudicam o setor como um todo.

Ao longo de 2011, foram realizados dois almoços da Diretoria Executiva com editores e um almoço de fim de ano com a imprensa local, que contou com a participação de 25 jornalistas, de editorias estratégicas dos veículos de comunicação local.

A cooperativa também realizou o curso de **Media Training**, com o objetivo de estreitar o relacionamento com a mídia e melhor preparar os cooperados para atender às demandas de imprensa em nome da cooperativa e para assuntos relacionados a área de atuação de cada médico.

Durante o treinamento, que contou com a participação de 38 cooperados, foram apresentados conteúdos da parte teórica da comunicação e exemplos de matérias de rádio, televisão, internet e jornal impresso. A participação de uma jornalista local com experiência em televisão contribuiu para mostrar a realidade da imprensa e esclarecer as principais dúvidas dos médicos.



Corretoras

Um dos principais públicos de relacionamento da Unimed Vitória são 27 corretoras, que, junto à equipe própria de vendas da cooperativa (que conta com 37 vendedores), comercializam os planos de saúde. Em 2011, um dos esforços da cooperativa teve foco na reestruturação das parcerias com, por exemplo, revisão de alguns comissionamentos, para torná-los viáveis e coerentes com a realidade do mercado, um tema que continuará em pauta neste ano e nos próximos com vistas à sustentabilidade do negócio e a criação de relações de efetiva parceria.

Ao mesmo tempo, a empresa realizou pesquisas quantitativas e qualitativas junto às 27 corretoras para avaliar a imagem da cooperativa e o grau de satisfação, entre outros pontos.

Os dados permitiram concluir que a Unimed Vitória é considerada pelas corretoras a melhor operadora do Espírito Santo, tendo como pontos fortes sua abrangência nacional; sua credibilidade por se tratar de uma cooperativa médica; o bom atendimento; a significativa carteira de cliente; e a qualificada rede de prestadores. Do total de corretores ouvidos na pesquisa, 85% se disseram muito satisfeitos ou satisfeitos em trabalhar para a Unimed Vitória.

Comunidade

GRI
SO1
4.14

Ser uma cooperativa médica que atua na área de saúde leva a Unimed Vitória a ter em sua essência o compromisso com o desenvolvimento sustentável das comunidades e a promoção de ações que visam à saúde e à qualidade de vida. Os investimentos em iniciativas voltadas para o bem-estar das comunidades é, portanto, ponto de grande interesse e relevância. Neste contexto, a empresa mantém relacionamento e engajamento, além de priorizar programas de desenvolvimento e parcerias em todas as regiões onde estão instaladas.

GRI
SO9
SO10

As instâncias de controle de projetos e mudanças operacionais da Unimed Vitória – como o Escritório de Projetos, por exemplo – consolidam informações que podem suportar a análise de impactos em comunidades específicas, embora



Paciente recebe atendimento durante evento do Ministério Público com participação da Unimed Vitória

este trabalho ainda não esteja sendo conduzido com este propósito específico. Em 2012, dentro do processo de planejamento estratégico, esta melhoria na identificação e tratamento de possíveis impactos sobre comunidades será implementada. Em função do atual estágio do trabalho de avaliação, nenhuma medida específica de tratamento ou mitigação está sendo conduzida. A partir de 2013, a Unimed Vitória se compromete a realizar um mapeamento mais aprofundado sobre a abrangência das ações de engajamento com a comunidade.

Política de Responsabilidade Social

Todos os investimentos da cooperativa seguem a Política de Responsabilidade Social, que define as diretrizes e prioriza as ações a serem desenvolvidas, estabelecendo compromissos com seus públicos de interesse.

O documento também tem como objetivos nortear as iniciativas quanto aos princípios do cooperativismo, orientar os programas com base nos **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)** e pelo Pacto Global, iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU – www.onu-brasil.org.br), contribuindo para o desenvolvimento sustentável da sociedade.

Considerando como comunidade moradores das regiões nas quais a cooperativa tem unidades, além de representantes de projetos e entidades ligadas à Responsabilidade Social Empresarial, a Unimed Vitória prioriza atuar junto a este público na área que é a sua especialidade: a promoção de saúde e a prevenção de doenças.

Além de gerar mais de 1,7 mil empregos diretos e renda para as regiões do seu entorno, a cooperativa investe em orientações de saúde à população por meio de seus projetos sociais e parcerias. No ano de 2011, mais de R\$ 689 mil foram aplicados em projetos ações, que beneficiaram mais de 61 mil pessoas. Cerca de 4 milhões de pessoas foram beneficiadas com as campanhas, levando em conta que o total de público nesses casos é estimado por audiência acumulada, que o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística define como a soma de pessoas atingidas por uma mensagem repetida várias vezes em um veículo, considerando também a superposição de pessoas.



1
Erradicar a extrema pobreza e a fome



2
Atingir o ensino básico universal



3
Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres



4
Reduzir a Mortalidade Infantil



5
Melhorar a saúde materna



6
Combater o HIV/AIDS, a Malária e outras doenças



7
Garantir a Sustentabilidade Ambiental

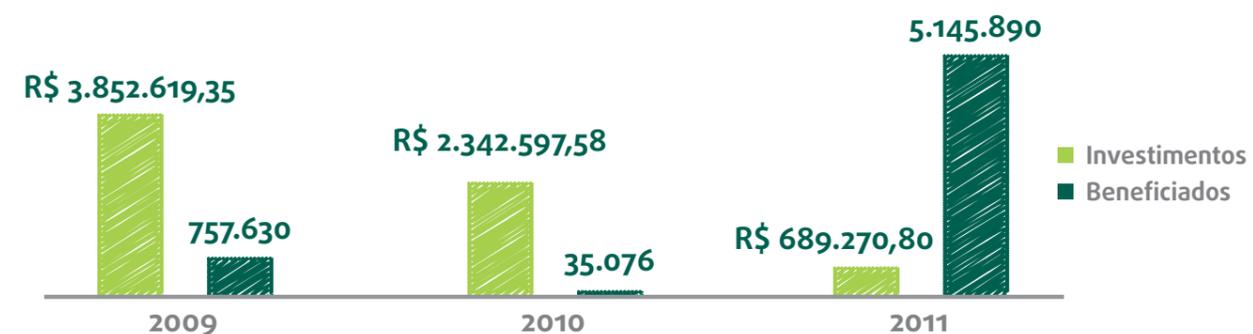


8
Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento

Foram investidos R\$ 305 mil em projetos de saúde e R\$ 267 mil em projetos ambientais externos. Houve uma redução de investimentos em saúde da ordem de 48% em relação a 2010. Tal diferença se deve a uma otimização de recursos e à soma de parcerias estratégicas, mantendo, contudo, a efetividade da ação e os resultados obtidos (ver gráfico).

Na área ambiental, as parcerias que impulsionaram o volume de investimentos foram firmadas com a Associação Ateliê de Ideias e o Movimento Vila Nova - Move, agências de desenvolvimento local que desenvolvem projetos com foco ambiental nas comunidades onde atuam, cujas informações financeiras podem ser conferidas também no Balanço Social, publicado ao final deste documento.

Os investimentos



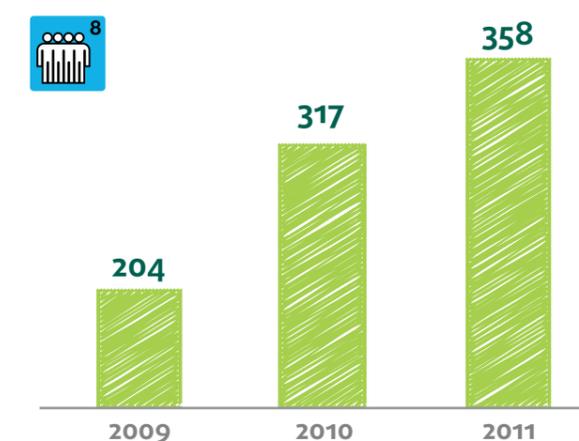
Observação: Por equívoco no entendimento da metodologia do Balanço Social, em 2010 não foram computados 100% dos beneficiados. O número a ser relatado seria de mais de 25 milhões de beneficiados, que se refere à audiência acumulada no período de exibição das campanhas e anúncios.



Fazer o bem: grupo do programa Sou Voluntário.

A sustentabilidade na relação com a sociedade passa ainda pelo envolvimento dos colaboradores e cooperados nos projetos do Programa Sou Voluntário. Em 2011, a Unimed Vitória contou com a participação de 358 voluntários, um aumento de 12,93% em relação a 2010. Eles atuam dentro do programa, criado com o objetivo de envolver as partes na construção de parcerias e trabalhos conjuntos, visando à geração de valor mútuo.

Evolução de Participação de voluntários



O que os olhos veem o coração sente



Algumas iniciativas já mudaram a vida de crianças, jovens e adultos, como é o caso no De olho no Futuro. Em parceria com a Prefeitura de Vitória e a Sociedade Capixaba de Oftalmologia, alunos de 52 escolas públicas da capital já tiveram acesso a exames oftalmológicos e consultas médicas.

Após a realização dos exames, as crianças que receberem indicação médica para uso de óculos escolhem, no próprio local, a armação que posteriormente é retirada de forma gratuita.

Em 2011, 613 alunos foram beneficiados pelo projeto que ajudou a prevenir, identificar e corrigir problemas visuais. Ao longo da parceria, cerca de cinco mil crianças já foram atendidas, sendo que duas mil tiveram óculos prescritos e fornecidos pelo programa.

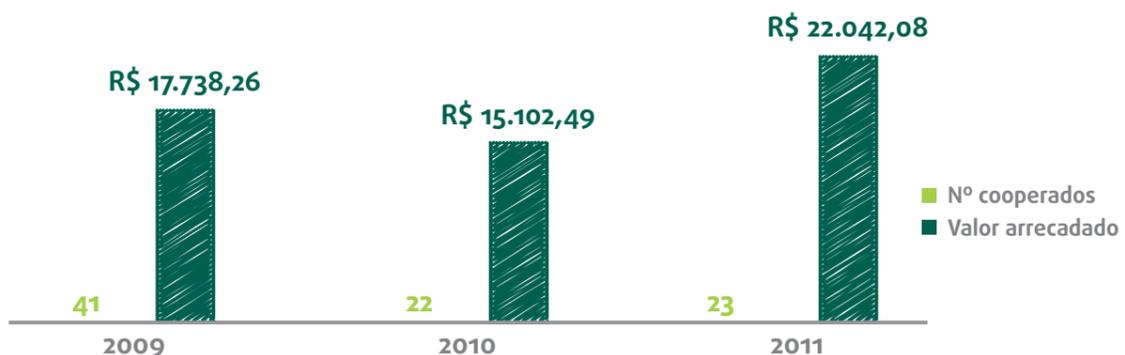
Outra ação do Sou Voluntário é o **Doutor Unimed na Praça**. Itinerante, o evento tem como proposta oferecer, gratuitamente, alguns tipos de exames como aferição de pressão arterial, glicemia, medição de peso, altura e IMC, entre outros, a comunidades da Grande Vitória. As avaliações oferecidas ao público são complementadas com orientações realizadas pelos médicos cooperados no próprio local. Cerca de 2.800 pessoas já foram beneficiadas pelo programa Doutor Unimed na Praça, que é desenvolvido desde 1995, em duas edições anuais, realizadas em abril e outubro, em comemoração ao Dia Mundial da Saúde e ao Dia das Crianças.



Renda compartilhada



Médicos cooperados podem 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. No ano passado, 23 cooperados aderiram à iniciativa, doando mais de R\$ 22 mil, valor 30% superior ao arrecadado no ano passado. O montante foi destinado ao projeto “Ser diferente na sociedade: Ouvir, Observar e Produzir” da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – Apae, Vitória.



Dez graus de miopia sem nunca ter usado óculos

“ Muitas crianças atendidas pelo projeto aguardavam por exames há mais de dois anos ou receberam uma receita e os pais nunca tiveram condição financeira para comprar os óculos. Em 2011, uma das crianças examinadas apresentava 10 graus de miopia e nunca havia usado óculos. ”

Ubirajara Moulin, oftalmologista e um dos coordenadores da ação.

Confira programas e projetos desenvolvidos pela Unimed Vitória em 2011 e sua relação com os Objetivos do Milênio:

Projetos próprios	
A Turma do Dr. Unimed - trabalho de alegria, terapia e humanização em hospitais	
Colaborador Sustentável - programa de ecoeficiência que conscientiza os colaboradores sobre os temas água, energia e resíduos. Mais informações na página 49.	
De Olho no Futuro - ver página 42.	 
Dr. Unimed na Praça - leva saúde e diversão para as praças da Grande Vitória	    
FIA - ver página 42.	
Mutirão da Saúde - firma parcerias que melhorem o desempenho dos hospitais, e beneficia organizações não-governamentais e parceiros sociais com patrocínio de móveis, equipamentos, alimentos, medicamentos, entre outros.	 
Promovendo Hábitos Saudáveis - Sensibiliza crianças e adolescentes para a importância de uma alimentação saudável, completa, equilibrada, nutritiva, a fim de promover saúde e prevenir possíveis doenças relacionadas a uma má alimentação.	 

Parcerias sociais	
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 Associação Luterana de Assistência Social (Alas).	
Arte sem Limites - Fomenta o estudo e a apreciação musical a adolescentes, jovens e adultos com e sem deficiência. Estimula a inclusão sociocultural por meio do conhecimento artístico e musical. A cooperativa contribui por meio de patrocínio mensal.	
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, que promove o combate ao câncer infantojuvenil no Espírito Santo.	
Ateliê de Ideias - ver página 51.	
Banco de leite - 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.	 
Cecaes - dedica-se à promoção da inclusão social e do desenvolvimento humano a partir da arte. A Unimed Vitória oferece 80 planos de saúde para as crianças e adolescentes do projeto.	
Junior Achievement - contribui com a formação profissional do jovem. O Empresário Sombra 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.	 
Movive - ver página 51.	
ODM - ver página 40.	      
Teste do Olhinho - incentiva a realização do exame em hospitais e maternidades públicas e filantrópicas do Estado.	  

Parceria do bem

Outras ações realizadas que beneficiaram a comunidade em geral foram campanhas para prevenção do diabetes, do câncer de mama, de colo de útero e de próstata. Uma iniciativa realizada junto ao Ministério Público Estadual garantiu a realização de 100 mamografias gratuitas durante evento aberto à população.

GRI
SOS



Desempenho Econômico

Resultados

As reservas técnicas e legais exigidas pela ANS para operação no setor de saúde, os prejuízos gerados pela Liminar dos Idosos, o cenário de excessiva regulamentação e a pressão exercida pela dinâmica natural do mercado tiveram repercussão sobre a performance econômico-financeira da Unimed Vitória em 2011.

Só em provisões técnicas determinadas pela agência reguladora, a Unimed Vitória precisou disponibilizar cerca de R\$ 72 milhões em 2011 contra R\$ 58 milhões em 2010. E, no final do ano passado, o cenário ganhou ainda mais componentes negativos, com a regulamentação de uma determinação da ANS criando mais uma provisão obrigatória para as operadoras, a Provisão de Sinistros a Liquidar, que terá repercussões práticas a partir do próximo ano.

Além disso, até o mês de agosto do ano passado, a Unimed Vitória foi proibida por decisão da Justiça de aplicar reajustes legais, autorizados pela ANS, por mudança de faixa etária para

aqueles que completaram 60 anos, gerando um prejuízo de R\$ 10,579 milhões só em 2011 e um total de R\$ 19 milhões somando também os prejuízos do ano anterior.

No mês de setembro, a partir de uma negociação junto ao Ministério Público e ao Procon, a cooperativa firmou acordo estabelecendo o índice de 37% de reajuste para esse público. Embora o percentual, como descrito no próprio texto do acordo, não tenha garantido para a Unimed Vitória e para as outras operadoras envolvidas o equilíbrio econômico-financeiro das suas carteiras, o ganho foi importante para minimizar essas perdas.

Todo esse cenário gerou redução no patrimônio líquido da empresa e fez de 2011 um ano de esforços contínuos na implementação de medidas para reduzir as despesas e aumentar a receita com base no planejamento estratégico. A cooperativa gastou cerca de 10% de sua receita em custos administrativos e 83% em custos assistenciais.



Entre as iniciativas, está um projeto realizado com a consultoria da Ernst & Young Terco, com o objetivo de promover a identificação clara e objetiva de oportunidades de redução de custos por meio da revisão de processos tanto na operadora quanto no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), trabalho que culminou na redução dos gastos e no enxugamento do quadro após minucioso estudo técnico.

Além das ações para redução dos custos administrativos, a Unimed Vitória trabalhou firme no propósito de diminuir os custos assistenciais e a sinistralidade. Uma das iniciativas para atingir esse objetivo foi a reformulação do Comitê de Sinistralidade. Formado pelos principais executivos da cooperativa envolvidos em processos relacionados a custos assistenciais, desde a venda de produtos até o pagamento final dos prestadores de serviços, este Comitê passou a fazer parte de toda a cadeia de custos e a regular seus desdobramentos.

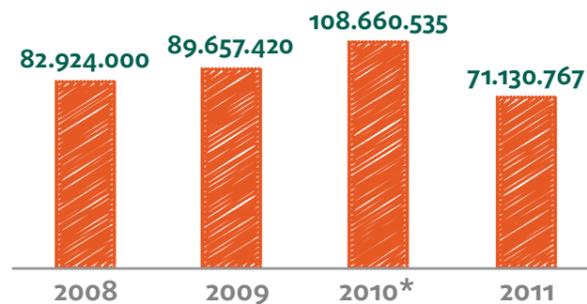
O grupo é responsável, por exemplo, por elaborar ações direcionadas aos custos de medicações oncológicas – que representaram um gasto de cerca de R\$ 20 milhões para a Unimed Vitória em 2011 –, e pelo aprimoramento do processo

de autorização dos procedimentos de ressonância magnética, tomografia, cintilografia, entre outros, por meio de protocolos clínicos.

A Unimed Vitória fechou o ano de 2011 com receita operacional bruta de R\$ 704,875 milhões. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 572,862 milhões e as despesas operacionais representaram R\$ 103,154 milhões. O resultado total da cooperativa foi de R\$ 4,338 milhões, dos quais R\$ 3,087 milhões, pela legislação que rege o cooperativismo, são destinados ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates). A sobra efetiva foi de R\$ 1,251 milhão, depois da destinação dos 5% ao Fates e dos 10% de reserva legal.

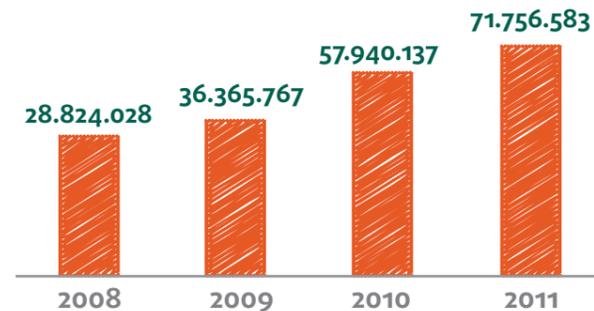
Diretamente atingida por problemas como a Liminar dos Idosos, a Unimed Vitória, principal alvo da ação judicial, registrou um crescimento de 1% em 2011 em relação a 2010, enquanto o mercado brasileiro, de acordo com dados da ANS, teve crescimento de 2%. “Mesmo diante de tantas dificuldades, as medidas que tomamos nos garantiram equilibrar as contas e encerrar o ano com uma sobra, mesmo que pequena”, explica o diretor econômico-financeiro, Marcos Vinicius Azevedo Tanure.

Patrimônio Líquido (R\$)
representa o capital próprio da empresa

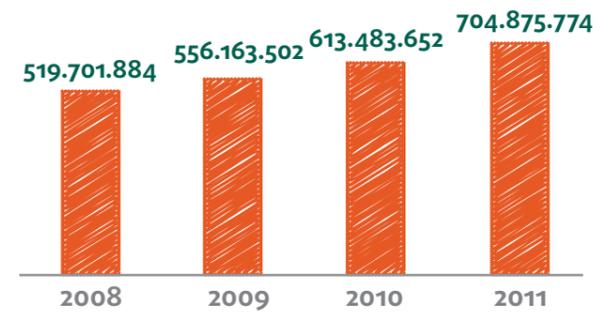


* O PL de 2010 sem os efeitos do ajuste de avaliação patrimonial (estornado em 2011), conforme IN 45 da ANS, será de R\$ 88.555.370.

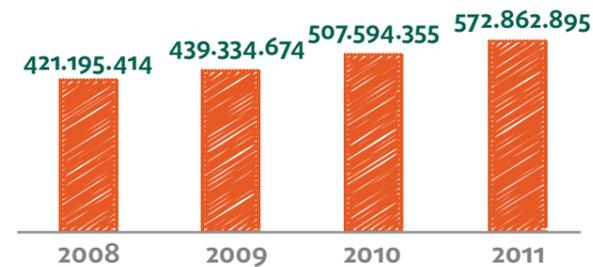
Provisões Técnicas



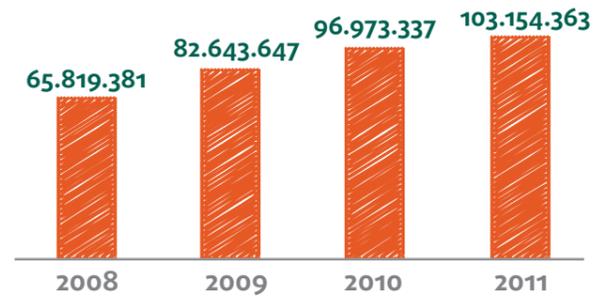
Receita Operacional Bruta



Custos Assistenciais Líquidos



Despesas Operacionais



Outra medida adotada com foco na redução de custos foi a criação de Câmaras Técnicas nas áreas de Cirurgia Vascular, Cardiologia e Ortopedia. Formada por especialistas em cada área, os grupos têm a função de avaliar as solicitações de material de alto custo antes de liberá-las. O objetivo é ter mais controle e rigor nas liberações, sem, é claro, trazer prejuízo para médicos e clientes. Como especialistas, esses cooperados colocam seu conhecimento a favor de toda a cooperativa, sem abrir mão de oferecer atendimento de qualidade e de preservar vidas, a mais importante missão do médico.

Vale ressaltar também a decisão aprovada por ampla maioria em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 4 de julho de 2011: a inclusão de cláusulas que regulamentam a solicitação de órteses, próteses, materiais e medicamentos especiais (OPMEs) no Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed Vitória, além da penalização financeira ao cooperado que solicitar esses recursos indevidamente. Com a decisão, o cooperado só pode recorrer a materiais disponibilizados no Portal de OPME e possíveis exceções devem ser justificadas por meio de evidência científica de benefício para o cliente. O descumprimento da norma gera processos administrativos que podem resultar em punições previstas no Estatuto Social e no Regimento Interno.

No caso das OPME's, a medida garantiu redução de 2% nos gastos. Levando em conta os gastos de 2010, a redução em 2011 foi de 7%, equivalente a uma economia de cerca de R\$ 2 milhões.

Destaque:

A aquisição de OPME continua sendo um ponto de grande relevância para a gestão da Unimed Vitória. O custo total de compra direta de OPME pela cooperativa em 2011 ultrapassou a marca de R\$ 29 milhões. As principais especialidades demandantes de materiais foram Cardiologia, Ortopedia e Cirurgia Geral. Os esforços da cooperativa seguem duas linhas principais: negociações por pacotes com maior volume e um trabalho técnico, direcionado aos médicos cooperados – os responsáveis pela utilização destes insumos – no sentido de organizar, dentro dos padrões técnicos e éticos, a utilização de OPME.

Evolução das Liminares de OPME's e Medicamentos antes e após AGE 04/07/2011



Sinistralidade

Em 2011, o corpo gestor da cooperativa somou esforços a fim de reduzir os altos índices de solicitação de exames, ressaltando as perdas que os cooperados têm tido por conta da alta sinistralidade, ainda muito acima da média nacional, levando em conta números das operadoras do mesmo porte. Levantamento realizado pela Strategy Consultoria, entre setembro de 2010 a agosto de 2011, revela que a sinistralidade da Unimed Vitória estava em 82,4%, contra o valor médio de 75% de outras 14 operadoras do Brasil do mesmo porte.

No caso das consultas, a média, incluindo todos os tipos de plano oferecidos, é de 5% a mais, chegando a 14,5% a mais no caso de planos não regulamentados, o que representa 7,6 consultas por usuário no período entre setembro de 2010 e agosto de 2011.

Em relação a exames solicitados, a diferença, no mesmo período, é ainda maior: o cliente da Unimed Vitória realizou cerca de 30% a mais de exames em relação aos clientes de outras empresas de saúde suplementar, chegando

a atingir 52% a mais no caso dos planos não regulamentados. Foram cerca de 20 exames por beneficiário nesse período, atingindo a marca de 28 no grupo de planos não regulamentados. Os gastos com esses exames acima da média chegam a R\$ 3 milhões.

Remuneração dos cooperados

O objetivo maior de uma cooperativa é remunerar seus sócios. Por isso, o tema remuneração é o debate central do sistema do cooperativismo médico, que trabalha dentro da proposta de prestar serviços sem intermediários, e vive hoje em âmbito nacional dilemas e desafios.

Mesmo neste cenário adverso, a Unimed Vitória conseguiu aumentar em 10% o ganho médio do cooperado. Na Unimed Vitória, há diferentes formas para trabalhar a remuneração de seus cooperados:

- Pagamento do valor da consulta e honorários médicos, com base na tabela da CBHPM – Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos - incluindo atendi-

mentos de Intercâmbio, nos Recursos Próprios e remuneração da Diretoria e Conselhos e pacotes de cirurgia;

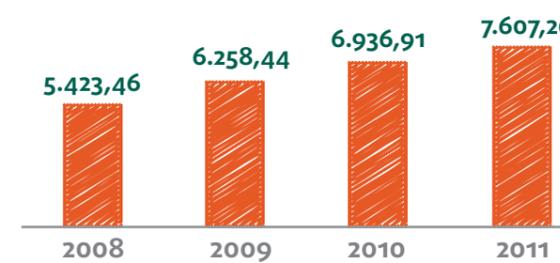
- Rateio de sobras;
- Procedimentos realizados em clínicas próprias, consultórios e redes credenciadas;
- Participação em programas de incentivo à medicina preventiva;
- Consultas de intercâmbio.

Consulta variável

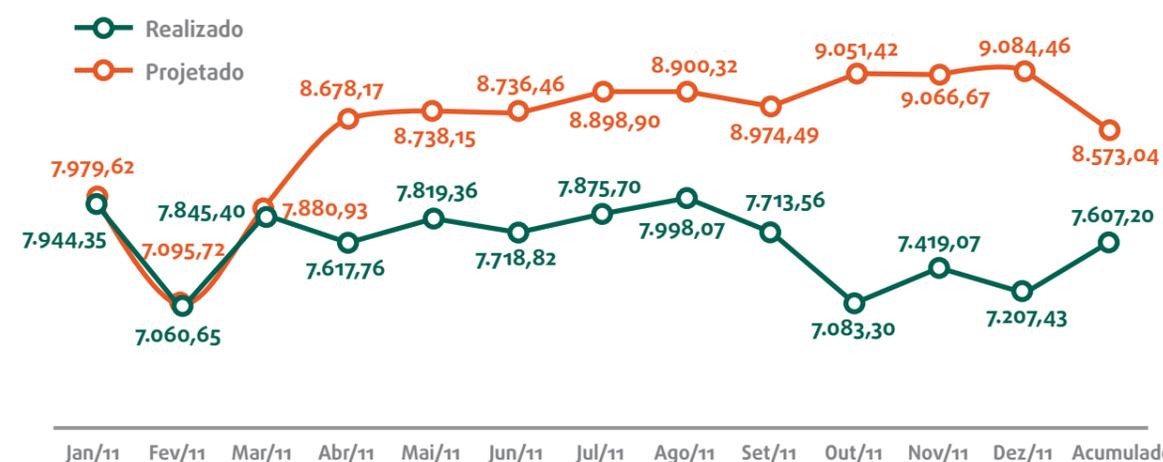
Entre as medidas tomadas ao longo de 2011 que permitiram que a cooperativa enfrentasse as dificuldades inerentes ao setor da saúde suplementar, está a implantação de um valor de consulta variável, que leva em conta o desempenho e a sinistralidade registrada a cada mês. Essa é também a prática de remuneração mais alinhada aos princípios cooperativistas, no qual o cooperado é um sócio.

Mesmo com a variação no valor pago pela consulta, o ganho médio bruto por cooperado cresceu em 2011, chegando a R\$ 7,607 mil. Esse total leva em conta a remuneração pelo trabalho médico e os benefícios concedidos e pagos pela cooperativa. Vale ressaltar que o número médio mensal de consultas também aumentou: de 110 mil em 2010 para 130 mil em 2011.

Ganho médio bruto por cooperado



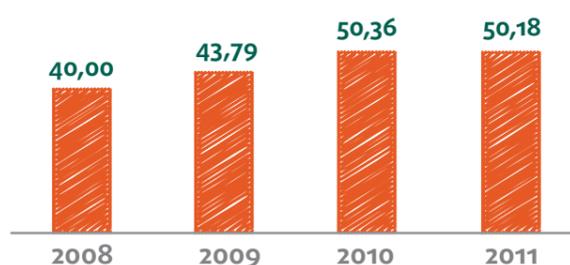
Ganho médio bruto por cooperado - Dezembro 2011 - Acumulado



Média 2007	Média 2008	Média 2009	Média 2010	Média 2011
R\$ 5.519	R\$ 5.528	R\$ 6.259	R\$ 6.937	R\$ 7.607

Quanto ao valor correspondente à remuneração da alta direção, os valores do pró-labore da Diretoria Executiva e das células de presença dos Conselhos são definidos em número de consultas, sendo determinados pela remuneração variável. A quantidade de consultas é definida em Assembleia Geral Ordinária (AGO) pelos cooperados participantes.

Média da consulta pago ao cooperado em consultório (sem Fácil e Intercâmbio)



Crescimento na carteira

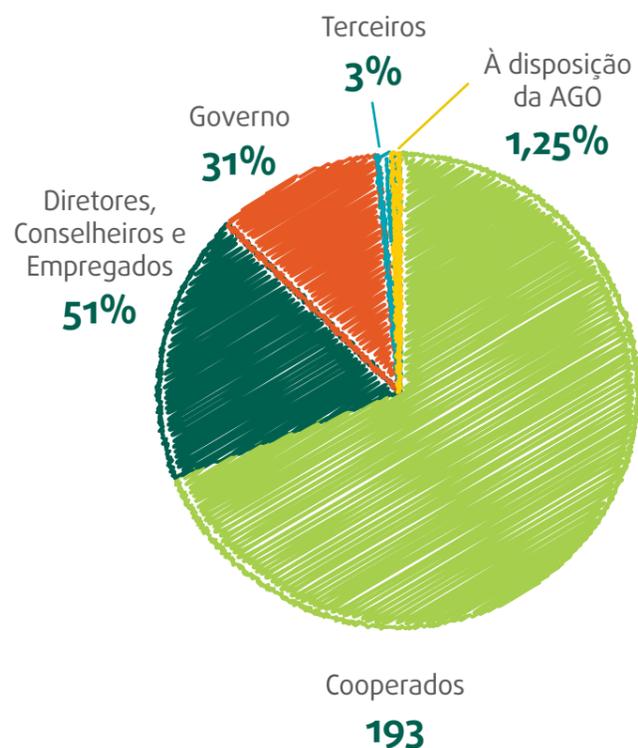
Outro esforço da cooperativa foi no sentido de ampliar o número de contratos e reequilibrar contratos existentes. O trabalho, que envolveu campanhas de marketing, treinamentos e reestruturação de equipe de vendas, além de realização de um trabalho ostensivo e direto, garantiu um acréscimo de 16.027 vidas à carteira de clientes em relação a 2010.

Em 2011, o crescimento da carteira foi de cerca de 10% contra 3,5% registrado em 2009 e 3,9%

em 2010. Vale ressaltar que o setor de saúde suplementar no País cresceu, em número de vidas, 5,3% segundo informações da ANS.

Distribuição de riqueza

Em 2011, o DVA da Unimed Vitória foi de R\$ 277.214 milhões, contra R\$ 248.629 milhões em 2010.



- **Cooperado** - 193,316 milhões
- **Diretores, Conselheiros e Empregados** - 51,298 milhões
- **Governo** - 31,346 milhões
- **Terceiros** - 2,836 milhões
- **À disposição da AGO** - 1,250 milhão

GRI ECS Vale ressaltar que o menor salário da Unimed Vitória é de R\$ 272,50, pago para os Menores Aprendizizes (45 contratados em 2011), que possuem carga horária de quatro horas. A única função remunerada com base no salário mínimo na cooperativa é a de técnico de Radiologia. Para os demais, a remuneração praticada está 7,8% acima do salário mínimo estabelecido pelo governo. Não há planos de aposentadoria e não há diferença de salários entre os gêneros que exercem a mesma função/cargo.

GRI EC3

Ainda dentro da visão de distribuição de riqueza, além do pagamento de impostos relacionados a suas atividades, a Unimed Vitória apoia e estimula a destinação de 6% do Imposto de Renda de seus cooperados, que totalizou, R\$22.042,08, além de utilizar o benefício fiscal para investimento em cultura pela lei de incentivo municipal de Vitória, a Lei Rubem Braga. O total investido foi de R\$ 63.000,00. Desconsiderando este mecanismo de reversão fiscal, a Unimed Vitória não recebe qualquer outra ajuda significativa do governo.

GRI EC4

GRI EC2 Impactos gerados pelas mudanças climáticas

Mudanças climáticas têm múltiplos e conhecidos impactos sobre a saúde da população. Do ponto de vista do negócio saúde suplementar, três aspectos em particular exercem considerável pressão do ponto de vista econômico-

-financeiro: o aumento da incidência de neoplasias de pele; os problemas respiratórios que crescem durante o inverno; e a dengue, cuja incidência aumenta no verão.

Para se ter ideia, em 2011, foram realizados no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) 1011 exames de sangue com foco na detecção da doença.

Outra iniciativa importante foi a parceria da Unimed Vitória com a Associação Ateliê de Ideias. A cooperativa incentivou a participação de colaboradores envolvidos no Programa Colaborador Sustentável no Mutirão do Bem - Valorizando o Lugar em que Vivemos, formado pelos moradores da região, onde o Cias está instalado, para atuarem na educação ambiental dos moradores do Bairro Itararé, em Vitória. Durante a intervenção, os moradores também foram orientados a não deixar água parada, combatendo o mosquito Aedes Aegypti, transmissor da dengue. O acúmulo de lixo contribui com a disseminação da doença, que, segundo a Secretaria Estadual de Saúde (Sesa), no período de 2 a 12 de janeiro de 2011, recebeu 548 notificações, sendo nove da dengue hemorrágica. O projeto aconteceu em janeiro de 2011 e garantiu a visita a cerca de duas mil residência em Itararé e em bairros da região como Jaburu, Floresta, Consolação, Bairro da Penha, Bonfim e São Benedito, atingindo cerca de 60% da população local.

A Unimed Vitória ainda realizou campanhas de conscientização para o público interno com

foco na prevenção da doença, além de manter a sua unidade hospitalar preparada para o aumento da demanda, utilizando a classificação de risco desenvolvida pelo Ministério da Saúde, de forma a priorizar os atendimentos de maior urgência.

A cooperativa participa ainda do Programa Despoluir, que tem como objetivo contribuir com os esforços mundiais visando à diminuição da emissão de CO₂. Todos os seus veículos movidos a diesel são avaliados periodicamente pelo programa e estão classificados dentro dos padrões ambientais de emissão de particulado (fumaça preta), conforme resolução do Conama, contribuindo para a redução de doenças respiratórias.

Gestão responsável

“ O ano de 2011 foi especialmente difícil para o setor de saúde suplementar, mas encerramos o ano e iniciamos 2012 com a sensação de dever cumprido e com novas expectativas. Sabemos que temos diante de nós uma equação de difícil solução que envolve temas como judicialização da saúde, avanços tecnológicos, duras exigências impostas pela ANS, o envelhecimento da população, entre outros. Mas vimos também que é possível vencer dificuldades com base na gestão responsável, na visão empresarial e no planejamento. Entre os fatos importantes do ano, está o acordo firmado com Procon e Ministério Público em relação à Liminar dos Idosos, que minimizou prejuízos acumulados. Nosso desafio é dar continuidade ao trabalho com objetivo de manter a qualidade de atendimento e valorizar o trabalho médico, com melhorias de remuneração. ”

Marcus Vinicius Azevedo Tanure, diretor econômico-financeiro

Investir para perenizar

A Unimed Vitória analisou como estratégico realizar investimentos estruturais em 2011, como forma de garantir a perenidade de seus negócios. Mesmo em um cenário de revisão de processos e de austeridade, fez-se necessário o aporte em recursos próprios com foco em tecnologia e na ampliação da rede própria de atendimento. Elencamos alguns destaques entre os fatos detalhados ao longo do relatório.

- Pronto-Socorro Pediátrico do Cias inicia sistema de Classificação de Risco;
- Residência Multiprofissional é iniciada no Cias;
- **Lançamento de mais um recurso próprio: Unimed Oncologia;**
- Implantação do projeto de Agendamento Online.



Sustentabilidade como fundamento

Unidos pelo meio ambiente

A sustentabilidade é um dos aspectos fundamentais do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória. No ano de 2011, a cooperativa trabalhou fortemente no sentido de despertar os colaboradores para uma postura comprometida com vários aspectos da sustentabilidade, entre eles a do Meio Ambiente. A intenção é tornar os profissionais multiplicadores de uma visão de consumo consciente. Para isso, o Programa Colaborador Sustentável envolveu a equipe em dezenas de ações ao longo do ano.

GRI EN5 Como parte das atividades práticas, voluntários do programa participaram de ações de conscientização em comunidades locais sobre a importância da coleta seletiva do lixo. A ação foi durante o “Mutirão do Bem – Valorizando o lugar em que vivemos”, programação que integra o projeto Ecos do Bem. O projeto idealizado pela organização sem fins lucrativos Ateliê de Ideias realiza ações diversas em comunidades em parceria com instituições locais. A iniciativa foi premiada pela Fundação Banco do Brasil, que, em parceria com a Unesco, identifica, certifica e premia tecnologias sociais já aplicadas e implementadas em âmbito local, regional ou nacional.

Para reforçar o programa, parte dos colaboradores compõe o Esquadrão da Sustentabilidade, grupo que desperta a equipe para ações de coleta de material reciclado que, posteriormente, é destinado a locais adequados. **GRI EN5**

Um teste com questões sobre sustentabilidade, batizado de Greenquiz, foi aplicado aos colaboradores de todos os recursos próprios da cooperativa para verificar a eficácia das ações colocadas em prática. Além disso, foi realizada uma palestra para a equipe, cujo tema foi o “Uso Eficiente da Energia”.

O uso de copos plásticos descartáveis tem sido eliminado pela cooperativa. E o papel também tem sido alvo de ações para redução de consumo com campanhas destinadas aos colaboradores e aos cooperados. Mais que realizar ações pontuais, a Unimed Vitória tem buscado uma gestão que esteja sempre engajada com a sustentabilidade. Para se ter ideia,

Desempenho Ambiental



a cooperativa já disponibiliza os exames dos pacientes, inclusive, os de imagem, em um sistema digital de acesso exclusivo para os cooperados.

“Além de visualizar de forma prática e ágil os resultados dos exames pelo celular ou tablet, não há necessidade de solicitar uma reimpressão do diagnóstico, caso o paciente não tenha mais o exame”, explica o superintendente de Recursos Próprios da Unimed Vitória, Paulo Augusto Ruschi de Aragão.

Já pelo projeto “Amor ao Verde”, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica, a cooperativa estabelece que para cada cliente que aceitar receber seu boleto via e-mail, ao invés de impresso, uma árvore

GRI EN13 → será plantada em áreas devastadas. Em 2011, foram plantadas 1.582 árvores. As unidades da cooperativa não se localizam próximas a reservas ambientais e nem estão em contato com habitats de espécies ameaçadas. Portanto, não há estratégias específicas voltadas para esse fim. Existe, no entanto, um projeto de recuperação de áreas degradadas a ser

GRI EN15 → implantado a partir de 2013.

Reaproveitamento

GRI EN27 → Os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagem, portanto, não estão sujeitos à recuperação (0% sem embalagem). Os materiais de apoio aos serviços prestados – carteirinha do plano de saúde – não retornam à cooperativa. Apesar disso, a Unimed

estimula a reciclagem, o reaproveitamento e o uso racional dos recursos naturais.

Dentro do programa Colaborador Sustentável, a campanha “Aumente a sua ligação com o Planeta” foi trabalhada por meio de cartazes feitos com papel reciclado e canais online de comunicação. As peças da campanha abordam a importância de reduzir o consumo de energia, água, fazer coleta seletiva do lixo e reduzir o consumo de plástico e de papel. Para levar a ideia da campanha também para o universo prático, caixas coletoras para embalagens de Tetra Pak foram colocadas nos recursos próprios a fim de que os colaboradores levassem as embalagens e depositassem no local.

Com as ações realizadas pela Unimed Vitória ao longo de 2011, a cooperativa entregou à Associação de Catadores de material Reciclável de Vitória (Amariv) as seguintes quantidades de resíduos para reciclagem:

- Embalagens Pet: **239 Kg** **GRI EN1**
- Papel branco: **6.425 Kg**
- Embalagens Tetra Pak: **191 Kg**
- TOTAL: **6.848 kg**

A Unimed Vitória não contabiliza o volume total de materiais usados não-renováveis nem que tenham insumos reciclados, mas o fará a partir de 2013.

Consciência limpa

A Unimed Vitória trabalha junto à equipe de colaboradores o conteúdo do **“Consciência limpa - Manual do Consumidor Responsável”**. Trata-se de um guia prático que incentiva a adoção de novos comportamentos, e que foi elaborado com base nos Oito Objetivos do Milênio (ODM), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), lançado no final de 2010.

Coleta seletiva

Lixeiras para armazenamento de papel, plástico, metal e lixo orgânico estão presentes em todas as unidades de atendimento e na sede administrativa da cooperativa desde 2004. Além disso, a gestão de resíduos no Cias obedece rigorosamente às regras de separação, armazenamento e destinação de lixo hospitalar, conforme previsto pela legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Outros materiais como pilhas, baterias, óleos e pneus também são separados e levados para locais de coleta específicos para cada material.

Preocupado com a prevenção dos riscos de contaminação no hospital e com a preservação do meio ambiente, o Cias não utiliza equipamentos que contenham mercúrio, substância considerada altamente tóxica. Com isso, o Cias recebeu uma menção honrosa do Ministério do Trabalho, que desenvolve uma campanha para eliminação do uso desse tipo de material, ainda presente em muitos hospitais.



O Cias também conta com banco de capacitores e central térmica a gás, como forma de minimizar o consumo de energia elétrica no hospital. Torneiras de fechamento automático e descargas com vazão reduzida auxiliam na redução do consumo de água no estabelecimento.

GRI EN5 EN6

Resíduos

A Unimed Vitória estimula a prática dos 3Rs em todas as suas unidades. Para isso, a cooperativa possui um Programa de Gestão de Resíduos de Saúde (PGRSS), em atendimento à RDC Anvisa nº 306, de 2004, e adota o sistema de separação dos materiais recicláveis e o descarte adequado dos infectantes.

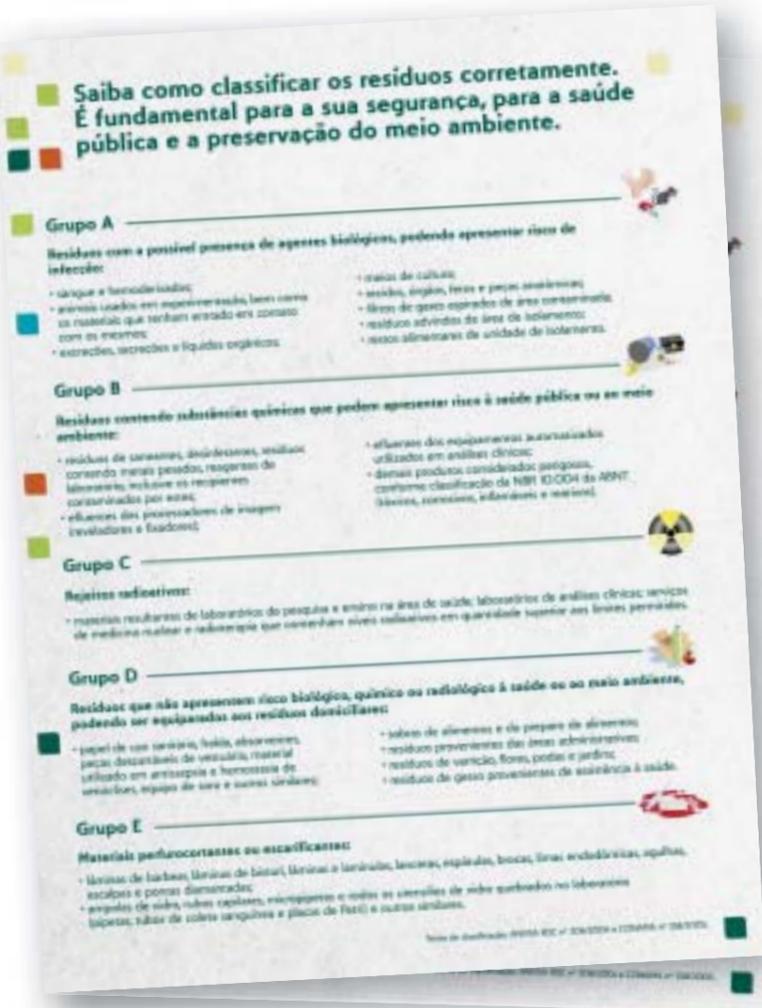
GRI EN26

Na sede da cooperativa, o lixo é classificado como “seco” ou “úmido”. Os materiais que podem ser reciclados são separados, depositados em células e encaminhados, por meio da Prefeitura Municipal de Vitória, a duas associações de catadores, a Associação de Catadores de Material Reciclado da Ilha de Vitória (Amariv) e a Associação de Catadores de Materiais Recicláveis de Vitória (Ascamare).

No Centro Integrado de Apoio à Saúde (Cias), a classificação do lixo é baseada na origem dos resíduos, sendo sua separação ainda mais cuidadosa. Os materiais que não podem ser reciclados e os infectantes são recolhidos pela Prefeitura Municipal de Vitória e levados para a Marca Ambiental, empresa de gerenciamento de resíduos licenciada. Lá, o lixo úmido é enviado para o aterro sanitário, enquanto os resíduos infectantes são incinerados. Não há registros de derramamentos de resíduos, nem contato com habitats protegidos.

GRI
EN22
EN23
EN24

O tema gerenciamento de resíduos será foco de ações em todas as unidades da cooperativa até 2014.



Gerenciamento nos consultórios

A Unimed Vitória também desenvolve o projeto-piloto para a elaboração de diagnóstico e para o desenvolvimento de um modelo de Plano de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) nos consultórios dos cooperados. O projeto envolveu, inicialmente, 13 cooperados que se inscreveram para participar, os quais receberam, gratuitamente, um diagnóstico para a identificação da quantidade e tipologia de resíduos gerados, bem como a correta destinação dos resíduos de serviços de saúde, que incluem objetos perfurocortantes e infectantes, entre outros materiais.

GRI
EN26

O objetivo do PGRSS é auxiliar os cooperados da Unimed Vitória a se anteciparem na adequação das exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos quanto à produção e à destinação destes materiais em seus estabelecimentos. Participaram do projeto médicos das seguintes especialidades: Acupuntura, Dermatologia, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Gastroenterologia, Otorrinolaringologia, Alergia, Geriatria, Homeopatia, Pneumologia e Ultrassonografia (Medicina Fetal). A partir do diagnóstico realizado nos consultórios desses especialistas sobre a situação do ge-

renciamento dos resíduos, foi elaborado um manual divulgado em versão virtual, que foi compartilhado com todos os demais cooperados, além de um adesivo com orientações da segregação adequada. Este material servirá como instrumento de orientação para todas as especialidades médicas.

Além disso, foi desenvolvido um modelo de plano simplificado de gerenciamento de resíduos em consultórios médicos, que servirá para nortear a adequação do consultório, quando o cooperado fizer o licenciamento ambiental.

Por uma cidade mais verde

A Unimed Vitória investe em proteção ambiental além de suas unidades. Entre os projetos está o Amor a Verde, que patrocina o Programa Florestas do Futuro, o qual tem por finalidade o reflorestamento de áreas de mata ciliar, protegidas por lei e que contribuem para a conservação da água e incremento da biodiversidade. Embora a operação da Unimed Vitória não coloque em risco a diversidade de fauna e, por isso, não existam estratégias específicas de mitigação de riscos, esta ação é uma medida em vigor com impacto positivo sobre o ponto em questão. A parceria prevê o plantio de uma árvore para cada cliente que optar por receber o boleto bancário do plano de saúde por e-mail, abrindo mão da versão impressa. Até o momento, foram plantadas 3556 árvores.

GRI
EN14

Há ainda as ações realizadas pelo Move, movimento que defende o desenvolvimento sustentável e comunitário e conta com o apoio da cooperativa, viabilizando a realização de ações de conscientização ambiental, o Fórum de Desenvolvimento Local, o Supermercado Solidário, e o Banco Verde Vida, envolvendo 350 famílias em 22 bairros de Vila Velha, município da região metropolitana de Vitória.

A Associação Ateliê de Ideias também tem apoio da Unimed Vitória e funciona como uma agência de desenvolvimento local, criando novas relações econômicas e sociais em comunidades de Vitória. Entre seus projetos, está o que visa à conscientização de moradores em relação ao descarte adequado do lixo, formando multiplicadores de boas práticas. Nas três iniciativas, foram investidos R\$ 267.443,66.

GRI
EN30

(EN8) Água

A cooperativa consumiu, em média, 4.322 m³ de água por mês (média anual) e um total de R\$ 285.811,88 foi gasto pela organização para custear o fornecimento do recurso proveniente da Companhia Espírito-Santense de Saneamento (Cesan) em 2011. Após ser utilizada, 100% da água descartada pela cooperativa é considerada esgoto doméstico, descartada na rede de esgoto e tratada pela Cesan. Não existem áreas protegidas, habitats ou espécies que sofram o impacto da água descartada. A Unimed Vitória não causa impacto significativo em relação ao volume de água utilizada e não tem sistema de reutilização de água.

GRI
EN21

GRI
EN25

GRI
EN9
EN10

GRI
EN21

Em 2010, a cooperativa não tinha mecanismos precisos para aferir o volume de água descartada. O compromisso assumido no ano passado foi sanar esta lacuna de informação em 2012.

Descrição	2011	Média Mensal
Consumo	51.859	4.322
Comprado (Valor R\$)	R\$ 285.811,88	R\$ 23.818,00



GRI Energia

EN3
EN4
EN5

Não houve redução no consumo de energia elétrica em 2011. A Unimed Vitória calcula um aumento de 16.000 kwh, o que significa um incremento de 13% no consumo de energia. Esse acréscimo se deu na sede administrativa da empresa devido à instalação de novos equipamentos do Data Center.

Também contribuíram para este aumento a parada por 120 dias para manutenção do gerador. Em funcionamento, o gerador permite uma economia de cerca de 500 kilowatts/mês. Além disso, obras realizadas no Cias, como a construção de novas salas de raio X, cintilografia e eletroencefalograma também demandaram a utilização de aparelhos de alto consumo de energia. A limpeza da fachada também exigiu a utilização de equipamentos desse perfil.

Neste sentido, o sistema elétrico da sede administrativa passa por uma reestruturação. A ideia é que a ação minimize as perdas de energia nas instalações, gerando resultados mais satisfatórios a longo prazo. Atualmente, a cooperativa já utiliza um sistema de geração de energia e uma central térmica a gás como formas de reduzir o consumo energético.

GRI EN6

GRI EN7
EN18

A Unimed Vitória também participa do Projeto Sinal de videoconferência que permite a realização de reuniões e conferências por meio de vídeo, reduzindo gastos e, ao mesmo tempo, a emissão de gases

do efeito estufa. A economia gerada em 2011 foi de R\$ 450.285,58 e a redução de CO₂ atingiu a marca de 510.680,9 kg, com a realização de 73 eventos onde participaram 519 pessoas.

Geradores

Os dois geradores da sede administrativa funcionam, em média, uma hora por mês. Foram comprados 400 litros de diesel para abastecimento dos dois geradores da sede. O combustível em questão ainda não foi totalmente utilizado.

Combustíveis

A Unimed Vitória consumiu 39.196 litros de gasolina para percorrer 246.315 quilômetros no transporte de materiais hospitalares e medicamentos, além de equipamentos de pequeno porte para atendimento domiciliar, representando um gasto com combustível de R\$ 118.176,19.

GRI EN29

A operadora investiu também R\$ 867.064,30 em vale-transporte e reconhece que o deslocamento de seus funcionários tem impacto significativo, mas ainda não possui ferramentas para aferir com precisão o percurso, a distância ou o veículo utilizado pelos colaboradores, com o prazo até 2015 para a solução deste controle.

GRI EN3

Consumo de energia primária em 2011

49.788 litros de gasolina

14.333.398 litros de diesel

29.842 kg de GLP

GRI EN16
EN17

Inventário de Gases de Efeito Estufa

Emissões de CO ² (Kg) em 2011	Total
Energia	322,9
Gás GLP	38,03
Veículos movidos à gasolina	81.679,1
Veículos movidos à diesel	114.666,2
Viagens em aeronaves	122.664,7
Resíduos orgânicos	410.493,6
Total de emissões (Ton CO²):	729,9

*Não há emissões diretas significativas

A Unimed Vitória começou a medir as emissões de gases de efeito estufa esse ano. Por isso, não dispõe de dados para comparar essas reduções. Em relação à emissão de substâncias destruidoras da camada de ozônio (como CFC11, NOX ou SOX), a cooperativa não tem fontes diretas de emissão, com exceção do ar condicionado, cuja quantidade emitida é irrelevante.

GRI EN19
EN20

GRI EN28

A cooperativa não foi multada ou advertida em função de qualquer não conformidade às normas e leis ambientais.



Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente

Saúde e segurança em foco

Os acordos trabalhistas dos sindicatos Sintrades e Sindenfermeiros, juntos, contemplam todos os colaboradores da Unimed Vitória e cobrem formalmente temas de saúde e segurança. Todos os trabalhadores recebem mensalmente vale-transporte, ticket-refeição, alimentação, plano de saúde, seguro de vida e auxílio-creche.

GRI LA7 A taxa de absenteísmo da Unimed Vitória é de 4,5% e a taxa de lesões referentes a acidentes perfurocortantes é de 3%. A cooperativa não possui o detalhamento dos dados por gênero e por região. As informações serão coletadas a partir de 2013.

GRI LA6 A cooperativa conta com alguns comitês que dão suporte aos trabalhos realizados e auxiliam no incentivo e no controle do uso de práticas adequadas no âmbito da segurança e da saúde para 100% dos empregados. Os grupos participam da elaboração e da disseminação de

informações sobre os programas que envolvem ações nas duas áreas. Confira a relação:

- CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – 54 pessoas
- Comissão de Resíduos (PGRSS) – 7 pessoas
- Brigada de Incêndio - Não temos Brigada, formamos até o momento 45 pessoas com o nome de Multiplicadores.
- Comitê de Radioproteção – 17 pessoas
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – 32 pessoas
- Comitê Transfusional – 4 pessoas
- Comissão de Terapia Nutricional – 6 pessoas
- Comissão de Ética Médica – 6 pessoas
- Comissão de Revisão de Óbito – 4 pessoas

- Comissão de Revisão de Prontuários – 5 pessoas
- Comissão de Doação de Órgãos – 7 pessoas
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos – 14 pessoas
- Comitê da Qualidade/CIAS – 13 pessoas
- No Cias, são aproximadamente 989 colaboradores, este percentual não se aplica.

Os materiais perfurocortantes utilizados pelos colaboradores contam com dispositivos de segurança que diminuem os riscos de contaminação, com agulhas encapsuladas após o uso e descarte do material. O modelo mais comum é de agulhas expositoras. Há ainda bombeiros civis contratados para atuar nos cuidados dos colaboradores que atuam no ambiente hospitalar. A cooperativa realiza investimento constante em EPI (Equipamento de Prevenção Interna) para sua equipe.

GRI LA3 Igualdade nas relações

A Unimed Vitória possui um plano de Cargos e Salários, baseado na metodologia Hay, utilizada como critério para promoção de colaboradores e que define a hierarquia dos cargos e remuneração. A planilha de cargos que compõe o plano de cargos e salários é periodicamente revisada, utilizando-se de pesquisas salariais de mercado, considerando como parâmetro a área de atuação da coo-

GRI LA8 Educação e cuidado

Em 2011, a cooperativa comprou e administrou 1.400 vacinas contra a gripe para cooperados e colaboradores. Os colaboradores também participaram de grupos coordenados pelo Viver Unimed, criados especificamente para atendê-los, com foco em saúde e qualidade de vida, abordando temas como reeducação alimentar, diabetes, hipertensão, entre outros.



Colaboradores que participaram do Psiu-Programa de Seleção Interna

perativa (ramo e região). Além disso, existe o Psiu - Programa de Seleção Interna, que prioriza dar oportunidade para os colaboradores, antes de se buscar outro profissional no mercado. Não há diferença salarial para colaboradores de gêneros diferentes que executam mesmas funções e carga horária iguais.

GRI LA4 A Unimed Vitória mantém uma relação de parceria com os sindicatos e, para incentivar

os colaboradores a exercerem seus direitos de liberdade e negociação coletiva, a empresa motiva a participação nas negociações de dissídio coletivo. Todos os empregados são cobertos para acordos coletivos. Em 2011, não houve mudanças operacionais significativas para notificação com antecedência aos colaboradores. O acordo coletivo não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

Trabalhadores por região:

- Guarapari - 12
- Serra - 378
- Cariacica - 289
- Vila Velha - 438
- Vitória - 556
- Outros - 49
- Total - 1.722

Total de empregados por gênero:

- Mulher - 1.252
- Homem - 470

GRI LA14 Comparativo de remuneração por gênero:

- Mulheres - R\$1.340,43/mês
- Homens - R\$1.745,41/mês

Percentual de empregados em cada uma das seguintes categorias:

- Total de integrantes: 1.722
- Homens: 470
Mulheres: 1.252
- Faixas etárias
 - Menores de 18 anos: 6
 - De 18 a 35 anos: 1.193
 - De 36 a 60 anos: 515
 - Maiores de 61 anos: 8



Direitos Humanos



Respeito ao outro

GRI 4.12 → 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). A cooperativa preza pelo tratamento justo, repudiando qualquer tipo de discriminação e realizando campanhas internas que difundem esses valores. A Unimed Vitória é também signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção desde 2006.

GRI HR11 → Nunca houve registros de discriminação, de qualquer natureza, supressão aos direitos de associação e negociação coletiva, de uso de trabalho infantil, análogo ao escravo ou tampouco qualquer outra variante nessa linha.

Práticas igualitárias

GRI HR4 → A Unimed Vitória nunca foi alvo de ações judiciais sobre discriminação no trabalho e nem tem registros de ocorrências dessa natureza.

GRI HR6 HR7 HR9 → Também não há casos de trabalho infantil, trabalho escravo ou de violação de direitos de povos indígenas. As cláusulas contratuais de responsabilidade social adotadas nos contratos firmados pela Unimed Vitória determinam a não utilização de trabalho escravo. Não há auditorias nos contratos com esta finalidade.

GRI HR5 → A empresa também incentiva a diversidade e a disseminação das práticas igualitárias, por meio da multiplicação do estabelecido no próprio Código de Conduta, que trata claramente sobre a não tolerância da discriminação de qualquer natureza e origem e estabelece liberdade de associação e participação em negociações coletivas. A prática vale para 100% de seu negócio.

A cooperativa tem também um programa para contratação de Pessoas com Deficiências (PcD's) e retorno de colaboradores que ficaram por algum período de licença do INSS. São realizadas palestras e campanhas sobre Diversidade e ações de comunicação com os colaboradores sobre o tema. Há ainda um programa destinado a Jovens Aprendizes, com 52 membros, de idade entre 15 e 18 anos.

GRI HR1 → Os contratos de aquisição de produtos e serviços firmados pela Unimed Vitória possuem cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. Do total de 403 contratos ativos, 90% incluem cláusulas referentes a direitos humanos. Não há auditoria nos contratos com essa finalidade.

GRI HR2 HR10 → A Unimed Vitória não realiza auditorias em parceiros de negócio para averiguar as condições de respeito aos direitos humanos, prática que pretende adotar até 2015. As avaliações das unidades operacionais da organização também estão previstas também até 2015.

GRI HR8 → A equipe de segurança é terceirizada e 100% não recebe da Unimed Vitória treinamento sobre Direitos Humanos.

Engajamento além das fronteiras

A cooperativa capixaba assinou, junto ao Sistema Unimed, um termo de adesão ao programa Unimed Abraça os ODM, programa que visa potencializar o conjunto de ações de responsabilidade socioambiental em prol dos Objetivos do Milênio.



Colaboradores do Cias participam de palestra sobre Diversidade



Transparência e qualidade

Responsabilidade pelo produto



GRI PR1 PR2 PR3 PR4 PR7 PR8 O mercado de saúde suplementar tem seus produtos regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, o que lhes confere ciclos de vida bastante longos. Na Unimed Vitória, 100% dos produtos estão em conformidade com a Lei 9.656/98, e com as resoluções normativas posteriores, e com a Lei 11.785/2008, que alterou o Código de Defesa do Consumidor ao estabelecer tamanhos mínimos para as fontes nos contratos de adesão. Todos os produtos da cooperativa também estão alinhados ao Código de Defesa do Consumidor. Em 2011, a cooperativa não registrou nenhum caso de não conformidades com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços.

Não houve ação judicial ou administrativa referente a não-conformidades relacionadas a códigos, políticas ou ações de marketing,

bem como não houve reclamações relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes. **GRI LA5**

Houve pagamento de multas no valor de R\$163.992,56 referentes a autos de infração lavrados por órgãos de defesa do consumidor e de R\$ 5.084,72 referentes a autos de infração lavrados pela ANS.

Ainda em relação ao produto, a Unimed Vitória tem criado ferramentas para aprimorar a prestação dos serviços, como o Sistema de Agendamento Online, já citado na página 35. A ação integra as agendas de médicos cooperados e de clínicas credenciadas num único portal, permitindo que o cliente tenha acesso aos horários disponíveis por especialidade, ampliando as possibilidades e agilizando o atendimento.

Visão de futuro

Construção do novo modelo de assistência

Ao olhar para o futuro do nosso negócio, ao refletir sobre sua sustentabilidade, ao planejar dias melhores para a saúde e para o médico cooperado, nos deparamos, inevitavelmente, com desafios que culminam na construção de um novo modelo de assistência.

Um setor que, segundo a própria ANS, alcança retorno financeiro médio de 2% é um setor que precisa se reinventar. E esse é apenas um dado que comprova que é preciso rever, repensar, buscar alternativas, planejar, organizar... Tudo isso com ética, seriedade e transparência.

Nas páginas deste relatório, demonstramos que a Unimed Vitória, ao longo dos últimos anos, já assumiu esse desafio e trabalha rumo a esse futuro que será mais promissor e saudável para nós e para todos os nossos públicos.

Sabemos que esse futuro não virá sem esforço e exige de nós capacidade de gestão, profissionalismo e coragem. Da nossa parte, temos feito isso: revendo processos, reduzindo custos, lutando pelos direitos que temos perante aos órgãos competentes, investindo em verticalização e em medicina preventiva.

Trabalhamos ainda para conscientizar e ganhar a adesão dos nossos públicos, que também são parte importante dessa "engrenagem" e têm fundamental importância na construção de novo modelo que trará benefícios para todos: médico, colaborador, cliente, sociedade e governos. Afinal, o sucesso de todos depende da postura que cada um decide assumir.



Novo modelo: através de um concurso interno, colaboradoras gestantes e filhos de colaboradores foram selecionados para fazer parte da foto com a Diretoria Executiva. A imagem representa a perspectiva de atenção e cuidado da cooperativa ao oferecer soluções em saúde e traduz a busca por uma nova forma de prestação serviços, uma alternativa mais sustentável e mais eficaz.



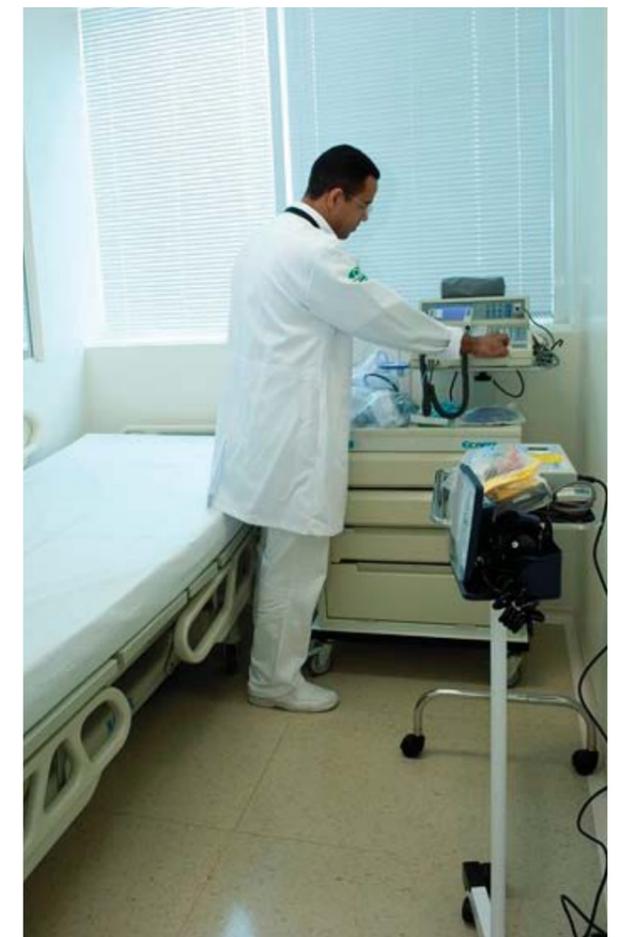
Oferta mais completa de saúde do Estado

Recursos próprios

Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) – hospital geral da Unimed Vitória, tem 176 leitos e é considerado referência nacional (Especial Referências da Saúde – Revista Fornecedores Hospitalares 2011). Destacam-se, especialmente, as áreas de Cardiologia e Ortopedia do hospital, que oferece, inclusive, cursos reconhecidos de residência médica na área de cardiologia e de Medicina Intensivista. O terceiro deles – a residência multiprofissional – foi implantado em 2011 para vários profissionais da área de saúde. Já há um projeto em estudo para ampliação do hospital. Um terreno anexo à unidade foi comprado pela Unimed Vitória, e a proposta está em fase de avaliação de viabilidade econômico-financeira. Durante o ano, o Cias ganhou mais uma frente de atendimento: um Ambulatório de Ortopedia na área pediátrica.

Unimed Diagnóstico – unidade de exames de imagem, com instalações físicas, equipamentos modernos e uma equipe de profissionais altamente qualificada. São oferecidos exames de tomografia computadorizada, ultrassonografia, mamografia, densitometria óssea, raios-x simples e contrastados e ressonância magnética, com aparelhos de última geração.

Unidades Ambulatoriais do Cias – São seis unidades. Duas localizadas em Vitória (Avenida Leitão da Silva e Jardim da Penha); uma na Serra; uma em Vila Velha; uma em Cariacica; e uma em Guarapari. As unidades oferecem opções de consultas em diversas especialidades aos clientes Unimed Vitória.



Colaborador prepara equipamento para procedimento em paciente

Viver Unimed – O programa de medicina preventiva da Unimed Vitória, o Viver Unimed, tem uma sede em Vitória, onde acontece a maior parte das atividades dos cerca de 10 programas com foco na qualidade de vida dos clientes, sem custo adicional para o beneficiário. Diabéticos, gestantes, fumantes, obesos e hipertensos têm acesso ao atendimento de uma equipe multidisciplinar formada por enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e médicos de diversas especialidades.

Saúde Ocupacional - É um espaço exclusivo da Unimed Vitória dedicado às empresas clientes, com atendimento médico e realização de exames admissionais, periódicos e demissionais. Realiza também os exames espirometria, acuidade visual e eletrocardiograma. Quando a empresa dispõe de estrutura física, os exames clínico-ocupacionais são realizados na própria empresa, evitando o deslocamento de seus funcionários.

Unimed Oncologia – Criada no ano de 2011, a unidade foi a única ampliação significativa da estrutura de atendimento e é um espaço exclu-

sivo para atender aos clientes da cooperativa que precisam de tratamento para doenças oncológicas. Uma equipe multidisciplinar está à disposição dos pacientes, incluindo psicólogo, nutricionistas, oncologistas, cirurgião plástico, mastologista, além de especialistas em diagnóstico de tipos específicos de cânceres, como um onco-hematologista.

“Ao criar uma unidade própria, buscamos focar o paciente e não apenas o medicamento. Significa pensar o ser humano e não apenas a doença. Ele terá acesso a consultas com oncologistas e com cirurgiões oncológicos, além de apoio nutricional, psicológico e até de diagnóstico, que pode redirecionar todo um tratamento e torná-lo mais eficaz”, explica o médico Guilherme Crespo, coordenador da unidade.

Com 400 metros quadrados, o novo serviço próprio tem capacidade para cinco consultórios, quinze ambientes individuais para tratamento de quimioterapia, três leitos para cuidados de urgência e emergência e ainda dois postos de enfermagem.

Promoção de saúde

“ Oferecer atendimento de qualidade ao cliente e conseguir, ao mesmo tempo, minimizar custos. A combinação, que pode parecer difícil de ser colocada em prática, foi um dos principais motes do ano de 2011 para nós. E os resultados são bastante positivos. Intensificamos os investimentos em promoção de saúde, em programas de medicina preventiva, garantindo ao nosso cliente mais saúde e qualidade de vida e evitando custos com tratamentos, em especial de doenças crônicas. Criamos também mais um recurso próprio, a Unimed Oncologia, que oferece o que existe de melhor em tratamento oncológico ao cliente Unimed, incluindo acompanhamento de especialistas de ponta e de equipe multidisciplinar, garantindo, ao mesmo tempo, controle de gestão. ”

Remegildo Gava Milanez, diretor de Provimento de Saúde

Com apenas três meses de atendimento, a Unimed Oncologia já responde por 20% de todas as sessões de quimioterapia realizadas por clientes da Unimed Vitória.

Olhar integrado

Descobrir um câncer e encarar um tratamento para vencer a doença não é tarefa fácil. Ao mesmo tempo, encontrar alguém que vive as mesmas dificuldades permite o crescimento, a troca de experiência e o fortalecimento. Por isso, o acompanhamento psicológico e nutricional é algo tão importante. Tudo isso o cliente Unimed Vitória encontra ao ser atendido na Unimed Oncologia.

Uma ideia que já começou a ser implementada no local é a área de Apoio Estético. A perda do cabelo ou de uma mama, por exemplo, é um fato que traz um impacto muito grande à vida dos pacientes. O objetivo é oferecer informações ao paciente, dando suporte, segurança e opções para enfrentar as mudanças no corpo. Já faz parte da equipe um especialista em cirurgia plástica, que dará todo o atendimento necessário às pacientes que enfrentaram uma mastectomia e precisam de cirurgia reconstrutora da mama.

Ao mesmo tempo, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) também foi preparado para receber pacientes oncológicos que precisarem de atendimento hospitalar. Leitos específicos para esses casos fazem parte da unidade, o que, na prática, significa, desenvolver um serviço de cuidado integrado, completo, capaz de atender o cliente em todas as suas necessidades.

Carinho, alegria e cuidado entre os “remédios”

“ Eu me sinto em casa quando estou na Unimed Oncologia ou no Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias). Fui a primeira paciente a ser atendida na clínica e tenho certeza de que o carinho, a alegria, o cuidado e o empenho de toda a equipe da Unimed Vitória têm sido fundamentais para a minha recuperação. Recentemente, terminei minhas sessões de quimioterapia e vou entrar na fase de manutenção do tratamento.

Estou absolutamente segura com o tratamento que recebo dos médicos da Unimed Oncologia. Em cada fase, recebi informações de forma didática sem qualquer resquício de omissão. Sempre soube de tudo o que se passava comigo e isso me ajudou a entender melhor a doença. Precisei ficar internada no Cias em dezembro e passei o Natal e o Ano Novo no hospital. Em momento algum, me senti sozinha. Ao contrário, pude contar com a companhia dos meus médicos, das enfermeiras, das pessoas da copa e da higienização. Para mim, essas pessoas foram o melhor antibiótico contra a doença. ”

Rosália Magno, administradora



**Cooperativismo
que dá certo**

GRI
2.10

Reconhecimento nacional...

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed Vitória se manteve entre as melhores operadoras de planos de saúde do Estado, de acordo com o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). A cooperativa foi classificada na faixa de pontuação geral entre 0,60 e 0,79, em uma escala que vai de 0 a 1,0. A avaliação feita anualmente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) analisa 30 itens, que se dividem em quatro dimensões: atenção à saúde, estrutura e operação, econômico-financeira e satisfação dos beneficiários.

Referências da Saúde - IT Mídia

A Unimed Vitória comemora o resultado do estudo Referências em Saúde, realizado pela IT Mídia, editora de publicações especializadas na área de saúde. Com o objetivo de garimpar as melhores práticas em gestão no setor, a IT Mídia realizou uma pesquisa contemplando três aspectos: hospital, diagnóstico e home care. A Unimed Vitória foi apontada entre as melhores nas três áreas com o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), a Unimed Diagnóstico e a Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi). O Cias já é considerado referência como hospital pela pesquisa desde 2008. Apenas 28 instituições constam no estudo que cita, entre outros, os renomados hospitais Nove de Julho, Hcor, Instituto BioCor e o Albert Einstein.

Recertificação da ONA

O Centro Integrado de Atenção Social (Cias) e a Unimed Diagnóstico, recursos próprios da cooperativa, foram recertificados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) em nível 3 (Excelência), que é a classificação máxima oferecida pelo órgão. Desde 2006, os recursos são certificados pela ONA, sendo em 2008, classificados no nível máximo.

Recertificação da ISO 9001:2008

A recertificação dentro das normas ISO 9001 também foi um dos marcos do ano para a cooperativa. A Unimed Diagnóstico, o Cias e a sede administrativa da Unimed Vitória foram auditados e recertificados.

Selo de Responsabilidade Social – Sistema Unimed

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Vitória foi certificada no maior nível do Selo de Responsabilidade Social, que têm apoio do Fundo Institucional Unimed (FIU), do Sistema Unimed.

Prêmio Nacional de Recursos Próprios – Sistema Unimed

Com a criação do Centro de Abastecimento Farmacêutico do Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), a cooperativa foi premiada pela apresentação do case “Centro de Distribuição, Uma nova dinâmica Hospitalar”.

29ª posição no Superbrands

Com 371 cooperativas e mais de 18 milhões de clientes, a Unimed é o maior plano de saúde do País. Segundo o resultado do estudo Superbrands, que define o ranking das marcas mais valiosas do Brasil, o plano está em 29ª posição, duas acima do resultado no ano passado. Com isso, o valor da marca Unimed aumentou de R\$ 2,9 para 3,2 bilhões. No Espírito Santo, a Unimed Vitória é a maior cooperativa que integra o sistema e encerrou o ano de 2011 com mais de 273 mil clientes.

Prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação

A Unimed Vitória venceu em duas categorias do prêmio Alberto Urquiza Wanderley de Comunicação, promovido pela Unimed do Brasil, durante a 41ª Convenção Nacional Unimed, realizada em outubro em Fortaleza (CE). A Intramed ficou em primeiro lugar na categoria “Intranet”, e dividiu o troféu com a Unimed Rio. Já o Manual da Consciência Limpa ganhou destaque na categoria “Publicação Especial”.

... e local

Os médicos que os médicos preferem – Instituto Futura / A Gazeta

A pesquisa “Os médicos que os médicos preferem”, realizada em uma parceria do Instituto Futura com o jornal A Gazeta, trouxe uma lista dos profissionais que os médicos capixabas procuram na hora de tratar uma doença ou indicar médicos aos familiares. Dos 203 médicos ouvidos pela pesquisa, 49,8% atendem pela Unimed Vitória contra 36% dos que trabalham pelo segundo maior plano de saúde do Estado. Entre os escolhidos, 157 cooperados foram citados na pesquisa que, ao todo, elencou uma lista com 202 preferidos. O Cias também foi eleito o preferido dos médicos para atendimentos em Pediatria, Cardiologia, CTI/UTI Adulto e Infantil e Ortopedia.

Marcas de Valor – A Gazeta

No levantamento realizado pelo jornal A Gazeta, a Unimed Vitória ficou em primeiro lugar nas categorias Responsabilidade Social, Responsabilidade ambiental, Desenvolvimento do Espírito Santo, Qualidade dos Produtos/Serviços, Credibilidade e Inovação.

24º lugar na revista 200 Maiores

A Revista 200 Maiores Empresas do Espírito Santo, divulgada anualmente pela Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes), trouxe a Unimed Vitória em posição ainda melhor na última edição. No ranking geral, a cooperativa ficou em 24º lugar, uma colocação acima em comparação ao ano passado. Mais uma vez, a cooperativa foi eleita a maior empresa de serviços médicos e odontológicos do mercado capixaba. A cooperativa é ainda a terceira entre as maiores empresas privadas capixabas com controle de capital no Espírito Santo e a 10ª maior na categoria Serviços.

Empresa Cidadã

A Unimed recebeu o Selo Compromisso com a Criança da Associação Capixaba contra o Câncer Infantil (Accaci), concedido anualmente para empresas que fazem contribuições regulares para a entidade e atuam como parceiras.



Anexos

Metodologia de pesquisas de satisfação

Histórico

- A pesquisa de satisfação teve início na Unimed Vitória em 2003 mas com foco nos cooperados, daí em diante os públicos pesquisados foram aumentados conforme mostra o quadro abaixo.

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Cliente Geral									
Cliente Loja									
Cliente Contact Center									
Cliente Fácil									
Cliente SOS									
Cliente Aduvi									
Cliente Cias									
Cliente Diagnóstico/SADT									
Clientes Empresariais									
Cooperado									
Colaborador									
Prestador									

- Todas as pesquisas são quantitativas e o resultado apresentado em ISC (Índice de satisfação do cliente).
- Em 2011, a cooperativa adotou a metodologia desenvolvida pelo professor de marketing Philip Kotler, que é uma forma de análise que tem como variáveis o grau de importância e a avaliação feita pelos clientes sobre os indicadores considerados importantes.

Detalhamento da metodologia aplicada em 2011

O método utilizado foi o descritivo, com aplicação da metodologia quantitativa. As amostras tiveram Margens de Erro calculadas em Coeficiente de Confiança de 95%. Em alguns segmentos foi realizado Censo, conforme demonstrado abaixo:

CLIENTES	AMOSTRA ATUAL	M.E. (%)
SEDE	384	5,0
SOS	125	8,0
CIAS	380	5,0
CONTACT CENTER	384	5,0
SADT	180	7,0
DIAGNÓSTICO	180	7,0
ADUVI	85	9,0
EMPRESAS	136	8,0
LOJA RETA DA PENHA	180	7,0
UAC	260	6,0
TOTAL	2.294	

COLABORADORES	AMOSTRA ATUAL (Mínima)	M.E. (%)
RETA DA PENHA	50	10,0
CIAS	120	8,0
UAC	62	CENSO
DIAGNÓSTICO	72	CENSO
SEDE	110	9,0
SAÚDE OCUPACIONAL	6	CENSO
TOTAL	420	

COOPERADOS	AMOSTRA ATUAL	M.E. (%)
GERAL	130	8,0
ANESTESISTAS	33	CENSO
CIRURGIÕES	70	CENSO
CIAS	80	9,0
UAC	75	9,0
TOTAL	388	

PRESTADORES	AMOSTRA ATUAL	M.E. (%)
PÚBLICOS DIVERSOS	103	7,0

AMOSTRA TOTAL	3.205
----------------------	--------------

1) Sobre o Índice de Satisfação dos Clientes (ISC)

O instituto de pesquisa utiliza a metodologia do ISC proposta por Philip Kotler

Este cálculo possibilita duas visões que auxiliam no planejamento estratégico das empresas:

1º) A importância que os entrevistados dão aos indicadores medidos;

2º) Qual é o grau de satisfação (atribuída por meio de nota de 0 a 10) que os entrevistados dão a aquele indicador, em relação ao desempenho da empresa.

Além de permitir que as empresas conheçam de que forma os indicadores estão sendo avaliados, também aponta uma escala de importância dos itens para os entrevistados.

O Índice de Satisfação dos Clientes pode ser classificado pelos seguintes intervalos:

- 1 - Índice de Satisfação igual a 70% - limite mínimo em que se considera que o cliente está satisfeito;
- 2 - Índice entre 70% e 80% - intervalo no qual o cliente está satisfeito com o serviço prestado pela empresa;
- 3 - Índice igual ou superior a 80% - indica um nível de excelência



Estrutura e serviços

A Unimed Vitória conta com sede administrativa em Bento Ferreira, onde está também o Contact Center da empresa. Os serviços da Gerência de Recursos Humanos (GEREH) e processamento de dados de clientes realizados pelo Cadastro estão concentrados em prédio vizinho a essa unidade.

A cooperativa conta ainda com três lojas para atendimento ao cliente em funcionamento, duas em Vitória e outra em Guarapari, e unidade administrativa que contempla a Gerência de Negócios, responsável pela comercialização de novos planos, além do serviço de autorização para procedimentos eletivos e de pacientes internados.

No Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), hospital da Unimed Vitória, e na Unidade Ambulatorial do Cias (UAC), da Av. Leitão da Silva, ambos localizados em Vitória, são prestados serviços de pronto-atendimento, consultório, pequenos procedimentos cirúrgicos, exames e, no caso do Cias, internação e procedimentos médicos de alta complexidade em diversas especialidades médicas. O hospital também sedia o serviço de Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi), que garante assis-

tência aos pacientes dentro de suas próprias casas, com acompanhamento de equipe multidisciplinar, e o SOS Emergências Médicas, serviço de remoção da cooperativa.

A Gerência de Suprimentos (GESUP), que coordena aquisição de materiais administrativos, medicamentos, equipamentos hospitalares, móveis, entre outros, o setor de Almoarifado, o Núcleo Financeiro e a Gerência de Tecnologia da Informação do Cias funcionam em estrutura localizada próxima ao hospital.

Consultas médicas, com nutricionistas, psicólogos e fonoaudiólogos também são disponibilizadas em outras cinco unidades ambulatoriais do Cias, que estão estrategicamente localizadas em municípios da Grande Vitória.

Uma unidade especializada em exames de imagem, a Unimed Diagnóstico; uma unidade para a realização de exames clínico-ocupacionais, a Saúde Ocupacional; uma unidade específica para tratamento oncológico, a Unimed Oncologia; e uma unidade de prevenção e promoção da saúde, o Viver Unimed, estão entre os demais locais de atendimento disponibilizados.

Demonstrações Contábeis

Av. Bias Fortes, 8031 sala 4011 4º Andar
Cep.: 30170-011
Belo Horizonte - MG - Brasil
Fone: (55-31) 3327-5780
E-mail: whmg@whac.com.br



- 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 2011 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 2011, 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.

Belo Horizonte, 07 de fevereiro de 2012.

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


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

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

ATIVO	NOTA	SALDO EM 31/12/2011	SALDO EM 31/12/2010 (*)
ATIVO CIRCULANTE		97.925	78.839
Disponível	5	2.219	963
Realizável		95.706	77.876
Aplicações	6	47.961	35.276
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	7	14.853	12.271
Contraprestação Pecuniária a Receber		14.853	12.271
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Real. Com Pl. Saúde da Oper.	8	18.926	19.540
Títulos e Créditos a Receber	9	4.599	4.387
Outros Valores e Bens	10	9.367	6.402
ATIVO NÃO CIRCULANTE		186.796	201.926
Realizável a Longo Prazo	11	82.174	98.475
Aplicações		-	5.025
Títulos e Créditos a Receber		-	365
Valores e Bens		8.739	8.714
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		11.433	11.581
Conta Corrente com Cooperados		62.002	72.790
Investimentos	12	15.620	11.903
Participações Societárias - Investimentos no País		15.620	11.903
Imobilizado	13	86.736	89.222
Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares		37.937	38.442
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares		20.607	19.632
Bens Móveis - Hospitalares		17.913	20.503
Bens Móveis - Não Hospitalares		4.375	3.168
Outras Imobilizações - Hospitalares		473	55
Outras Imobilizações - Não Hospitalares		5.431	7.422
Intangível		2.034	1.903
	14		
Diferido	15	232	424
TOTAL DO ATIVO		284.722	280.765

(*) As demonstrações do exercício de 2010 apresentadas para fins de comparação estão sem os efeitos do ajuste de avaliação patrimonial procedido nos imóveis em dezembro de 2010, conforme ICPC-10, que foram estornados conforme determinação da ANS pela Instrução Normativa IN-45 de 21 de Julho de 2011.

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

PASSIVO	NE	SALDO EM 31/12/2011	SALDO EM 31/12/2010 (*)
PASSIVO CIRCULANTE		110.558	83.457
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	68.863	55.081
Provisão de Benefícios Concedidos		1.508	1.953
Provisão de Eventos a Liquidar		35.838	32.961
Provisão de Eventos ocorridos e Não Avisados		31.517	20.167
Outras Provisões Técnicas (Provisão de Risco)		-	-
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		412	27
Comercialização sobre Operações		11	27
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		401	-
Câmara de Compensação		401	-
Débitos de Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. C/Pls. Saúde da Oper.	17	8.824	6.657
Tributos e Contribuições a Recolher	18	12.447	6.658
Tributos e Contribuições		2.420	2.076
Retenções de Impostos e Contribuições		4.029	3.869
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamentos		5.998	713
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	4.458	3.296
Provisões	20	1.324	584
Conta Corrente de Cooperados	21	321	101
Débitos Diversos	22	13.909	11.053
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		103.034	108.753
Exigível a Longo Prazo		103.034	108.753
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	16	2.895	5.003
Provisão de Benefícios Concedidos		2.575	2.860
Provisão de Eventos a Liquidar - SUS		320	2.143
Tributos e Contribuições a Recolher	18	176	-
Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento	18	66.634	13.546
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19	1.006	3.284
Provisões	23	32.281	86.920
Débitos Diversos		42	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		71.130	88.555
Capital Social	24	41.495	37.769
Reservas	25	28.384	47.847
Reservas de Capital		284	284
Reservas de Reavaliação		16.907	17.006
Reservas de Sobras		11.193	30.557
Sobras e/ou Perdas à Disposição da AGO	26	1.251	2.939
TOTAL DO PASSIVO		284.722	280.765

(*) As demonstrações do exercício de 2010 apresentadas para fins de comparação estão sem os efeitos do ajuste de avaliação patrimonial procedido nos imóveis em dezembro de 2010, conforme ICPC-10, que foram estornados conforme determinação da ANS pela Instrução Normativa IN-45 de 21 de Julho de 2011.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	SALDO EM 31/12/2011	SALDO EM 31/12/2010(*)
Contraprestações Efetivas de Planos de Assistência à Saúde	541.256	493.893
Contraprestações Líquidas	550.492	481.592
Variação das Provisões Técnicas	730	21.115
Tributos Diretos de Oper. C/Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(9.966)	(8.814)
Eventos Indenizáveis Líquidos	(449.880)	(396.409)
Eventos Conhecidos ou Avisados	(483.604)	(429.098)
Recuperação de Eventos Conhecidos ou Avisados	45.074	42.418
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	(11.350)	(9.729)
RESULTADO OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	91.376	97.484
Outras Receitas Oper. de Assist. à Saúde não Relac. C/Planos de Saúde da Oper.	137.024	114.314
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. C/Planos Saúde da Oper.	(125.560)	(113.393)
Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(1.686)	(993)
RESULTADO BRUTO	101.154	97.412
Despesas de Comercialização	(25.036)	(22.982)
Despesas Administrativas	(68.986)	(62.906)
Outras Receitas Operacionais	1.086	1.511
Outras Despesas Operacionais	(13.097)	(14.937)
Provisão para perdas Sobre Créditos	(6.105)	(8.523)
Outras	(6.992)	(6.414)
Resultado Financeiro Líquido	7.617	6.900
Receitas Financeiras	10.500	8.805
Despesas Financeiras	(2.883)	(1.905)
RESULTADO OPERACIONAL	2.738	4.999
Resultado Patrimonial	4.208	2.600
Receitas Patrimoniais	4.214	2.998
Despesas Patrimoniais	(6)	(398)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	6.946	7.599
Imposto de Renda	(1.906)	(380)
Contribuição Social	(702)	(154)
RESULTADO LÍQUIDO	4.338	7.065

(*) As demonstrações do exercício de 2010 apresentadas para fins de comparação estão sem os efeitos do ajuste de avaliação patrimonial procedido nos imóveis em dezembro de 2010, conforme ICPC-10, que foram estornados conforme determinação da ANS pela Instrução Normativa IN-45 de 21 de Julho de 2011.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO 2011 - 2010

(VALORES EM R\$ 1.000)

	Capital Social	Reservas Capital	Reservas Sobras	Reserva Reavaliação	Ajustes de Aval. Patr.	Sobras/Perdas	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009	32.557	284	30.335	23.439	-	3.043	89.658
Aumento (redução) de Capital							
Por Subscrição e integralização	5.341						5.341
Devolução de Capital	(129)						(129)
Reversões de Reservas							
Reversão Reserva de Contingência conf. AGO Março/2010			(1.685)			1.685	-
Realização de Reserva de Reavaliação			97	(97)		-	-
Constituição Provisão P/Tributos diferidos sobre a Reserva de Reavalição - Complemento				(6.336)			(6.336)
Utilização da Rates			(5.948)				(5.948)
Resultado da Equivalência Patrimonial UP			3.632				3.632
Distribuição de Sobras							
Distribuição de sobras conf. AGO de 03/2010						(4.728)	(4.728)
Sobra Líquida do Exercício						7.065	7.065
Proposta da Destinação da Sobra							-
Reserva Legal			346			(346)	-
Reserva de Assist Téc. Educ. e social - RATES			3.780			(3.780)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010	37.769	284	30.557	17.006	-	2.939	88.555
Ajustes de Exercícios Anteriores							
Complemento provisões tributárias de exercícios anteriores						(18.013)	(18.013)
Aumento (redução) de Capital							
Por Subscrição e integralização	4.033						4.033
Devolução de Capital	(307)						(307)
Reversões de Reservas							
Reversão de Reservas de Contingências			(18.013)			18.013	-
Realização de Reserva de Reavaliação			98	(98)		-	-
Utilização da RATES			(7.475)				(7.475)
Constituição de Reserva de Contingência conforme AGO de Março de 2011			2.939			(2.939)	-
Sobra do Exercício						4.338	4.338
Proposta da Destinação da Sobra							
Reserva Legal			148			(148)	-
Reserva de Assist Téc. Educ. e social - RATES			2.939			(2.939)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011	41.495	284	11.193	16.908	-	1.251	71.131

(*) As demonstrações do exercício de 2010 apresentadas para fins de comparação estão sem os efeitos do ajuste de avaliação patrimonial procedido nos imóveis em dezembro de 2010, conforme ICPC-10, que foram estornados

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (DFC) EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

	31/12/2011	31/12/2010
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Planos de Saúde	588.781	518.084
Resgate de Aplicações Financeiras	272.265	263.785
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	5.032	4.914
Outros Recebimentos Operacionais	102.202	82.064
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(375.751)	(343.052)
Pagamento de Comissões	(22.101)	(20.514)
Pagamento de Pessoal	(32.749)	(26.865)
Pagamento de Pro-Labore	(992)	(1.058)
Pagamento de Serviços de Terceiros	(18.680)	(14.501)
Pagamento de Tributos	(91.575)	(76.463)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(4.835)	(6.811)
Pagamento de Aluguel	(2.057)	(1.640)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(5.253)	(4.609)
Aplicações Financeiras	(275.877)	(242.896)
Outros Pagamentos Operacionais	(136.480)	(125.139)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	1.930	5.299
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	49	25
Recebimento de Dividendos	385	364
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(246)	(2.073)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(1.580)	(3.792)
Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	-	-
Pagamento Relativo ao Ativo Diferido	-	-
Pagamento de Aquisição de Participações em Outras Empresas	-	(774)
Outros Pagamentos das Atividade de Investimentos	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(1.392)	(6.250)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Integralização de Capital em Dinheiro	4.033	5.341
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	27.079	20.132
Titulos Descontados	-	-
Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(715)	(107)
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(29.611)	(25.034)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(68)	(374)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	718	(42)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	1.256	(993)
CAIXA SALDO INICIAL	963	1.956
CAIXA SALDO FINAL	2.219	963
Ativos líquidos no início do exercício	8.573	28.249
Ativos líquidos no final do exercício	19.727	8.573
Aumento (Diminuição) nas Aplic. Financeiras - RECURSOS LIVRES	11.154	(19.676)

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis

DE 31 DE DEZEMBRO DE 2011 e 2010 (Em R\$ mil)

NOTA 01 – CONTEXTO OPERACIONAL

A **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos integrantes da profissão médica para a sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e o aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar, sem o objetivo de lucro. Tem como missão oferecer soluções em saúde por meio de atendimento humanizado, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

A cooperativa é regida pela Lei n.º 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no país e está subordinada às diretrizes e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, à qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis, estando registrada na ANS sob o n.º 35739-1.

NOTA 02 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Contando com 2.215 médicos cooperados (2010– 2.204), no cumprimento de suas ati-

vidades a cooperativa assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado, sendo que o necessário suporte às iniciativas operacionais, empreendidas no sentido de preservar a continuidade da entidade e à expansão de suas atividades, é assegurado por investimentos em recursos próprios, com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e aos usuários um atendimento da mais alta qualidade, destacando-se, neste contexto, o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) tendo como apoio o serviço de SOS Emergências Médicas, serviço de assistência domiciliar de urgência e emergência e o centro de diagnóstico, Unimed Diagnóstico, equipado com aparelhagem de última geração.

NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com a legislação comercial e fiscal em vigor, observando aspectos da Lei Cooperativista n.º 5.764/71, normas editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e obedecem ainda aos padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS conforme plano de contas estabelecido pela

RN n.º 247 de 25 de fevereiro de 2011 e regulamentações da Instrução Normativa n.º 46 da DIOPE de 25 de fevereiro de 2011, como também parcialmente os aspectos relacionados à Lei 11.638/07 e 11.941/2009, e as regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A Instrução Normativa – IN 37 da ANS, de 22 de dezembro de 2009, incorporou a legislação de saúde suplementar às diretrizes dos Pronunciamentos Técnicos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC.

A cooperativa também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações financeiras.

NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS através da IN-46 da DIOPE.
- b) **Estimativas Contábeis:** as demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas de valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de terminados ativos e outras similares. Os

resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

- c) **Aplicações Financeiras:** estão demonstradas ao custo de aplicação acrescido dos rendimentos aferidos até 31 de dezembro de 2011.
- d) **Créditos de operações com plano de assistência à saúde:** são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares e particulares. A cooperativa constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 7.2.9 do Capítulo I-Normas Gerais do Anexo da IN 46 DIOPE da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:
 - a) Nos planos individuais com preço pré-determinado, havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
 - b) Para todos os demais planos, havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;

c) Para os demais créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência própria da operadora, havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.

- e) **Conta Corrente com Cooperados:** os créditos com cooperados foram registrados conforme deliberado nas assembleias de cooperados e foram corrigidos pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos.
- f) **Investimentos:** os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto o investimento relevante na UNIMED PARTICIPAÇÕES LTDA., que a partir de 2010 passou a ser avaliado pelo método de equivalência patrimonial com base no conceito influência significativa.
- g) **Ativo Imobilizado:** As contas do Ativo Imobilizado estão apresentadas ao custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, sendo a depreciação calculada pelo método linear a taxas julgadas adequadas à vida útil dos bens conforme demonstrado em Nota Explicativa específica do Imobilizado.

Em agosto de 2004 e novembro de 2007, a cooperativa avaliou a valor de mercado, conforme laudo de avaliação dos peritos, os imóveis de sua propriedade contabilizados no Imobilizado, correspondentes à sede administrativa e os respectivos terrenos situados na Av. Cesar Hilal n.º 700, Bento Ferreira, Vitória

(ES), a unidade hospitalar “CIAS – Centro Integrado de Atenção à Saúde” e os respectivos terrenos situados na Avenida Leitão da Silva, Itararé, Vitória (ES) e as salas do prédio comercial sito à Av. Champagnat n.º 583, em Vila Velha (ES).

Em 2010, seguindo as orientações da ICPC 10, a cooperativa avaliou os imóveis de sua propriedade acima descritos pelo seu valor justo, aplicando um novo custo atribuído para estes ativos, com base em laudo da empresa especializada KPMG Avaliações Patrimoniais Ltda. datado de 30 de novembro de 2010. Em 2011, cumprindo determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS através da Instrução Normativa n.º 47, de 21 de Julho de 2011, os efeitos dessa avaliação foram estornados. Por essa razão, para fins de comparabilidade, as Demonstrações Financeiras do Exercício de 2010 estão sendo apresentadas sem os efeitos dessa avaliação. Caso fosse mantida essa avaliação, o Patrimônio Líquido em 2011 seria de R\$ 91.097 mil (2010 – R\$ 108.660 mil).

Conforme previsto no pronunciamento CPC-27, a cooperativa contratou também a KPMG Avaliações Patrimoniais Ltda. para proceder a revisão do prazo de vida útil-econômica e valor de recuperação de seus bens móveis do ativo imobilizado de maior relevância. Após inventário físico e análise dos indicadores de desvalorização, foi constatado que não haveria efeitos significativos em suas demonstrações financeiras findas em 31.12.2010, permanecendo para 2011 os valores e as taxas de depreciação utilizadas nos exercícios anteriores.

h) Arrendamento Mercantil: Os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo em empréstimos e financiamentos, pelo valor presente das parcelas mínimas obrigatórias do contrato ou valor justo do ativo, dos dois o menor, acrescidos, quando aplicável, dos custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas em nota explicativa.

i) Ativo Diferido: É representado por gastos pré-operacionais e de reorganização advindos antes da regulamentação da Lei 11.638/2007 e 11941/2009, que estão sendo amortizados pelo prazo 60 meses contados a partir da data de sua operação.

j) Ativo Intangível: No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem pelas taxas descritas em nota específica.

Os gastos referentes aos programas de medicina preventiva e promoção à saúde “Viver Unimed – Prevenção e Controle de Doenças Crônicas e Programa de Atenção ao Tabagismo”, aprovados pela ANS, são reconhecidos no Ativo Intangível de acordo com a IN 01 Conjunta DIOPE/DIPRO, devendo ser amortizados tomando-se como parâmetro o tempo médio de permanência do cliente no programa e necessário para o atendimento das metas estabelecidas.

k) Provisões Técnicas de operações de assistência à saúde: as provisões técnicas são calculadas de acordo com as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. A provisão para eventos a liquidar é contabilizada na data do conhecimento dos eventos pelos avisos de seus médicos cooperados e das faturas dos prestadores de serviço de assistência à saúde efetivamente recebidas pela cooperativa.

l) Empréstimos e financiamentos: são registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base.

m) Imposto de renda e contribuição social: são calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se em conta a tributação dos valores provenientes de atos auxiliares e não cooperativos, conforme mencionado em nota explicativa específica de imposto de renda e contribuição social.

n) Outros Ativos e Passivos: um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a cooperativa possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridas.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

o) Ativos e Passivos contingentes: Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis como suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgadas em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

Os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.

Obrigações legais são registradas como exigíveis independentes da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a cooperativa questionou a inconstitucionalidade e a legalidade de tributos e obrigações definidas em contrato.

p) Apuração do resultado e reconhecimento da receita: O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias

a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis ao imposto de renda e contribuição social.

As contraprestações efetivas/prêmios ganhos são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratarem de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência a saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, o seja, a data em ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

q) Reconhecimento dos eventos indenizáveis: Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrado mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

r) Os gastos com assistência técnica, educacional e social, preponderantemente com assistência médica e hospitalar para cooperados, no valor de R\$ 7.475 mil (2010 – 5.948 mil), registrados em contas de resultados, foram absorvidos pela Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social – RATES.

NOTA 05 – DISPONÍVEL

Descrição	2011	2010
Caixa	110	119
Bancos conta depósitos	2.109	844
TOTAL	2.219	963

NOTA 06 - APLICAÇÕES:

Referem-se a aplicações em títulos de renda fixa mantidos até o vencimento, registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos, os quais estão registrados no resultado do exercício, conforme demonstrado:

Descrição	2011	2010
Vinculadas a Provisões Técnicas	32.563	27.766
Não Vinculadas	15.398	7.610
TOTAL	47.961	35.276

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

Descrição	2011	2010
Contraprestação Pecuniárias a Receber	45.802	41.475
(-) Faturamento antecipado	(24.236)	(24.045)
(-) Provisão para perdas	(6.713)	(5.159)
TOTAL	14.853	12.271

A composição das contas “Contraprestação Pecuniárias a Receber” por idade de vencimento é:

Descrição	Contraprestação Pecuniária a Receber	
	2011	2010
VENCIMENTOS		
A vencer	29.459	28.861
Até 30 dias	8.133	4.599
Até 60 dias	2.649	2.850
Até 90 dias	791	557
Acima de 90 dias	4.770	4.608
TOTAL	45.802	41.475

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

Descrição	2011	2010
Contas a Receber	1.140	978
Intercâmbio Eventual a Receber de outras Unimed's	19.304	19.997
Outros Créditos a Receber de Serviços Próprios	1.276	1.116
Provisão Para Perdas	(2.794)	(2.551)
TOTAL	18.926	19.540

NOTA 09 - TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

Descrição	2011	2010
Créditos Tributários	510	1.139
Adiantamentos Diversos	3.059	2.358
Outros Títulos e Créditos a Receber	2.112	1.947
Provisão Para Perdas	(1.082)	(1.057)
TOTAL	4.599	4.387

NOTA 10 - OUTROS VALORES E BENS

Descrição	2011	2010
Estoque Materiais e Medicamentos	5.968	4.269
Almoxarifado	1.880	702
Cheques e ordens a receber	612	638
Créditos a receber de cooperados	1.039	703
Outros	470	703
Provisão Para Perdas	(602)	(613)
TOTAL	9.367	6.402

NOTA 11 - ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO.

Foram registrados os direitos realizáveis após o término do exercício seguinte, conforme demonstrado:

Descrição	2011	2010
Aplicações	-	5.025
Títulos e Créditos a Receber	-	365
Valores e Bens:		
- Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	8.739	8.714
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo:		
- Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados (b)	7.915	8.063
- Outros	3.518	3.518
Conta Corrente com Cooperados: (c)		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (IN-20)	62.002	72.790
TOTAL	82.174	98.475

- (a) **Depósitos judiciais e fiscais:** referem-se a depósitos e bloqueios judiciais realizados nos autos dos processos em que a cooperativa faz parte e estão assim distribuídos: (i) Eventos Sinistros: R\$ 167 (2010: R\$ 92); (ii) Fiscais: R\$ 4.020 (2010: R\$ 3.870); (iii) Trabalhistas: R\$ 1.656 (2010: R\$ 1.877) e (iv) outros: R\$ 2.896 (2010: R\$ 2.875);
- (b) **Parcelamento de tributos a receber de cooperados:** refere-se ao saldo do débito da cooperativa com o Imposto S/Serviços no período 2004 a 2007, parcelado pelo Município de Vitória em 240 meses, do ICMS devido na importação de equipamentos hospitalares no período de 2003 a 2007 parcelados em 120 meses, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 07 de julho de 2008 e estão devidamente atualizados.
- (c) **Passivo Tributário a Receber de Cooperados:** refere-se às obrigações legais e tributárias provisionadas nos termos da Instrução Normativa n.º 20 da ANS, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 10 de Novembro de 2008, estando atualizado para 31.12.2011 ao mesmo índice aplicado na atualização das obrigações legais provisionadas.

NOTA 12 - INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

Descrição	2011	2010
Instituições Reguladas:		
- Sicoob Metropolitano (a)	438	294
- Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	304	304
- Unimed Seguradora S/A (a)	86	86
Instituições Não Reguladas:		
- Unimed Participações Ltda. (b)	14.471	10.942
- Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	287	243
- Outros investimentos	34	34
TOTAL	15.620	11.903

- (a) Avaliado pelo método do custo de aquisição;
- (b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial.

NOTA 13 - IMOBILIZADO

a) BENS IMÓVEIS

SUB- CONTAS	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VR. LÍQUIDO 2011	VR. LÍQUIDO 2010	TAXA ANUAL
IMÓVEIS HOSPITALARES						
- Terrenos	4.229	2.029	-	6.258	6.258	-
- Edificações	28.583	7.017	-3.921	31.679	32.184	1,8868%
TOTAL HOSPITALARES	32.812	9.046	-3.921	37.937	38.442	
IMÓVEIS NÃO HOSPITALARES						
- Terrenos	620	16.675	-	17.295	17.295	-
- Edificações	2.841	810	-339	3.312	2.337	1,8868%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	3.461	17.485	-339	20.607	19.632	
TOTAL BENS IMÓVEIS	36.273	26.531	-4.260	58.544	58.074	

Conforme mencionado na nota 04-G, o valor líquido dos imóveis acima descritos em 2010 está sendo apresentado sem os efeitos da reavaliação espontânea que a cooperativa realizou em dezembro de 2010, no montante de R\$ 30.426 mil, com base no laudo de avaliação emitido pela empresa especializada KPMG Avaliações Patrimoniais Ltda., seguindo orientações da ICPC-10 – Interpretação sobre a aplicação inicial ao Ativo Imobilizado e à Propriedade para Investimentos dos CPCs. 27, 28, 37 e 43. Em 2011, esta reavaliação foi estornada por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS através da Instrução Normativa – IN n.º 47 de 21 de Julho de 2011.

Sobre a reavaliação realizada nos exercícios de 2004 e 2007 foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL sobre o saldo reavaliado, no valor de R\$ 8.606 mil (2010 – R\$ 8.691 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

b) BENS MÓVEIS

SUB- CONTAS	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VR. LÍQUIDO 2011	VR. LÍQUIDO 2010	TAXA ANUAL
- Instalações	2.015	-	-1.237	778	979	10%
- Equip. e Acess. Hospitalares	36.938	-	-20.584	16.354	17.994	10%
- Veículos - Ambulâncias	809	-	-541	268	378	20%
- Móveis e Utensílios	607	-	-94	513	422	10%
- Equip. e Aces. Encomendados	-	-	-	-	730	-
TOTAL HOSPITALARES	40.369	-	-22.456	17.913	20.503	
BENS MÓVEIS - NÃO HOSPITAL.						
- Instalações	1.697	-	-1.454	243	309	10%
- Máquinas e Equipamentos	1.354	-	-908	446	338	10%
- Equip. Proc. Dados - Hardware	6.463	-	-4.054	2.409	1.327	25%
- Móveis e Utensílios	3.168	-	-1.967	1.201	1.194	10%
- Veículos	92	-	-16	76	-	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	12.774	-	-8.399	4.375	3.168	
TOTAL BENS MÓVEIS	53.143	-	-30.855	22.288	23.671	

c) OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

SUB- CONTAS	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VR. LÍQUIDO 2011	VR. LÍQUIDO 2010	TAXA ANUAL
OUTRAS IMOBIL.- HOSPITALARES.						
- Benf. Em Prop. De Terceiros	1.739	-	-1.266	473	55	(*)
TOTAL HOSPITALARES	1.739	-	-1.266	473	55	
OUTRAS IMOBIL. NÃO HOSPIT.						
- Imobilizações em Curso	-	-	-	-	5.235	-
- Benf. Em Prop. De Terceiros	4.357	-	-2.666	1.691	1.840	(*)
- Outras	4.455	-	-715	3.740	347	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	8.812	-	-3.381	5.431	7.422	
TOTAL OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	10.551	-	-4.647	5.904	7.477	
TOTAL DO IMOBILIZADO	99.966	26.531	-39.762	86.735	89.222	

(*) De acordo com o prazo dos contratos de locação.

d) ARRENDAMENTO MERCANTIL

A cooperativa possui compromissos decorrentes de contratos de arrendamento mercantil para ambulâncias, com prazos de 36 meses, devendo os bens serem adquiridos ao final dos contratos por um valor residual simbólico. Estas transações foram registradas como aquisição de bens no imobilizado no montante de R\$ 320 mil e no passivo como empréstimos e financiamentos. Os pagamentos relacionados a arrendamentos que serão efetuados estão demonstrados a seguir:

ANO	2011	2010
2011	0	135
2012	114	114
2013	42	42
TOTAL	156	291

e) Recuperabilidade dos ativos: conforme pronunciamento técnico 01 do CPC a cooperativa contratou com empresa especializada uma análise da possibilidade de desvalorização dos bens móveis mais relevantes constante de seu ativo imobilizado com uma estimativa dos valores recuperáveis levando-se em consideração metodologia do valor em uso. Esta avaliação concluiu que não foi necessária a constituição de provisão de perda para desvalorização de ativos.

NOTA 14 - INTANGÍVEL

SUB-CONTAS	Custo Corrigido	Amortização	Vr. Líquido em 2011	Vr. Líquido em 2010	Taxa Anual
Sistemas Aplicativos-Software:					
- Hospitalar	364	163	201	262	20%
- Não Hospitalar	4.746	3.948	798	1.151	20%
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (a)	1.144	109	1.035	490	20%
TOTAL INTANGÍVEL	6.254	4.220	2.034	1.903	

(a) Vide nota 04-].

NOTA 15 – DIFERIDO

SUB-CONTAS	Custo Corrigido	Amortização	Vr. Líquido em 2011	Vr. Líquido em 2010	Taxa Anual
NÃO HOSPITALARES					
- Gastos pré-operacionais	370	362	8	79	20%
- Gastos com reorganização	1.770	1.546	224	345	20%
TOTAL DIFERIDO	2.140	1.908	232	424	

A cooperativa, em 31 de dezembro de 2008, optou por manter o saldo no grupo do ativo diferido até sua completa amortização.

NOTA 16 – PROVISÕES TÉCNICAS

PROVISÕES	2011	2010
Provisão de Benefícios Concedidos (a)	1.508	1.953
Provisão de Eventos a Liquidar (b)	35.838	32.961
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (c)	31.517	20.167
TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS – CURTO PRAZO	68.863	55.081
Provisão de Benefícios Concedidos (a)	2.575	2.860
Provisão de Eventos a Liquidar – SUS (d)	320	2.143
TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS – LONGO PRAZO	2.895	5.003
TOTAL GERAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS	71.758	60.084

a) **Provisão de Benefícios Concedidos:** refere-se à provisão para remissão de contraprestações concedida aos dependentes no caso de falecimento do titular do plano, a prazos variáveis, calculada através de NTAP elaborada pela empresa STRATEGY – Consultoria e Assessoria Atuarial Ltda.

que, em cumprimento ao previsto no item 7 – Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, do capítulo I, do anexo da IN/DIOPE n.º 46, emitiu parecer autorizando o uso da assinatura do atuário responsável para fins de publicação das demonstrações financeiras.

b) **Provisão de Eventos a Liquidar:** refere-se aos eventos conhecidos de assistência médica e hospitalar a pagar aos cooperados e à rede credenciada da cooperativa, cujo registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelos prestadores no momento da apresentação da cobrança.

c) **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados:** representa os eventos ocorridos, porém não avisados à cooperativa, cujo valor deve ser baseado em (i) cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou (ii) na ausência de nota técnica aprovada pela ANS com base em 9,5% das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses ou 12% dos eventos indenizáveis conhecidos, dos dois o maior, conforme regulamentado pela ANS através da RN n.º 209. Conforme ofício n.º 2955/2010/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS de 31 de dezembro de 2010, com efeitos a serem considerados a partir da data-contábil referente ao mês de Dezembro de 2010, a ANS aprovou a NTAP desta provisão elaborada pela empresa ICONE CONSULTORIA, que em parecer datado de 02 de Fevereiro de 2012 estimou em R\$ 47.275 mil (2010 -R\$ 40.333 mil) o valor atuarial suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa

rubrica. A cooperativa optou por constituir esta provisão em 06 (seis) anos conforme regulamentado na RN 209, tendo contabilizado em 31 de dezembro de 2011 R\$ 31.517 mil (2010 R\$ 20.167 mil) que corresponde a 48/72 do valor total calculado conforme acima citado.

d) **Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS – Longo Prazo:** Em 2011, o saldo de R\$ 320 mil refere-se a parcelamento de GRU's cujo vencimento ocorrerá após o término do exercício seguinte. O saldo apresentado em 2010 foi reclassificado e transferido para o passivo circulante na conta Provisão de Eventos a Liquidar.

Conforme regulamentado pela ANS as provisões técnicas mencionadas nas letras (a), (b) no que se refere aos eventos conhecidos há mais de 30 dias e ainda não liquidados e (c) estão lastreadas por ativos garantidores constituídos de aplicações financeiras de renda fixa custodiadas na CETIP à disposição da ANS (vide nota n.º 06).

NOTA 17 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Refere-se a valores a pagar aos Cooperados e à Rede Credenciada por atendimentos prestados a clientes de outras operadoras do sistema Unimed (intercâmbio) e a clientes particulares e convênios na rede própria.

NOTA 18 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Refere-se a impostos e contribuições a recolher sobre as operações da cooperativa, retenções de impostos e contribuições na fonte e parcelamentos de débitos de tributos e contribuições, conforme a seguir demonstrados:

TRIBUTOS/CONTRIBUIÇÃO	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO	TOTAL
IMPOSTOS E CONT. A RECOLHER			
- Imposto S/Serviços – ISS	450	0	450
- Contribuições previdenciárias	886	0	886
- FGTS	346	0	346
- Cofins e PIS	738	0	738
- Outros	0	176	176
TOTAL DE IMP E CONT. A REC.	2.420	176	2.596
RETENÇÕES DE TRIB. E CONTRIB.			
- Impostos e Cont. retidos na fonte	4.029	0	4.029
PARCELAMENTO DE TRIB. E CONT.			
- Imposto S/Serviços – ISS	480	7.358	7.838
- Contribuições previdenciárias	508	1.823	2.330
- ICMS S/Importação de Bens	274	1.414	1.687
- Trib. E Cont. Federais – Lei 11941/09	4.736	56.039	60.775
TOTAL PARCELAMENTO	5.998	66.634	72.631
TOTAL EM 31.12.2011	12.447	66.810	79.256
TOTAL EM 31.12.2010	6.658	13.546	20.204

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2011.

NOTA 19 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Instituição	Modalidade	Finalidade	Curto Prazo	Longo Prazo	Total
HSBC	Capital de Giro	Ampliação CIAS	1.157	0	1.157
HSBC	Empréstimo	Capital de Giro	2.000	0	2.000
ABN AMRO-Santander	Leasing Financeiro	Compra Ambulância	94	40	134
HSBC	Leasing Financeiro	Compra Ambulância	14	0	14
HSBC	Financiamento	Licença Software	172	0	172
ACECO TI LTDA.	Financiamento	Construção Sala Cofre	1.021	966	1.987
TOTAL 2011			4.458	1.006	5.464
HSBC	Capital de Giro	Ampliação CIAS	2.108	1.157	3.265
ABN AMRO-Santander	Leasing Financeiro	Compra Ambulância	82	126	208
HSBC	Leasing Financeiro	Compra Ambulância	30	14	44
AYMORE FINANC.	Financiamento	Licença Software	188	0	188
ACECO TI LTDA.	Financiamento	Construção Sala Cofre	888	1.987	2.875
TOTAL 2010			3.296	3.284	6.580

NOTA 20 – PROVISÕES (Passivo Circulante)

Refere-se ao saldo da Provisão para o Imposto de Renda PJ e da Contribuição Social Sobre o Lucro contabilizado no resultado do exercício, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	TOTAL 2011	TOTAL 2010
Provisionado no resultado	1.905	702	2.607	535
Realização da Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL DA PROVISÃO	1.941	715	2.656	584
(-) Antecipações Recolhidas	(1.025)	(307)	(1.332)	
SALDO DA PROVISÃO A RECOLHER	916	408	1.324	584

NOTA 21 – CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

O saldo de R\$ 321 mil (2010 R\$ 101 mil) refere-se a basicamente a saldo de capital a restituir a cooperados desligados da cooperativa.

NOTA 22 – DÉBITOS DIVERSOS

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

SUB-CONTAS	2011	2010
Obrigações com Pessoal (Salários a pagar e provisão para férias e encargos)	4.921	4.359
Fornecedores	6.852	4.720
Depósitos de Terceiros	179	170
Aluguéis antecipados (a)	506	225
Contas a Pagar Provisionadas	1.451	1.579
TOTAL	13.909	11.053

(a) Refere-se a contrato de aluguel de imóvel celebrado instituição financeira recebido antecipadamente.

NOTA 23 – PROVISÕES (Passivo Não Circulante)

Refere-se a provisões para tributos diferidos sobre o saldo da reserva de reavaliação de imóveis conforme mencionado na nota 04-G e provisões para contingências tributárias, cíveis, trabalhistas e outras, conforme discriminação a seguir:

Descrição	2011	2010
PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS:		
- Imposto de Renda Diferido s/reavaliação de imóveis	6.316	6.378
- Contribuição Social Diferida s/reavaliação de imóveis	2.290	2.313
TOTAL	8.606	8.691
PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS		
- Contingências tributárias	20.434	72.956
- Contingências cíveis	2.398	4.450
- Contingências trabalhistas	843	824
TOTAL	23.675	78.230
TOTAL GERAL DAS PROVISÕES	32.281	86.920

As contingências tributárias referem-se: a) exigência de imposto de renda e contribuição social sobre o resultado dos denominados “atos cooperativos auxiliares” que compreendem a contratação da rede conveniada (hospitais, clínicas e laboratórios) para complemento das atividades dos médicos cooperados; b) NFLD’S do INSS exigindo contribuição sobre pagamento a cooperativas de trabalho, bem como, imposição de auto de infração não adequado.

Em 2011, a cooperativa, orientada por seus assessores jurídicos, indicou no programa especial de parcelamento instituído pela Lei n.º 11.941/09, os tributos e contribuições considerados como “perda provável”, mantendo a discussão administrativa e judicial daqueles que não foram indicados no parcelamento.

Além das contingências acima, a cooperativa possui outras contingências natureza cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 19 milhões (2010 – R\$ 18 milhões), para as quais não constituiu provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos, conforme previsto na NPC n.º 22 do Ibracon.

NOTA 24 – CAPITAL SOCIAL

ANO	Capital Subscrito	Capital a Integralizar	Capital Integralizado
2011	R\$ 41.495	0	R\$ 41.495
2010	R\$ 37.824	R\$ 55	R\$ 37.769

NOTA 25 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

RESERVA LEGAL – Constituída de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória, a razão de 10% da sobra do ato não cooperativo.

RATES – RESERVA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL – Constituído de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória, a razão de 5% da sobra do ato cooperativo e o saldo do resultado do ato não cooperativo.

RESERVA DE REAVALIAÇÃO: Refere-se ao resultado líquido de impostos da reavaliação dos imóveis de propriedade da cooperativa registrados no ativo permanente, conforme mencionado na nota 04 (G).

RESERVA PARA CONTINGÊNCIAS: Constituída conforme deliberado e aprovado pelos cooperados nas respectivas assembleias.

NOTA 26 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS

(Valores em R\$ 1.000)

Total das Sobras	2011	2010
Do Ato Cooperativo	1.472	3.458
Do Ato não Cooperativo	2.866	3.607
Total das sobras	4.338	7.065
Destinações propostas:		
Reserva Legal: 10% Ato cooperativo	(148)	(346)
Rates 5% Ato cooperativo	(73)	(173)
Rates 100% Ato não cooperativo	(2.866)	(3.607)
Sobra líquida do exercício à disposição da AGO	1.251	2.939

NOTA 27 - RELAÇÃO DAS ATIVIDADES COMPREENDIDAS COMO ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVOS

Atos Cooperativos (Principais e Auxiliares) – Serviços realizados por médicos cooperados e singulares que prestam serviço de Intercâmbio, bem como os complementares necessários ao desempenho de suas funções (Hospitais, Laboratórios e Clínicas de Diagnostico).

Atos não Cooperativos – Serviços realizados por médicos não cooperados e atividade fora do objetivo social.

NOTA 28 – COBERTURA DE SEGUROS

A administração da cooperativa adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2011, é assim demonstrada.

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado
Edificações Unidades Próprias	Incêndio – SEC Empresarial	R\$ 56.130.000,00
Veículos – Ambulâncias (08)	Danos materiais e corporais	R\$ 1.600.000,00

NOTA 29 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31.12.2011, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2011.

Dr. Márcio de Oliveira Almeida
Presidente

Dr. Marcus Vinicius Azevedo Tanure
Diretor Econômico Financeiro

Paulo Emilio Mattos Loyola
Contador CRC – ES 1393

PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011.

O Conselho Fiscal da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, tendo examinado o Balanço Patrimonial, as Demonstrações do Resultado do Exercício, Relatório da Administração, as respectivas Notas Explicativas e demais documentos e informações pertinentes às atividades realizadas pela cooperativa referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2011, e, tomando como base os pareceres mensais do assessor contábil e fiscal deste Conselho, assim como, na avaliação de todos os atos e fatos administrativos, consubstanciado, ainda, em parecer da Walter Heur Auditores Independentes, é de opinião que as citadas peças examinadas à luz da legislação vigente, expressam a situação patrimonial e financeira da Unimed Vitória, motivo pelo qual encontram em condições de ser aprovada pela Assembléia Geral dos Cooperados da Unimed Vitória, é o que se recomenda.

Rossini Sipriano Gama – Presidente

Ana Maria Ramos

Carlos Magno Pretti Dalapicola

Luiz Fernando Soares de Barros

Ronald Ribeiro Figueira

Giancarlo Laghi Júnior

STR/BH - VIT

Belo Horizonte, 31 de janeiro de 2012.

À
Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico

Na qualidade de atuário responsável pela Unimed Vitória e de acordo ao previsto no *Item 7. Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, do Capítulo I, do Anexo, da Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar - IN/DIOPE nº 46, de 25/02/2011*, vimos apresentar nosso parecer sobre as provisões técnicas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP aprovada pela ANS, considerando a data base de **31/12/2011**:

"As demonstrações contábeis que devem ser publicadas e que possuírem valores que representem a constituição de provisão técnica, com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP aprovada pela ANS, devem, obrigatoriamente, conter a assinatura de um atuário legalmente registrado como responsável pelo montante contabilizado."

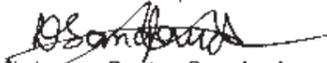
Provisão para Remissão:

- **Metodologia:** Repartição de Capital de Cobertura, constante da Nota Técnica Atuarial aprovada em 24/09/2006 - Ofício ANS nº 3363/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.
- **Provisão de Benefícios Concedidos:**
 - I) Total: R\$ 4.082.691,28 (quatro milhões, oitenta e dois mil, seiscentos e noventa e um reais e vinte e oito centavos).

A responsabilidade profissional do atuário que assina este parecer está limitada às provisões determinadas por base atuarial, por metodologia aprovada pela ANS pelo ofício 3363/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS com relação à Provisão de Remissão.

Diante do exposto, atestamos que os valores contabilizados referentes à Provisão de Remissão, estão em conformidade com a metodologia aprovada pela ANS.

Atenciosamente,


Italoema Destro Sanglard
Atuária - MIBA 2.051
Strategy Consultoria e Assessoria Atuarial
Fone: (31) 3214-0644 / Fax: (31)3241-2735
www.strategyconsultoria.com.br

São Paulo, 02 de fevereiro de 2012

À
UNIMED VITORIA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO
Vitória – ES

Ref.: Parecer Atuarial – Dezembro de 2011

A *provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA*, associada aos planos privados de assistência à saúde, comercializados pela **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o número 27.578.434/0001-20, a constar do Balanço Patrimonial encerrado em 31 de dezembro de 2011, foi estimada em conformidade com a *Nota Técnica Atuarial de Provisões (NTAP)*, submetida e aprovada pela *Agencia Nacional de Saúde Suplementar – ANS* e totalizou R\$ 47.275.226,30 (quarenta e sete milhões, duzentos e setenta e cinco mil, duzentos e vinte seis reais e trinta centavos).

O referido valor é atuarialmente suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa rubrica, exigíveis a partir da data de fechamento do Balanço Patrimonial.

Atenciosamente,


P.P. Teresa Cristina Alves Westenberger
Atuária
MIBA 1009



Balanco Social

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS/2011/2010

1 - Identificação						
Nome da cooperativa: Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico						
CNPJ: 27.578.434/0001-20						
Tempo de existência: 32 anos						
Responsável pelo preenchimento: Paulo Emílio Mattos Loyola						
Ramo de atividade: Saúde			Atuação da cooperativa: <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Regional <input type="checkbox"/> Nacional			
2 - Indicadores de Corpo Funcional	2011			2010		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	2.215	1.722	3.936	2.204	1.732	3.936
Nº de admissões durante o período	37	535	572	49	609	658
Nº de saídas e demissões durante o período	26	545	572	7	483	490
Faixa etária dos empregados						
Menores de 18 anos		6	6		4	8
De 19 a 35 anos		1.193	1.193		1.264	1.178
De 36 a 60 anos		515	515		456	412
Maiores de 61 anos		8	8		8	8
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)		179	179		101	
Nº de pessoas com funções administrativas	120	985	1.105	120	945	1.065
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	29			36		
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	0			0		
Escolaridade dos empregados						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		17			21	
Com ensino médio		844			980	
Com ensino técnico		315			222	
Com nível superior		487			459	
Pós-graduados		55			50	
Pós-graduação Lato-sensu (Especialização, MBA)		0				
Pós-graduação Stricto-sensu (Mestrado, Doutorado)		4				
Pós-doutorado		0				
Livre docência		0				
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	870	1.252	2.122	878	1.290	2.168
% de cargos de chefia ocupados por mulheres		57%			60%	

Remuneração média das mulheres		1.340,43			2.177,48	
Remuneração média dos homens		1.745,41			2.914,26	
Nº de negros(as)/Indígenas que trabalham na cooperativa	121	109	230	121	172	293
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)		7%			5%	
Remuneração média dos(as) negros(as)		1.229,29			1.320,96	
Remuneração média dos(as) brancos(as)		1.465,43			2.321,23	
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	0	61	51	0	51	51
3 - Indicadores de organização e gestão	2011			2010		
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 type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <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 type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input checked="" type="checkbox"/> Outro _desconto parcelado		
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	153.375,52			99.973,41		
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	12,50			50,00		
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)	21.577,00			17.142,20		
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	581,30			524,99		
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos <input type="checkbox"/> Aumento de capital			<input checked="" 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	2			1		
Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados(as)	50%			31%		
Decisões submetidas à assembléia	<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Outro			<input type="checkbox"/> Investimentos <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Pagto. de credores <input type="checkbox"/> Reforma Estatuto <input type="checkbox"/> Outro		

Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Comitê Educativo <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/> .1/3 <input type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> .2/3 <input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> .1/3 <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> .2/3 <input checked="" type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input type="checkbox"/> Participação na comunidade <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Parentesco <input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
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"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais	<input type="checkbox"/> Anteag <input checked="" type="checkbox"/> OCES	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> Anteag <input checked="" type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	2.215		2.173	
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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Outros apoios
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Sindicato <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Sescop/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Estadual <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	86		82	
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input type="checkbox"/> Outras	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecendo equipamentos <input type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem 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 checked="" type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> sim, para os (as) cooperados (as)
	<input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)		<input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	
4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2011		2010	
Ingressos e receitas brutos	682.497.279,90		588.894.186,16	
Ingressos Repassados	2.964.788,86		1.958.735,53	
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	5.032.173,63		4.914.471,10	
Total das dívidas em 31/12	213.591.103,63		202.530.943,63	
Patrimônio da cooperativa	284.721.870,72		311.191.480,09	
Patrimônio de terceiros				
Impostos e contribuições	31.346.519,56		22.255.640,97	
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	188.019.435,87		166.061.418,07	
IR retido sobre produção cooperados	33.817.156,02		30.259.253,08	
INSS retido sobre produção cooperados	9.289.932,22		8.610.392,42	
Folha de pagamento/salários e encargos	44.689.050,70		38.997.046,67	
Valor de capital para ingresso na cooperativa	109.000,00		109.000,00	
Sobras ou perdas do exercício	1.250.842,14		2.939.001,04	
Fundos	(4.388.348,67)		1.809.164,72	
5 - Indicadores sociais internos	2011		2010	
(benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação		1.939.742,73		1.752.298,93
Saúde	5.267.464,00	5.170.141,19	6.101.161,62	1.616.575,21
Transporte		479.181,23		759.084,00
Segurança no trabalho		27.378,77		12.790,00
Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	44.400,00	266.924,50	246.417,31
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	0	1.721	2.874	3.321
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	0,00	0,00	50.400,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	0	0	0	3
Capacitação profissional	29.205,97	274.279,14	196.869,71	360.022,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	21	5.272	926	3.173
Capacitação em gestão cooperativa	218.396,46	120.421,15	0,00	0,00
	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):	nº de beneficiários(as)	nº de beneficiários(as):
	20	12	45	0

		58.594,67		51.776,83
Estagiários		nº estagiários em 31/12:		nº estagiários em 31/12:
		35		15
		nº de estagiários efetivados no período:		nº de estagiários efetivados no período:
		0		9
Jovem aprendiz		132.678,00		101.260,52
		nº aprendizes em 31/12:		nº aprendizes em 31/12:
		45		38
Creche ou auxílio creche		5.630,00	0,00	19.539,33
Ações ambientais relativas a produção /operação	17.936,60	57.954,70	0,00	609.550,46
Seguro de Vida	0,00	75.601,46	0,00	61.343,50
Previdência Privada	0,00	113.544,00	0,00	101.768,00
Participação nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros Cursos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiários sociais internos	41	7.085	2207	1.817
Total dos investimentos sociais internos	5.515.066,43	8.499.547,04	6.564.955,83	5.742.826,09
6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2011		2010	
Compras de outras cooperativas	864.755,58		863.379,34	
Venda de bens e/ou serviços terceirizados				
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	267.243,66		211.075,93	
Investimentos em Saúde	305.140,14		498.511,68	
	nº de pessoas beneficiadas	5.084.128	nº de pessoas beneficiadas	15.673
	nº de entidades beneficiadas	11	nº de entidades beneficiadas	86
Investimentos em programas de alimentação para a comunidade	2.331,00		18.333,30	
	nº de pessoas beneficiadas	200	nº de pessoas beneficiadas	798
	nº de entidades beneficiadas	1	nº de entidades beneficiadas	3
Investimentos em Educação / alfabetização para a comunidade	2.084,69		12.170,43	
	nº de pessoas beneficiadas	754	nº de pessoas beneficiadas	14.615
	nº de entidades beneficiadas	3	nº de entidades beneficiadas	67
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	29.936,56		22.000,00	
	nº de pessoas beneficiadas	10.000	nº de pessoas beneficiadas	240
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	0
Investimentos em Cultura e/ou Lazer	51.201,87		26.000,00	
	nº de pessoas beneficiadas	50.000	nº de pessoas beneficiadas	3.750
	nº de entidades beneficiadas	0	nº de entidades beneficiadas	0

Gastos com ações sociais/ filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	26.322,00		0,00	
	nº de pessoas beneficiadas	108	nº de pessoas beneficiadas	0
	nº de entidades beneficiadas	4	nº de entidades beneficiadas	0
Outros	5.010,88		691.126,90	
Total de beneficiários sociais externos	5.145.190		35.076	
Total dos investimentos sociais externos	1.554.026,38		2.342.597,58	
7 - Outras informações	2011		2010	
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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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"/> Direção 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"/> Direção 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"/> Direção 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"/> Direção 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	<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	<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	<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 checked="" type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos	<input checked="" type="checkbox"/> Não são considerados <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos <input type="checkbox"/> São exigidos	<input checked="" 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	<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	3.771.816,70		2.719.401,49	
Atendimento de Intercâmbio prestado por outras cooperativas	130.777.176,68		93.251.567,42	
Número total de reclamações e críticas de consumidores:				
a) Na cooperativa	5.221		5.497	
b) Na ANS	117		113	
c) No Procon	522		154	
d) Na justiça	895		1.968	
Número de reclamações e críticas solucionadas:				
a) Na cooperativa	5.221		5.431	
b) Na ANS	113		72	
c) No Procon	19		99	
d) Na justiça	295		70	

Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	3.148.090,07	1.514.625,79
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados:		
a) Processos julgados procedentes	27	44
b) Processos julgados improcedentes	13	19
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	161.204,64	212.567,53
Valor adicionado a distribuir (em R\$) - Vide DVA	277.214.264,12	248.629.596,54
Distribuição % do valor adicionado:		
a) Governo	11,31%	8,95%
b) Cooperados	69,74%	69,24%
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	18,51%	18,00%
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,02%	0,96%
e) Sociedade	0,56%	0,94%
f) Juros sobre capital próprio	0,00%	0,00%
h) Constituição de reservas e fundos	-1,58%	0,73%
i) À disposição da AGO	0,45%	1,18%

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2011.



Dr. MARCIO DE OLIVEIRA ALMEIDA
Presidente



PAULO EMILIO MATTOS LOYOLA
Contador - CRC-ES 001393-0

Demonstração do Valor Adicionado Em 31 de Dezembro de 2011/2010

(A) Geração da riqueza	2011	2010
a - Ingressos e receitas	682.497.279,90	588.894.186,16
a.1) Contraprestações emitidas líquidas	550.491.810,41	481.591.886,25
a.2) Outros ingressos e receitas operacionais	138.110.581,47	115.825.493,31
a.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(6.105.111,98)	(8.523.193,40)
b - Variação das provisões técnicas	730.383,92	21.115.213,60
b.1) Provisão de risco		18.412.768,76
b.2) Provisão de remissão	730.383,92	2.702.444,84
b.3) Outras		
c - Receita líquida operacional	683.227.663,82	610.009.399,76
d - Eventos, dispêndios e despesas operacionais	349.592.467,07	308.980.803,57
d.1) Eventos indenizáveis líquidos	248.895.229,80	218.021.248,97
d.2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	11.350.341,66	9.728.997,59
d.3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	89.346.895,61	81.230.557,01
e - Insumos adquiridos de terceiros	63.552.434,99	60.748.660,53
e.1) Despesas de comercialização	22.808.795,61	21.083.913,51
e.2) Variação das despesas de comercialização diferidas		-
e.3) Despesas com serviços de terceiros	20.966.878,23	15.812.893,04
e.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	19.324.217,53	20.882.898,31
e.5) Provisão para contingências - administrativas	(1.841.757,93)	1.328.307,10
e.6) Despesas Financeiras	2.288.322,61	1.242.558,12
e.7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	5.978,94	398.090,45
e.8) Perda / Recuperação de valores ativos		-
f - Valor adicionado bruto	270.082.761,76	240.279.935,66
g - Depreciação, Amortização	7.582.324,55	7.085.397,56
h - VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE	262.500.437,21	233.194.538,10
i - VALOR ADICIONADO RECEBIDO / CEDIDO EM TRANSFERÊNCIA	14.713.826,91	15.435.058,44
i.1) Receitas financeiras	10.500.209,33	8.805.381,98
i.2) Resultado de equivalência patrimonial	3.437.245,60	5.452.904,48
i.3) Outras	776.371,98	1.176.771,98
(I) VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (h + i)	277.214.264,12	248.629.596,54

(B) Distribuição da riqueza	2011	2010
a - Remuneração do trabalho	244.614.804,42	216.904.580,89
a.1) Cooperados	193.316.105,84	172.162.579,69
a.1.1) Produção (consultas e honorários)	188.019.435,87	166.061.418,07
a.1.2) Benefícios	5.296.669,97	6.101.161,62
a.2) Diretores, Conselheiros e Empregados	51.298.698,58	44.742.001,20
a.2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	41.728.041,30	36.498.100,63
a.2.2) Benefícios	6.609.647,88	5.744.954,53
a.2.3) F.G.T.S	2.961.009,40	2.498.946,04
a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
b - Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	31.346.519,56	22.255.640,97
b.1) Federais	14.178.767,14	7.860.293,95
b.1.1) Previdência Social	12.243.056,55	10.471.299,42
b.2) Estaduais	160.236,11	125.681,82
b.3) Municipais	4.764.459,76	3.798.365,78
c) Contribuições para a sociedade	1.554.026,38	2.342.597,58
d) Remuneração de capitais de terceiros	2.836.420,29	2.378.611,34
d.1) Juros	594.680,97	662.641,40
d.2) Aluguéis	2.241.739,32	1.715.969,94
d.3) Outras (royalties, direitos autorais)	-	-
e) Remuneração de capitais próprios	(3.137.506,53)	4.748.165,76
e.1) Juros sobre capital próprio	-	-
e.2) Constituição de reservas e fundos	(4.388.348,67)	1.809.164,72
e.3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	1.250.842,14	2.939.001,04
(II) Total distribuído (a+b+c+d + e)	277.214.264,12	248.629.596,54

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2011



Dr. Márcio de Oliveira Almeida
Presidente



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



- RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

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

Efetuamos uma revisão especial no Balanço Social da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2011, que estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Operadora, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis.

Responsabilidade da Administração sobre o balanço social

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação do balanço social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e alterações posteriores.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre as informações constantes do Balanço Social 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 informações do Balanço Social estão livres de distorções relevantes.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados no Balanço Social. Nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos: o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância das informações, o volume das transações, o sistema contábil e de controles internos da Operadora; constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações divulgadas, de natureza financeira e não financeira; entrevistas junto a profissionais da Operadora para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do Balanço Social; conhecimento do manual de preenchimento de Balanço Social editado pela Unimed do Brasil, que serviu de base na preparação do Balanço Social; avaliação das práticas e das estimativas contábeis adotadas e demais indicadores sociais internos e externos mais representativas adotadas pela administração da Operadora, bem como a apresentação dessas informações tomadas em conjunto.

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



Opinião sobre o balanço social

Em nossa opinião, as informações constantes no Balanço Social representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, as ações de responsabilidade social da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2011, de acordo com o requerido nas resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08 e manual de preenchimento do Balanço Social da Unimed do Brasil.

Outros Assuntos

As demonstrações contábeis da **Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foram por nós auditadas com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil, Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório da Auditoria, sem ressalvas, datado de 07 de fevereiro de 2012.

Belo Horizonte, 09 de fevereiro de 2012.

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


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

Unimed 
Vitória

Coordenação e Produção: Assessoria de Comunicação Unimed Vitória • **Textos:** Mosaico Gestão em Comunicação •
Projeto Gráfico: Ampla Comunicação • **Fotografias:** Fábio Vicentini / Arquivos Unimed Vitória • **Editoração Eletrônica:** Bios
Revisado em 16/03/2012 por Marcelo Kanhan e Marcela Magalhães, consultores independentes e relatores da metodologia GRI.