












- Para navegar entre as páginas do documento, utilize os botões ◀ e ▶ (parte inferior da página) ou as teclas  [ Page Down ] e  [ Page Up ].
- No sumário, basta clicar sobre o texto para acesso direto ao capítulo desejado.
- Para retornar ao sumário, clique na palavra **SUMÁRIO** na parte inferior de cada página.
- Para aproximar a visualização das páginas (zoom) use as teclas   [ Ctrl e + ]. Arraste a tela na direção desejada .
- Para visualizar a página inteira use as teclas   [ Ctrl e - ] ou   [ Ctrl e 0 (zero) ].

# MENSAGEM DA DIRETORIA



Diretoria da Unimed Vitória: Marcus Vinícius Azevedo Tanure, Luiz Carlos Paier, Márcio de Oliveira Almeida, Mário Tironi Júnior e Remegildo Gava Milanez

GRI  
G4-1

Escolhemos o tema “**Sustentabilidade no Negócio**” para o nosso relatório 2014. Muito mais do que permear as próximas páginas, esse conceito vem sendo amplamente trabalhado pela cooperativa nos últimos anos. Manter a sustentabilidade econômica, social e ambiental da cooperativa foi a base para todo o trabalho que desenvolvemos e que se refletiu e ainda refletirá em um crescimento contínuo e com resultados para todos os *stakeholders*, em especial, cooperados, colaboradores, clientes e sociedade.

O resultado é visível para todos. Em um ano em que muito se falou de crise, principalmente no setor de saúde suplementar, a Unimed Vitória alcançou conquistas significativas, algumas inclusive históricas, graças a um trabalho de gestão norteado por planejamento, controle, vigilância, inovação e equilíbrio.

Uma das conquistas é o aumento da remuneração do cooperado. Nossa tabela de remuneração atingiu o maior valor do mercado capixaba e um dos maiores do Sistema Unimed. Também qualificamos a nossa carteira, mantendo o foco no público empresarial e jovem, o que se traduziu em aumento do ticket médio e da rentabilidade da nossa cooperativa.

Outro fator relevante foi a redução do índice de sinistralidade, reflexo do modelo de regulação arrojado que adotamos na Unimed Vitória em 2014 e que intensificou a sensibilização para o uso consciente do plano de saúde.

Pela primeira vez na história da Unimed Vitória, nesses 35 anos de existência, vamos remunerar também o capital social do cooperado. Com a mudança realizada no Estatuto e aprovada em Assembleia Geral Extraordinária, a partir de 2014 o capital social de cada cooperado não fica mais “congelado” e, havendo sobras no exercício, poderá ser acrescido em até 12% ao ano. A mudança é uma demonstração concreta de que estamos evoluindo como uma cooperativa sustentável e perene.

Além do aumento da remuneração do cooperado, conseguimos também fazer um aporte de R\$ 1 milhão no Plano de Previdência Privada criado em 2013. O aporte, concretizado no dia 17 de outubro, é o segundo depósito desta proporção feito pela Unimed Vitória na Previdência de seus cooperados. A cooperativa também repassou mensalmente, durante todo o ano, o valor de uma consulta por cooperado para a Previdência. No final de 2014, somando todos os depósitos, esse benefício ao cooperado teve uma injeção de recursos de R\$ 2.728.417,85. Os pagamentos são feitos por meio do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), com recursos que não podem ser distribuídos como sobra entre os cooperados.

O nosso crescimento sustentável reflete também no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), dentro do programa de “Qualificação das Operadoras 2014 – ano base 2013”, calculado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com base em indicadores de atenção à saúde, econômico-financeiro, estrutura e

operação e satisfação do beneficiário. São índices que, para serem alcançados por uma grande operadora como a Unimed Vitória, exige determinação, comprometimento, profissionalismo e estratégia. Em 2014, atingimos o IDSS 0.7583, numa escala de 0 a 1, o melhor resultado já obtido desde 2011, ano em que a Agência começou a publicar as notas, que até então eram disponibilizadas apenas por faixas.

E tantas coisas boas nos deram ainda mais motivos para comemorar os 35 anos da Unimed Vitória, celebrados em 2014. Nossa cooperativa se transformou em uma das maiores empresas do Espírito Santo, com 2.247 cooperados e 309.151 clientes. Temos o orgulho de sermos a marca mais forte e lembrada, de acordo com as pesquisas, de sermos referência no setor em que atuamos, de desenvolvermos projetos de vanguarda em prevenção de doenças e promoção da saúde, de termos a maior e mais completa rede credenciada do Estado e uma estrutura de atendimento própria que é reconhecida nacionalmente e tem garantido a nossa sustentabilidade.

Mas também tivemos obstáculos a serem vencidos. O setor da saúde suplementar vive um momento difícil, ainda muito afetado pela regulação excessiva, somado ao envelhecimento da carteira e à falta de capacidade de investimento ocasionada pelas elevadas reservas técnicas exigidas e a uma economia instável. Além disso, também vimos várias operadoras que atuam no mercado capixaba entrarem em direção técnica e fiscal, deixando um grande número de clientes sem assistência de saúde e trazendo, para nós, o risco da portabilidade.

Diante deste cenário, tomamos a decisão, que foi aprovada pela ANS, de suspender temporariamente a venda de planos para Pessoa Física durante 2014. Realizada com base em estudos técnicos e considerando que os reajustes para os planos de Pessoa Física ficam abaixo da inflação do setor de saúde suplementar, avaliamos que essa deliberação era o melhor caminho para a sustentabilidade do negócio.

**“ Pela primeira vez na história da Unimed Vitória, nesses 35 anos de existência da cooperativa, vamos remunerar também o capital social do cooperado. A partir de 2014, o capital social de cada cooperado não fica mais congelado e, havendo sobras no exercício, poderá ser acrescido em até 12% ao ano. ”**

Outro ponto de atenção constante é a judicialização da saúde. Tivemos um impacto significativo, resultado de ações na Justiça, e a tendência é que este número continue crescendo nos próximos anos. Para minimizar esse problema, ampliamos o diálogo com a Justiça capixaba e procuramos solucionar todas as questões de forma a trazer menos impacto para o negócio e a satisfação do cliente.

Nossos próximos passos estarão focados na manutenção da sustentabilidade e do amadurecimento que conseguimos alcançar na Unimed Vitória. O ano de 2015 exigirá muita determinação para continuarmos racionalizando custos para garantir o equilíbrio e a saúde financeira da cooperativa.

Somos uma cooperativa engajada e precisamos fortalecer esse envolvimento nos próximos anos. Precisamos que cada cooperado e cada colaborador esteja comprometido com a organização e com os objetivos do negócio, que é prover serviços de saúde de forma sustentável com resultados para os cooperados. Temos, ainda, sempre que pensar no coletivo e encontrar nas dificuldades as oportunidades para crescer, como já estamos fazendo.

Nas próximas páginas, você poderá conferir de forma detalhada todos esses resultados alcançados em 2014. Boa leitura!

**Márcio** de Oliveira Almeida  
Diretor-presidente da Unimed Vitória



# SUMÁRIO

- 3 Mensagem da Diretoria
- 8 Perfil do Relatório
- 10 Visão Mercadológica
- 18 Perfil Organizacional
- 40 Aspectos Materiais Identificados e Limites e Engajamento de Stakeholders
- 52 Ética e Integridade
- 62 Governança
- 100 Categoria Econômica
- 110 Categoria Ambiental
- 128 Sociedade
- 140 Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente
- 158 Direitos Humanos
- 166 Responsabilidade pelo Produto
- 180 Índice Remissivo

# PERFIL DO RELATÓRIO



**GRI**  
**G4-28**

Neste **Relatório de Sustentabilidade**, a Unimed Vitória compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014, tendo como base relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa, como o Balanço Social, o Relatório dos Auditores Independentes e outros demonstrativos.

**GRI**  
**G4-17**  
**G4-48**

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

**GRI**  
**G4-29**  
**G4-30**

A publicação é anual e a última edição foi divulgada em 21 de fevereiro de 2014 e está disponível para consulta no site institucional da cooperativa - [www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br), assim como as publicações dos anos anteriores. Na última edição, o tema abordado foi “Atenção Primária”, considerado pela Unimed Vitória um conceito estratégico no setor de saúde suplementar e que irá nortear as práticas da organização nos próximos anos.

**GRI**  
**G4-32**

A elaboração do documento utiliza como base, desde 2009, a metodologia Global Reporting Initiative (GRI), que tem como objetivo demonstrar a sustentabilidade das ações e dos resultados da Unimed Vitória a partir de grupos de indicadores, que são apontados em um índice remissivo na página 180. Para esta publicação, a cooperativa escolheu a opção “de acordo” Essencial das Diretrizes G4.

**GRI**  
**G4-31**

Para esclarecer qualquer dúvida sobre o Relatório de Sustentabilidade 2014 ou enviar críticas e sugestões, o contato pode ser feito por meio da Assessoria de Comunicação Empresarial da Unimed Vitória pelo e-mail [comunicacao@unimedvx.com.br](mailto:comunicacao@unimedvx.com.br).

## Correções Relevantes

**GRI**  
**G4-22**

Seguindo os princípios de clareza e transparência exigidos pela GRI e preconizados pela Unimed Vitória, a cooperativa esclarece que, diferente do que foi informado no indicador G4-HR1, da Subcategoria Direitos Humanos, do Relatório de Sustentabilidade 2013, a cooperativa não tem 100% dos contratos com cláusulas de respeito aos Direitos Humanos. A cooperativa identificou, em 2014, que alguns contratos não incluem a cláusula e a partir desta edição já traz o percentual corrigido.

## Verificação

**GRI**  
**G4-33**

A Unimed Vitória não vai submeter o seu Relatório de Sustentabilidade 2014 à verificação externa. No entanto, todo o processo foi acompanhado por uma consultoria especializada em Relatório de Sustentabilidade GRI, que apoiou a equipe de Responsabilidade Social e verificou se os dados de perfil, princípios da GRI e indicadores estavam de acordo com os protocolos técnicos da GRI-G4.



# VISÃO

# MERCADO OLÓGICA



## A atenção primária e o cuidado com o paciente: caminhos para a sustentabilidade

**GRI**  
**G4-2**

Tornar uma empresa sustentável passa pelo cuidado com seus membros, colaboradores, parceiros e com a sociedade como um todo. Na área de saúde suplementar, cuidar do outro é ainda mais complexo e desafiador. Muito mais do que uma inquietação, trata-se de um objetivo estratégico do negócio.

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



**Treinamento de Excelência na Humanização do Atendimento capacitou colaboradores da linha de frente de toda a cooperativa**

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

O novo modelo, implantado na Unimed Vitória em 2013 com o plano Personal e que em 2014 atingiu cerca de 20 mil vidas, proporciona mais satisfação ao cliente, resgatando a função do médico vinculada ao cuidado e à proximidade, e atua na promoção da saúde, na prevenção de doenças e na assistência de forma mais resolutiva e eficiente.

Outro grande passo consolidado pela Unimed Vitória em 2014 foi a regulação, de forma mais eficaz, de determinados exames, como a densitometria óssea, seguindo protocolos e estudos. O modelo tradicional de saúde no Brasil, hoje, é baseado na realização de grande quantidade de exames. Além disso, muitos clientes não retornam para buscar os resultados dos exames feitos. Agora, a Unimed Vitória entra em um período de mudança de cultura, enfatizando a importância do consumo consciente do plano de saúde.

A regulação se mostra como um caminho para evitar desperdício, contribuindo para a racionalização de custos, e também protege o paciente de passar por procedimentos desnecessários. Os pedidos são analisados de acordo com os

conceitos da Medicina Baseada em Evidências e com os protocolos elaborados pelos Comitês de Especialidades e aprovados pelas Câmaras Técnicas, sempre visando à melhoria da saúde e ao bem-estar das pessoas.

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

Já na área de acolhimento, os profissionais participaram de reciclagem com especialista de nível internacional, que mostrou as principais novidades em todo o mundo, trabalhando a postura diante de diversas situações do dia a dia do hospital. As duas iniciativas adotadas pela Unimed Vitória buscam humanizar o atendimento hospitalar e tornar o ambiente mais favorável o possível para que o paciente se reestabeleça e volte para casa.

Todas essas iniciativas fazem parte da estratégia da cooperativa de cuidar bem das pessoas. Essas práticas estão disseminadas em todos os setores, alcançando colaboradores e médicos cooperados, para contribuir com a melhoria da saúde do capixaba.





Personal traz de volta o conceito de medicina familiar com acompanhamento de um mesmo profissional clínico

## Gestão orientada pelo Planejamento Estratégico

O ano de 2014 foi marcado por diversas dificuldades enfrentadas pela economia brasileira. Com a instabilidade da economia, o setor de saúde suplementar sofre com os cortes em gastos realizados pelas empresas e também no âmbito familiar.

Além das questões econômicas, as operadoras de saúde ainda terão que enfrentar mudanças no perfil da população brasileira. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), divulgados em dezembro de 2014, mostraram que a expectativa de vida do brasileiro passou para 74,9 anos, tendo aumentado mais de três anos na última década.

Esse crescimento da idade média poderá acarretar em maior uso do plano de saúde, aumento da incidência de doenças graves e males crônicos e elevação no número de pacientes internados. Por isso, será necessário investir ainda mais em medicina preventiva,

que engloba tanto a atenção primária como os programas que promovem a qualidade de vida de grupos especiais, como diabéticos e hipertensos, para garantir uma velhice mais saudável entre os brasileiros e possibilitar o controle dos custos e a saúde financeira das operadoras de saúde.

Fechando esse quadro de riscos e oportunidades, está a regulamentação do segmento realizada pela ANS. Se por um lado a forte fiscalização faz uma seleção natural das melhores operadoras, retirando do mercado aquelas que não podem atender a população com a qualidade necessária, por outro a estratégia do negócio depende e fica fragilizada pelas normas ditadas pela Agência. Somente em 2014, por exemplo, foram 87 novas coberturas inseridas pela ANS no rol de procedimentos que devem ser cobertos.

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

2014, foram realizadas 60 reuniões com mais de 200 lideranças para analisar as mudanças que seriam necessárias para o próximo ciclo.

Nessas reuniões, é feita uma apresentação do cenário econômico e da saúde suplementar no Brasil, para uma posterior avaliação das metas e dos projetos estratégicos que serão redefinidos. Após o encerramento do Ciclo de Revisão, acontece um evento de mobilização, cujo objetivo é reforçar junto aos colaboradores que o Planejamento Estratégico é um compromisso de todos. Em 2014, foram apresentadas como principais metas a serem atingidas, a melhoria da remuneração do cooperado, o aumento de receita e a racionalização dos custos.

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



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

## Metas Globais

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

### Metas Globais 2014

INDICADOR	META DO ANO	RESULTADO
Custo Total	77,60%	79,18%
Receita de contraprestação (sem deduções)	R\$ 868.633.000	R\$ 835.121.063
% Margem EBITDA	1,91%	1,91%
CBHPM 5ª edição	Plena	Plena

### Metas Globais 2015

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

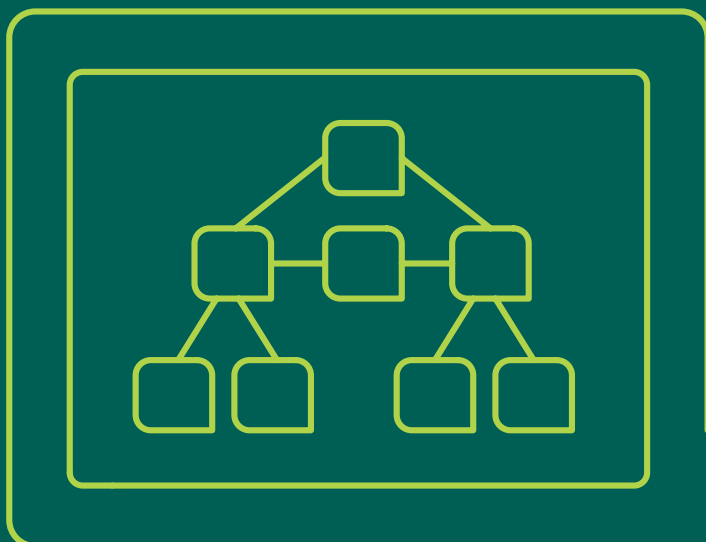
Meta Global – Operadora		
	Indicadores	Desafio para 2015
<b>Aumentar a receita</b>	Receita de contraprestação	Crescer 13,12%
	Carteira de clientes	Crescer 6,92%
<b>Racionalizar o custo assistencial</b>	Sinistralidade da Unimed Vitória	Reduzir 1,74%
	Valor da consulta	Crescer 7,5%
<b>Adequar a despesa administrativa</b>	Despesa administrativa	Reduzir 5,99%

Meta Global – Recursos Próprios		
	Indicadores	Desafio para 2015
<b>Gerar economia para a Unimed Vitória em relação à rede prestadora</b>	Economia gerada com RPs em relação à rede prestadora (sem SOS)	Crescer 25,47%

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

# PERFIL ORGANIZACIONAL



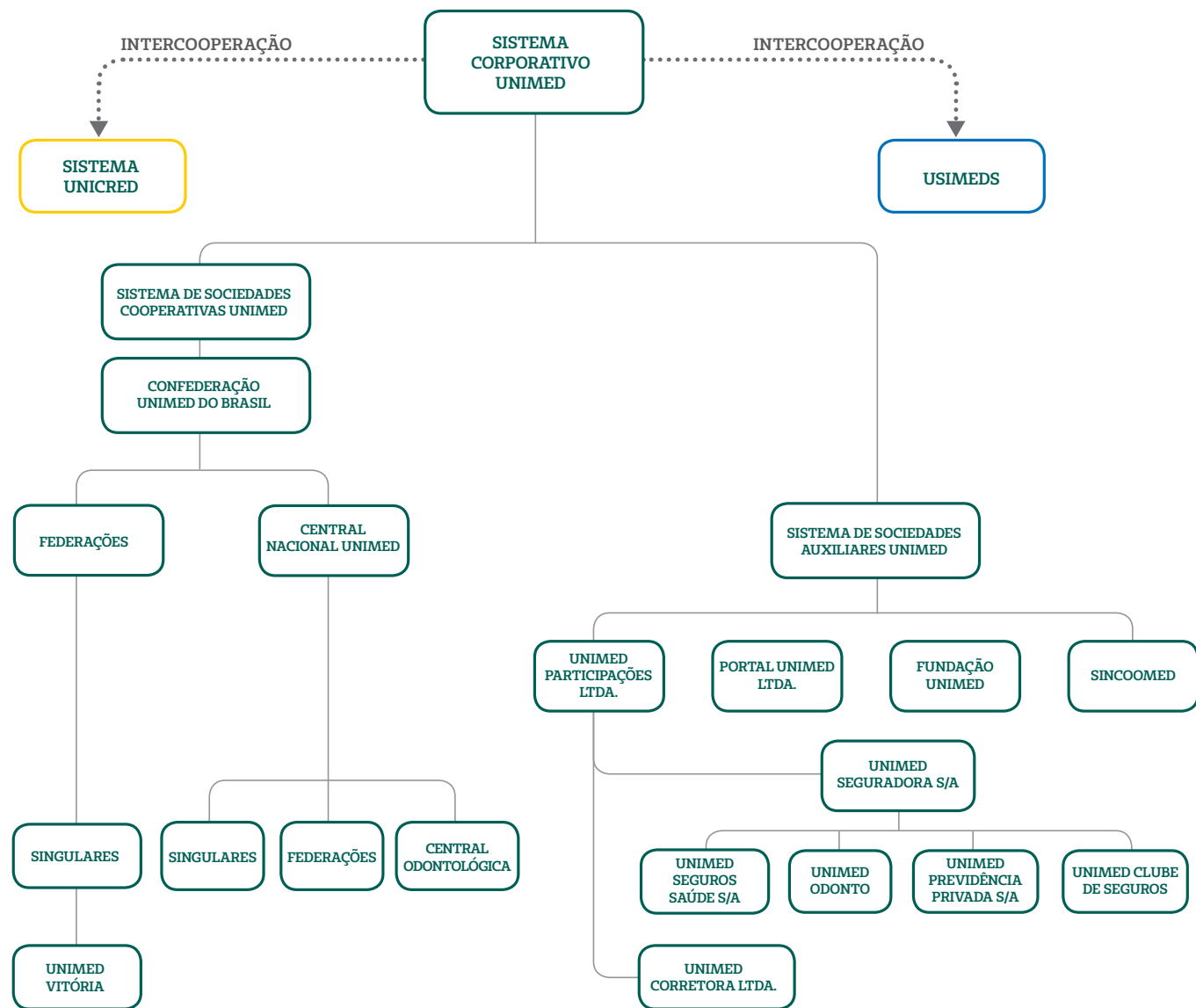
## Unimed Vitória: quem somos

GRI  
G4-3  
G4-5  
G4-6

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

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

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



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

## Produtos e serviços comercializados em 2014

GRI G4-4

Visando atender aos diferentes públicos e às suas respectivas necessidades e demandas, a Unimed Vitória possui uma variedade de produtos e serviços. Esses são identificados de acordo com a seguinte classificação: Família (Integral ou Participativo); Plano (Vitoriamed, Amplo, Participativo Estadual, Personal, Fácil, Fácil Perfil e Líder Empresarial); Tipo de Contratação (Coletivo Empresarial, Coletivo por Adesão e Individual Familiar); Segmentação (Referência ou Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia); e Padrão de Acomodação em Internação (Coletiva – Enfermaria ou Individual – e Apartamento). Todos esses produtos e serviços foram comercializados no ano de 2014.

Vale destacar, também, que a rede própria da operadora conta com diversas unidades de negócios, entre hospitais, unidade ambulatorial, unidade de promoção da saúde, centro de diagnóstico e unidade de tratamento oncológico, entre outras. Para os usuários, essa rede própria ampliada é sinônimo de mais segurança, conforto, praticidade e comodidade, além do padrão de excelência Unimed Vitória.





## Estrutura e serviços

- Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed (UAHU)
- Hospital Unimed (HU)
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU)
- Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV): seis unidades (duas em Vitória, e também nos municípios de Cariacica, Guarapari, Serra e Vila Velha)
- Unimed Diagnóstico
- Unimed Oncologia
- Lojas de Atendimento (Unidades em Cariacica, Guarapari, Serra, Vila Velha, e três unidades em Vitória)
- Personal (Cariacica, Serra, Vila Velha e Vitória)
- Viver Unimed (promoção à saúde e prevenção de doenças em Vila Velha e Vitória)
- Atenção Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi)
- S.O.S. Emergências Médicas
- Medicina Ocupacional

## Opcionais Unimed Vitória oferecidos em 2014

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

## Cooperar é a nossa essência

GRI G4-7

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

Sendo assim, a Unimed Vitória é regida:

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

## Em Vitória, em todo Brasil

GRI G4-8

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

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

### NÚMERO DE VIDAS POR TIPO DE CONTRATO

	<b>ADESÃO</b>
	Vidas por Contratos de Adesão: 18.295
	Contratos por Adesão: 129 (A)
	<b>EMPRESARIAL</b>
<b>Contratos Janeiro a Dezembro</b>	Vidas por Contratos Empresarial: 236.570
	Contratos Empresarial: 4.107 (B)
	<b>PESSOA FÍSICA</b>
	Vidas por Contratos Pessoa Física: 54.286
	Contratos Pessoa Física: 38.513 (C)
	Contratos com Lotação: 169
<b>Lotação</b>	Contratos sem Lotação: 4.067
	<b>TOTAL: 3.940 Lotações</b>
<b>Total de Contratos Pessoa Física e Pessoa Jurídica (A+B+C)</b>	<b>42.749</b>

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

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

**GRI G4-9 UNIMED VITÓRIA EM NÚMEROS**

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

Informações financeiras e de porte	
Informação	Dados de 2014
Número total de clientes	309.151
Número total de cooperados	2.247
Número total de empregados	2.251
Número total de prestadores	210
Participação no mercado capixaba de saúde suplementar	35%
Vendas líquidas	R\$ 835.121.063,79
Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido	Dívidas*: R\$ 18.648.155,97 Patrimônio Líquido: R\$ 95.398.620,64
Total de ativos	R\$ 407.855.948,65

\* Empréstimos e financiamentos de curto e longo prazo.

Informações sobre operações e serviços	
Informação	Dados de 2014
Consultas	1.466.849 (eletivas)
Consultas em pronto-socorro Geral, incluindo, além do Hospital Unimed, atendimentos na UAHU	456.686
Partos no Hospital-Dia e Maternidade Unimed	2.097
Autorizações por mês	284.486 (Lojas) 402.706 (Contact Center)
Internações Geral	26.612
Internações Hospital Unimed	7.774

Informações sobre operações e serviços	
Informação	Dados de 2014
Exames de laboratório	4.009.340
Exames de imagem	642.489
Atendimentos Unimed Diagnóstico	83.242
Atendimentos Unimed Oncologia	14.125 - Destes 6.521 correspondem às consultas até dezembro de 2014. Os demais são infusões.
Atendimentos em assistência domiciliar	26.476
Atendimentos no Viver Unimed	58.219
Atendimentos nas lojas	284.486
Ligações recebidas pelo Contact Center	SAC (0800): 426.214 Ligações Central de Autorização: 542.685 Ligações Alô Cooperado/Prestador: 27.722 Ligações Agendamento Plano Personal: 87.156 Ligações Agendamento de Consultas: 298.389 Ligações Agendamento de Exames: 196.037 Ligações Atendimento Oncologia: 19.698 Ligações Profissionais de Saúde: 32.583 Ligações Total de Ligações recebidas: 1.630.484
Ouvidoria	478 atendimentos
Quantidade de produtos ou serviços oferecidos	Fácil Perfil, Personal, Participativo Estadual (Flex A, B, C e D), Amplo, Vitoriamed, PBM, SOS e Mocup

## Cooperar para crescer junto

**GRI G4-10** Por sua natureza cooperativa, a Unimed Vitória acredita em um modelo de desenvolvimento compartilhado, em que todos contribuem e se ajudam mutuamente para crescerem e se desenvolverem juntos. Por isso, a identidade corporativa da organização está comprometida com valores como cooperação, ética, valorização do indivíduo e responsabilidade social. A cooperativa enxerga em cada colaborador um parceiro na sua missão de oferecer soluções em saúde por meio de um atendimento humanizado.

Ao todo, a Unimed Vitória conta com 2.251 colaboradores próprios fixos, contratados de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sendo 544 homens e 1.707 mulheres. A expressividade da força de trabalho feminina (75,83%) reafirma a premissa da organização em contribuir para uma sociedade mais justa, com igualdade de direitos e oportunidades.



**A Unimed Vitória conta com 2.251 colaboradores próprios fixos, em todas as áreas de trabalho**

Ainda tendo como referência a totalidade dos colaboradores (2.251), 2.093 atuam em período integral, isto é, em um mínimo de nove meses por ano e trinta horas semanais. Já em período inferior ao integral ou em meio período, há 158 colaboradores.

#### NÚMERO DE COLABORADORES POR TIPO DE VÍNCULO E GÊNERO

Vínculo	Total	Homens	Mulheres
Integral*	2.093	468	1.625
Período menor que o integral ou meio período	158	76	82
Total de empregados próprios fixos (CLT)	2.251	544	1.707
Terceirizados	530	161	369

\*Mínimo de nove meses por ano e trinta horas semanais

## Vitória e Vila Velha concentram a maioria dos colaboradores

A Unimed Vitória valoriza a mão de obra local para contratações. Em função disso, a maior parte dos seus colaboradores mora na Grande Vitória, com destaque para os municípios de Vitória (33,3%), Vila Velha (26,7%), Serra (21,6%), Cariacica (15,2%) e Viana (1,4%).

Já no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed os colaboradores declaram residir, principalmente, em Vitória (38,4%), Vila Velha (24,3%), Serra (18,4%), Cariacica (16,1%) e Viana (1%).

#### FORÇA DE TRABALHO POR REGIÃO - PERCENTUAL POR UNIDADES

Cidade	Sede	Recursos Próprios	Hospital Unimed	Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Vitória	36,4%	31,3%	38,4%	38,3%
Vila Velha	27,1%	26,4%	22,3%	28,7%
Serra	24,3%	19,7%	19,9%	14,9%
Cariacica	10,7%	18,3%	16,1%	16%
Viana	1,4%	1,4%	0,9%	1,1%
Outros	0%	2,9%	2,4%	1,1%



## Diálogo e garantia de direitos trabalhistas

**GRI G4-11** Outro ponto importante e que merece ser mencionado é que, como resultado do diálogo estabelecido junto aos colaboradores, 100% deles são cobertos por acordos de negociação coletiva. Desse modo, assegura-se o debate trabalhista, com ampla discussão sobre as condições de trabalho, no intuito de dirimir conflitos e produzir consensos, tendo como focos principais a satisfação do colaborador e a garantia plena dos seus direitos trabalhistas.

## Ampla rede de fornecedores: mais facilidade e agilidade no atendimento

**GRI G4-12 G4-EC9** Focada em prestar serviços de excelência e oferecer uma gama de opções para os usuários, conferindo mais facilidade e agilidade aos processos, a Unimed Vitória dispõe de uma ampla cadeia de fornecedores.

### CADEIA DE FORNECEDORES

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
<b>Assistencial</b>	Materiais e medicamentos	258	76.644.672,03
	Equipamentos	120	3.390.647,65
	Rede credenciada	210	275.183.334,79
	Intercâmbio	302	160.526.319,56
	Serviços médicos (consultas e procedimentos)	2.251	198.939.653,15

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
<b>Operacional</b>	Serviços	221	57.841.246,29
	Produtos	543	8.718.653,95

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
<b>Terceiros</b>	Mão de obra geral	18	11.310.477,84
	Consultores	22	6.239.029,82
	Corretoras	17	25.519.258,60
	Pessoa Física (RPA)	80	340.277,00

	Tipo	Número de Fornecedores	Valor Gasto (em R\$)
<b>Geral</b>	Total	4042	824.653.570,68

### Entenda a Cadeia de Fornecedores

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

## Valorização de fornecedores locais

Do total de fornecedores da Unimed Vitória, 59,52% estão localizados no Espírito Santo. Entre os outros estados que a Unimed Vitória tem fornecedores, estão São Paulo (21,14%), Minas Gerais (5,65%) e Rio de Janeiro (5,29%).

### LOCALIZAÇÃO DOS FORNECEDORES POR ESTADO

Estado	Número de Fornecedores	Percentual Fornecedores	Estado	Número de Fornecedores	Percentual Fornecedores
AM	2	0,14%	PB	2	0,14%
BA	4	0,29%	PE	8	0,58%
CE	5	0,36%	PR	22	1,59%
DF	7	0,51%	RJ	73	5,29%
ES	822	59,52%	RN	1	0,07%
GO	20	1,45%	RS	21	1,52%
MG	78	5,65%	SC	19	1,38%
MS	4	0,29%	SP	292	21,14%
PA	1	0,07%	<b>TOTAL</b>	<b>1.381</b>	<b>100%</b>

“ Do total de fornecedores da Unimed Vitória, 59,52% estão no Espírito Santo. ”

## Mais conforto, mais comodidade e uma estrutura cada vez mais completa

**GRI G4-13** A Unimed Vitória trabalha para melhorar continuamente os serviços prestados e oferecer cada vez mais conforto e comodidade aos seus clientes. Por isso, a cooperativa está sempre focada em ampliar a sua estrutura e oferecer mais opções de atendimento e serviços aos usuários.

**GRI G4-EC7** Em 2014, foram investidos R\$ 6.589.263,39 em projetos diversos, entre eles, os de ampliação de unidades. O principal projeto acompanhado pelo Escritório de Projetos foi a ampliação do Unimed Personal. Esse projeto teve como objetivo ampliar o modelo de atenção primária em saúde na cooperativa, através da criação de novas unidades, e integrar diferentes sistemas de informação para atender aos clientes do Personal.



Inauguração da unidade do Personal Vila Velha, um dos investimentos em infraestrutura realizados pela Unimed Vitória em 2014





**A nova loja de Vila Velha foi inaugurada em março, garantindo mais conforto e agilidade para os clientes do município**

**Loja Vila Velha:** Inaugurado no mês de março, esse novo espaço de atendimento trouxe mais conforto e agilidade aos clientes que residem ou trabalham em Vila Velha. Na unidade, os clientes têm acesso a serviços como solicitação de autorizações, esclarecimento de dúvidas e outros procedimentos, facilitando, assim, o acesso ao atendimento e contribuindo para que a Unimed Vitória mantenha o padrão de excelência nesse quesito.

**Personal Cariacica:** Uma importante melhoria no município de Cariacica foi a inauguração de uma unidade em Campo Grande no mês de abril, na Avenida Getúlio Vargas. Nesse local, os clientes têm à disposição seu médico de referência, além de estrutura para exames laboratoriais.

**Personal Vila Velha:** O município de Vila Velha também recebeu uma unidade do Personal, inaugurada em maio.

**Viver Vila Velha:** Inaugurado em junho, o espaço tem como foco a promoção da saúde e a prestação de uma assistência preventiva, com incentivo à melhoria da qualidade de vida e à aquisição de hábitos saudáveis. Essa unidade – que desde dezembro funciona no mesmo local do Personal Vila Velha – conta com uma equipe interdisciplinar que realiza palestras, cursos e atendimentos individuais.

**Posto avançado Moxuara:** Em setembro, foi a vez de Cariacica receber um novo posto de atendimento. Localizado no térreo do Shopping Moxuara, em Campo Grande, o espaço permitiu oferecer ainda mais conforto e comodidade aos clientes. No local é possível realizar solicitação de autorização de procedimentos eletivos.

**Saúde Ocupacional:** Para oferecer ainda mais comodidade aos clientes, a cooperativa transferiu os atendimentos da Saúde Ocupacional para o Centro de Especialidades Unimed Vitória (CEUV) Camburi. Assim, desde novembro, os pacientes contam com mais conforto, por meio de uma assistência prestada em uma unidade maior, mais moderna e de fácil acesso.



**Viver Unimed: promoção da saúde e prevenção de doenças**



## Programa de Qualificação de Prestadores

Desde 2009, a Unimed Vitória realiza o Programa de Qualificação de Prestadores, que assegura a qualidade do serviço prestado à cooperativa. Por meio do Programa, são feitos o mapeamento e a classificação de toda a rede prestadora, incluindo clínicas, hospitais e clínicas de diagnóstico, entre outros, com foco na excelência dos serviços, no atendimento à legislação vigente e nas boas práticas. São avaliados requisitos de infraestrutura, equipamentos, recursos humanos, organização, indicadores e outros específicos.

A novidade no ciclo de 2014 foi a entrega individual de resultados. A medida também tem como objetivo promover a aproximação da rede prestadora com a cooperativa, melhorando o relacionamento e a cooperação entre as partes. Essa parceria estimula o prestador a elevar ainda mais a qualidade do serviço oferecido e beneficia, assim, a todos os usuários.

Por isso, ao longo de 2014, por meio da Coordenação de Relacionamento com Rede Credenciada (Cored), foram realizadas reuniões individuais com a administração de cada unidade prestadora de serviços de saúde. O novo método é ágil e tem alcançado resultados positivos, uma vez que gera mais envolvimento do prestador e amplia o diálogo entre este e a operadora. A entrega dos resultados é previamente agendada pela equipe de Qualificação.

## Programa de Qualificação de Fornecedores

**GRI**  
**G4-S09**

A Unimed Vitória possui, também, o Programa de Qualificação de Fornecedores, que realiza uma avaliação e qualificação de 100% da rede de fornecedores. O processo de qualificação visa a garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, técnica/estrutura, parceria comercial, legalidade jurídica e sanitária, Conselhos de classe e Responsabilidade Social da Unimed Vitória, de forma a desenvolver parcerias sólidas e que sustentem seu crescimento e a idoneidade da parceria comercial.

As qualificações são conduzidas pela Gerência de Suprimentos (Gesup), por meio da Coordenação de Compras (Cocom), e pela

“ O Programa de Qualificação de Fornecedores tem como objetivo desenvolver parcerias sólidas e que sustentem seu crescimento e idoneidade na relação comercial. ”

Gerência Administrativa Financeira (Geafi), através da Coordenação Administrativa (Corad), utilizando fichas de documentação mandatória e técnica previamente estabelecidas e validadas junto à Coordenação de Gestão da Qualidade e Processos (Cogeq). Todos os fornecedores qualificados inicialmente são passíveis de avaliação periódica de desempenho para fins de manutenção da qualificação, podendo ser desqualificados por falta de documentação e avaliação inferior a 70%, entre outros quesitos.

## Eficiência no gerenciamento de riscos

**GRI**  
**G4-14**

A precaução de riscos é um trabalho que começou a ser desenvolvido pela Unimed Vitória, de forma mais sistemática e planejada, no ano de 2011. A cooperativa elaborou um mapeamento de riscos econômicos e financeiros a partir da contratação de uma empresa especializada. Com base nesses riscos, deu-se início aos trabalhos de auditoria interna para minimizar os impactos na organização.

Os riscos podem ser classificados em cinco níveis, de acordo com o seu potencial de impacto no negócio e a probabilidade de ocorrência. Ao todo, foram identificados mais de 300 riscos, todos monitorados com indicadores que são também acompanhados mensalmente por meio de atribuição de notas. Essa avaliação permite verificar e controlar o comportamento do ambiente. Portanto, os riscos contam com um duplo sistema de monitoramento, integrado tanto pelo controle exercido pelo auditor como pelo acompanhamento por meio dos indicadores.

Ao indicador mensal é atribuída, ainda, uma meta anual, que possui acompanhamento pelo sistema de qualidade, o qual orienta para a tomada de medidas corretivas em caso de necessidade. Assim, todo mês é realizada uma análise crítica da evolução do indicador.

A gestão dos riscos está diretamente relacionada aos objetivos da organização. Para se atingir o resultado esperado é preciso conhecer e monitorar os riscos, evitando perdas significativas. Na Unimed Vitória, esse monitoramento, que é destaque no Sistema Unimed, representou um ganho de governança por meio da mitigação dos riscos associados às estratégias traçadas pela cooperativa.

## Agentes de controle: mais envolvimento

Disseminar a cultura de controles internos, conscientizar sobre a responsabilidade de todos os envolvidos na gestão dos riscos e promover maior engajamento de todas as áreas e de todos os níveis de liderança com o gerenciamento de riscos. Esses foram alguns dos benefícios que motivaram a Unimed Vitória a promover, durante o mês de setembro, um treinamento para a formação de agentes de controle. Ao todo, 38 colaboradores participaram da iniciativa, que foi direcionada a pontos estratégicos de cada área.

Na prática, a grande vantagem da formação de agentes é que eles atuam como peças-chave no acompanhamento dos riscos, atualizando continuamente o mapeamento do setor. Esses agentes agilizam, portanto, a percepção na mudança de quadro dos riscos, colaborando para uma eventual necessidade de correção ou ajuste. Após o treinamento, a cooperativa realizou, ainda, uma avaliação com os agentes para verificar a assimilação das informações repassadas: 53% dos participantes atingiram nota máxima e 100% acima da nota necessária para aprovação (nota 7).

## Auditoria interna de risco: uma aliada da gestão

Desde 2009, a auditoria interna de risco tem sido um trabalho contínuo na Unimed Vitória. A metodologia consiste numa avaliação automatizada implementada dentro do sistema já utilizado pela operadora. Hoje, a auditoria interna de risco da cooperativa é uma referência no Sistema Unimed e representa uma ferramenta essencial de gestão, contribuindo para os processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.

## Uma empresa comprometida com o bem-estar social

**GRI**  
**G4-15**

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

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

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

“ Para alinhar-se a compromissos locais, nacionais e internacionais de respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e do Pacto Global. ”

## Uma empresa que participa do desenvolvimento da sociedade

GRI  
G4-16

A Unimed Vitória também mantém um diálogo aberto com órgãos de classe, governo e a população capixaba como um todo. Uma das formas para estreitar esse relacionamento é com a participação de diretores, conselheiros e superintendentes em associações setoriais. A presença em instituições relevantes é considerada estratégica, pois fortalece a sua marca junto à sociedade e contribui para o desenvolvimento econômico e social do Espírito Santo.

### DIRETORES EXECUTIVOS

**Luiz Carlos Paier – Diretor de Mercado:** Médico Cirurgião Torácico; membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital e membro da Sociedade Brasileira de Cirurgia Torácica.

**Márcio de Oliveira Almeida – Diretor-presidente:** Médico Ginecologista e Obstetra; 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); membro do Conselho Fiscal da Unimed Federação Espírito Santo e membro do Conselho de Administração da Unimed Seguros.

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

**Mário Tironi Júnior – Diretor de Recursos Próprios:** Médico Pneumologista e Pediatra.

**Remegildo Gava Milanez – Diretor de Provisão de Saúde:** Médico Ginecologista e Obstetra, diretor-presidente e conselheiro do Hospital Metropolitano.

### DIRETORES HOSPITALARES

**Henrique Zacarias Borges Filho – Diretor Técnico do HDMU e Coordenador Geral Centro de Especialidades Unimed Vitória:** Médico Ginecologista e Obstetra; e tesoureiro da Associação de Ginecologia e Obstetrícia do Espírito Santo.

**Jailson Tótola – Diretor-Clinico do Hospital Unimed:** Médico Cirurgião Geral e Proctologista; e membro do Conselho de Administração do Vitória Apart Hospital.

### CONSELHEIROS

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

**Fernando Ronchi – Conselho de Administração:** Médico Clínico Geral; diretor de Informática do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES); e membro do Comitê de Saúde e Qualidade de Vida do Espírito Santo em Ação.

**Gustavo Antônio Lopes Reis Picallo – Conselheiro Técnico:** Médico Cirurgião Geral; tesoureiro da Diretoria da Associação Médica do Espírito Santo (Ames); conselheiro suplente do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo; membro da Diretoria de Imprensa, Divulgação e Relações Intersindicais do Sindicato dos Médicos do Espírito Santo; membro da Diretoria de Finanças do Sindicato dos Médicos do Espírito Santo e conselheiro do Hospital Evangélico Vila Velha.

**Hudson Soares Leal – Conselho Fiscal:** Médico Anestesiologista; e conselheiro suplente no CRM-ES.

**José Aid Soares Sad – Conselheiro Técnico:** Médico Cardiologista; e conselheiro suplente do CRM-ES.

**Ronald Ribeiro Figueira – Conselho Fiscal:** Médico Pneumologista; e membro do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital.

**Sebastião Leonardo da Silveira – Conselho de Administração:** Médico Oftalmologista; e diretor da Sociedade Capixaba de Oftalmologia.

**Valentim Sipolatti – Conselho de Administração:** Médico Pediatra; e membro do Centro de Referência em Osteogênese Imperfeita do Espírito Santo (CROI).

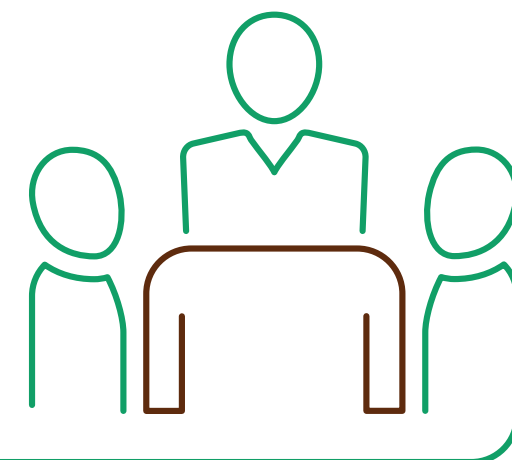
### SUPERINTENDENTES

**Otacílio Pedrinha – Superintendente de Mercado:** Conselheiro técnico do Instituto Unimed; coordenador de Saúde e Qualidade de Vida do Espírito Santo em Ação; conselheiro do Centro Integrado Empresa-Escola do Espírito Santo (CIEE-ES); conselheiro deliberativo do Instituto Brasileiro Executivos de Finanças; e conselheiro fiscal da Associação Capixaba de Combate ao Câncer Infantil (Accaci).

**Paulo Magno do Bem Filho – Superintendente de Atenção à Saúde:** Vice-diretor executivo do Instituto Unimed.



# ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES E ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS



## **GRI G4-18**

Atendendo à diretriz da GRI-G4, foi estabelecido um método de cinco passos para a identificação dos temas relevantes de Sustentabilidade da Unimed Vitória:

- Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações
- Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde
- Análise dos impactos frente à sustentabilidade
- Mapeamento e engajamento dos *stakeholders*
- Matriz de Materialidade Unimed Vitória

## **GRI G4-27**

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

**Etapa 1: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade de todas as organizações** – Nesta etapa, foram considerados todos os temas levantados pela GRI na diretriz G4.

**Etapa 2: Riscos e oportunidades para a sustentabilidade do setor de saúde** – A Unimed Vitória identificou todos os temas discutidos no setor de saúde em 2013 e, assim, considerou os estudos da SASB\* (HealthCare – ManagedCare), GRI (HealthCare Sector). \*\*

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

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

### Etapa 3: Análise dos impactos frente à sustentabilidade

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

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

### Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

GRI G4-26

Para o mapeamento e o engajamento dos *stakeholders*, assim como a Matriz de Materialidade, é feito um levantamento anual juntamente com o Comitê de Sustentabilidade, integrado por representantes das principais áreas da Unimed Vitória.

GRI G4-25

Em 2014, o engajamento levou em consideração o engajamento de 2013, que foi revisado e reavaliado junto com o Comitê de Sustentabilidade.

GRI G4-24

Esse processo identificou como *stakeholders* os seguintes grupos: Clientes, Cooperados, Colaboradores, Comunidade, Corretoras, Fornecedores, Governo e Rede de Prestadores.

GRI G4-26

O processo de engajamento foi realizado eletronicamente com todos os grupos de *stakeholders*, totalizando 390 pesquisas respondidas, um aumento de 56% em relação a 2013.

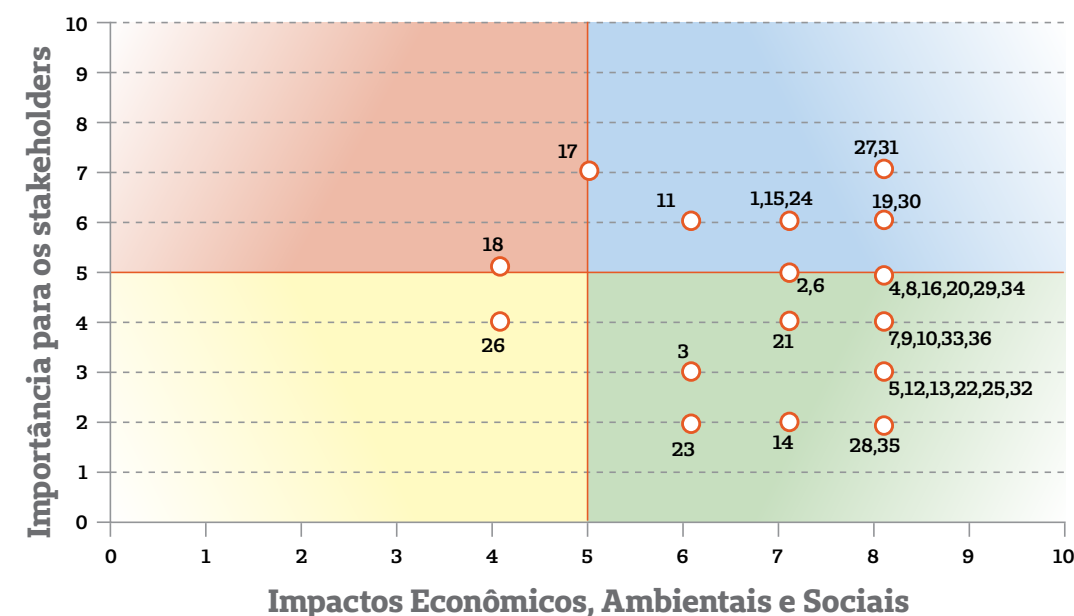
Os temas abordados nesta pesquisa foram definidos nas etapas 1 e 2 do processo descrito acima. Os principais temas mencionados pelos *stakeholders* foram:

- **Cliente:** Transparência no preço, geração de emprego; práticas de segurança; comunidade e os impactos; e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **Colaborador:** Desempenho econômico; consumo de água; geração de emprego; práticas de segurança; comunidade e os impactos; e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **Cooperado:** Desempenho econômico; consumo de materiais; diversidade de oportunidades; práticas de segurança, comunidade e os impactos; e acesso a serviços médicos de qualidade.
- **Corretora:** Transparência no preço; consumo de materiais; geração de emprego; práticas de segurança; corrupção; e qualidade no atendimento.
- **Fornecedor:** Participação no mercado; resíduos; geração de emprego; práticas de segurança; comunidade e os impactos; e qualidade no atendimento.
- **Comunidade:** Impactos econômicos indiretos; consumo de materiais;

geração de emprego; práticas de segurança; comunidade e os impactos; e qualidade no atendimento.

- **Governo:** Desempenho econômico; resíduos; geração de emprego; práticas de segurança; comunidade e os impactos; e qualidade no atendimento.
- **Rede de prestadores:** Desempenho econômico; produtos químicos; treinamento e educação; liberdade de associação coletiva; comunidade e os impactos; e qualidade no atendimento.

**Etapa 5: Materialidade** – Considerando os resultados dos impactos de sustentabilidade identificados versus o resultado de engajamento, foi elaborada a seguinte Matriz de Materialidade:



- Temas de alto impacto na sustentabilidade da Unimed Vitória e de grande importância para os *stakeholders*
- Temas de grande importância para os *stakeholders* e baixo impacto na sustentabilidade da Unimed Vitória
- Temas de alto impacto na sustentabilidade da Unimed Vitória e de baixa importância para os *stakeholders*
- Temas de baixa importância para os *stakeholders* e de baixo impacto na sustentabilidade da Unimed Vitória

#### Temas Identificados

##### Econômico

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

##### Ambiental

- Consumo de materiais
- Energia
- Água
- Produtos químicos e materiais tóxicos
- Emissões CO<sub>2</sub>
- Resíduos em geral e resíduos da saúde

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

##### Social

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

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

**GRI G4-23** Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo e aos limites de aspecto.

**GRI G4-19 G4-20 G4-21** Os itens abaixo referem-se ao cruzamento dos principais temas discutidos mundialmente no setor de atuação da Unimed Vitória. Nesse processo, foram considerados os temas da Global Reporting Initiative (GRI-G4), da Global Reporting Initiative – GRI Healthcare Services e da SASB (Operadoras de Saúde). Os textos em negrito representam os temas materiais, ou seja, temas considerados relevantes no processo de definição do conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2014.

Tema	Materialidade
<b>Econômico</b>	
<b>1 Desempenho econômico (Ex.: valor gerado e distribuído)</b>	<b>Sim</b>
2 Participação no mercado	Não
3 Impactos econômicos indiretos	Não
4 Transparência nos preços e coberturas dos planos	Não
5 Sinistralidade	Não
<b>Ambiental</b>	
6 Consumo de materiais	Não
7 Energia	Não
8 Água	Não
9 Produtos químicos e materiais tóxicos	Não
10 Emissões CO <sub>2</sub>	Não
<b>11 Resíduos em geral e resíduos da saúde</b>	<b>Sim</b>
12 Produtos e serviços (ex.: seus impactos)	Não
13 Conformidade ambiental	Não
14 Transporte	Não
<b>Social</b>	
<b>15 Geração de emprego</b>	<b>Sim</b>
16 Saúde e segurança	Não

Tema	Materialidade
17 Treinamento e educação	Não
18 Diversidade e igualdade de oportunidades	Não
<b>19 Práticas de Direitos Humanos</b>	<b>Sim</b>
20 Não discriminação	Não
21 Liberdade de associação e acordo de negociação coletiva	Não
22 Trabalho infantil	Não
23 Trabalho forçado	Não
<b>24 Comunidade (Gestão dos impactos das operações na comunidade)</b>	<b>Sim</b>
25 Corrupção	Não
26 Políticas públicas	Não
<b>27 Controle de Doenças</b>	<b>Sim</b>
28 Concorrência desleal	Não
29 Saúde e segurança do beneficiário	Não
<b>30 Acesso a tratamentos médicos de qualidade</b>	<b>Sim</b>
<b>31 Qualidade no atendimento</b>	<b>Sim</b>
32 Privacidade de dados do cliente	Não
33 Inovação	Não
34 Medicina preventiva	Não
35 Comunicação de marketing	Não
36 Desempenho do plano (Ex.: pedidos que foram negados, taxa de reclamação)	Não



## Forma de Gestão (DMA)

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

Além das assembleias gerais realizadas anualmente, a Unimed Vitória também dispõe de outros instrumentos de avaliação e controle, como os Conselhos e as auditorias. Dessa forma, a cooperativa realiza um controle de todos os seus processos, mitigando os riscos mediante o monitoramento dos indicadores e as avaliações periódicas da gestão.

Também como parte da Governança, possui uma estrutura auxiliar, formada por Comitês de Especialidades Médicas e Câmaras Técnicas, que dão suporte à Diretoria e aos Conselhos na normatização e na adesão das atividades às normativas da ANS.

Para alcançar os objetivos organizacionais, respaldando as decisões das assembleias, a Unimed Vitória conta com um Planejamento Estratégico, que é acompanhado mensalmente e revisado anualmente, monitorando todos os processos por meio de indicadores. Para a gestão de riscos internos, a Unimed Vitória possui um Comitê Diretivo de Riscos, que possibilita a mitigação dos mesmos e o cumprimento dos objetivos da organização.

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

## ECONÔMICO

### Desempenho econômico

A cooperativa atua tendo como base práticas econômicas, financeiras e administrativas com o objetivo de promover crescimento para a região, melhor remuneração para os cooperados e emprego e renda para os colaboradores, e, ao mesmo tempo, gerar o mínimo de impacto ao meio ambiente.

Em 2014, a organização teve como receita operacional líquida o montante de R\$ 892.969.144,04. Os custos assistenciais líquidos somaram R\$ 657.820.770,63 e as despesas operacionais atingiram R\$ 92.498.931,01. O resultado total da cooperativa foi de R\$ 7.381.238,55, ficando à disposição da AGO R\$ 4.268.416,00 depois da destinação dos fundos obrigatórios.

## AMBIENTAL

### Resíduos em geral e Resíduos da saúde

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

Em 2012, foi criado o Instituto Unimed, que passou a realizar atividades com o engajamento das unidades, principalmente na abordagem dos processos internos que geram impactos ambientais, o que reforçou o trabalho da Comissão. A Unimed Vitória ainda está implantando, de forma gradual, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em suas unidades.

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

Em 2014, a cooperativa adquiriu 15 balanças para pesagem de resíduos em diferentes unidades. A iniciativa tem o propósito de conhecer o quantitativo gerado e, posteriormente, criar metas para a redução dos resíduos já em 2015. A aquisição das balanças atende, ainda, a uma das diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), de 2010, Lei nº 12.305/10, que prevê a gestão compartilhada dos resíduos, ou seja, em um futuro próximo, os grandes geradores terão que arcar com os custos para o transporte, tratamento e destinação final dos resíduos.

A Comissão de Resíduos também atua na conscientização, por meio de campanhas, treinamentos e fiscalizações, sobre a importância da segregação correta dos resíduos nas unidades assistenciais e administrativas, para que recebam tratamento e destinação final diferenciados, conforme previsto em Lei.

## SOCIAL

### Geração de Emprego

Em 2014, a Unimed Vitória contou com um quadro composto por 2.251 colaboradores. A organização registrou uma taxa de rotatividade de 2,10%, característica da dinâmica do mercado de saúde suplementar. Para reduzir essa taxa, a cooperativa investe na capacitação continuada de seus colaboradores e oferece salários compatíveis com o mercado, além de diversos benefícios.

Uma importante conquista dos colaboradores da Unimed Vitória em 2014 foi o Participar – Programa de Participação nos Resultados, que premia pelo alcance de 90% dos indicadores de desenvolvimento organizacional e de 80% das metas definidas por gerência. A cooperativa também adota o modelo de gestão por competência, que oportuniza o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores.

### Práticas de Direitos Humanos

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

A organização segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). Também adota os preceitos do Programa das Nações Unidas (PNUD) e segue as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e toda a legislação prevista pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Por meio do Instituto Unimed, integra a Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes) e o Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (Gife).

Em relação aos seus fornecedores, 58,2% dos contratos da Unimed Vitória têm cláusulas de Direitos Humanos que abordam questões como responsabilidades e obrigações trabalhistas, exploração de mão de obra e condições igualitárias de trabalho, entre outras. Caso algum fornecedor descumpra qualquer item das cláusulas, o contrato pode ser rompido.

### Gestão dos impactos das operações na comunidade

Por meio do Instituto Unimed, a cooperativa busca fazer a diferença na comunidade onde está inserida, promovendo a cidadania e buscando resgatar a dignidade humana. Com apoio a projetos nas áreas de educação, meio ambiente, esporte, desenvolvimento comunitário e cultura, o Instituto procura contribuir para minimizar os riscos sociais e reduzir as desigualdades.

Como fruto dessa atuação séria e engajada, o Instituto Unimed conquistou, em junho de 2014, o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), concedido pelo Ministério da Justiça. Com essa certificação, será possível articular parcerias com instituições públicas e privadas e desenvolver novos projetos de acordo com as diretrizes da cooperativa.

### Controle de Doenças

O Hospital Unimed e o Hospital-Dia e Maternidade da Unimed Vitória possuem o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), com o objetivo de prevenir e reduzir o risco de aquisição de infecções hospitalares nos pacientes. O SCIH elabora anualmente um Programa de Controle de Infecção Hospitalar (PCIH), composto por um conjunto de ações planejadas, baseadas em análises de estudos epidemiológicos locais e tendência de estratégias inovadoras publicadas em literatura científica, para reduzir ao máximo possível a incidência e a gravidade das infecções hospitalares.

O SCIH é diretamente subordinado à Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), ligada à Direção Técnica do hospital e formada por seis membros executores e 25 membros consultores. Entre as atribuições da Comissão, estão discutir e validar as diretrizes para desenvolvimento do PCIH, assim como as normas e ações elaboradas e propostas pelo SCIH para promover educação e implantação do controle de infecção ao corpo clínico e colaboradores, discutir as campanhas educativas, cursos e treinamentos dos profissionais, que resultem na redução da incidência de infecção hospitalar.

Também é de responsabilidade da Comissão discutir as normas que visem à uniformização de medidas para a prevenção, controle e contenção das infecções hospitalares; participar das discussões de novas legislações da Anvisa relacionadas à prevenção e ao controle de infecções, cooperando ativamente na implementação e adesão nas unidades da cooperativa; além de propor medidas que julgar necessárias à prevenção e ao controle de doenças infecciosas.

Em 2014, o Hospital Unimed ainda foi incluído no painel elaborado pela Global Sepsis Alliance (GSA), que destaca as ações de instituições de saúde em todo o mundo para combater a Sepsis. O reconhecimento foi um reflexo do aperfeiçoamento e da implantação de diretrizes internacionais de Sepsis no hospital, a partir da filiação do Hospital Unimed ao Instituto Latino Americano de Sepsis (ILAS), ligado à GSA, e da assinatura da Declaração Mundial contra a Sepsis, em 2012.

### Acesso a tratamentos médicos de qualidade e qualidade no atendimento

Na Unimed Vitória, o cuidado com o cliente e a qualidade dos serviços oferecidos são prioridade. Para manter esse padrão, com um atendimento de excelência, a cooperativa segue todas as normativas e regulamentações do setor de saúde suplementar brasileiro.

A organização possui, ainda, certificações que atestam o seu compromisso com os clientes. Entre elas, a ISO 9001:2008, que garante que a Unimed Vitória cumpre os requisitos para fornecer serviços de qualidade e está em conformidade com as leis e regulamentos; e a Acreditação Nível 3 – Excelência em Gestão, da Organização Nacional de Acreditação (ONA), que confirma que o Hospital Unimed segue padrões e protocolos para manter a qualidade e a segurança no atendimento à população.

Em 2014, a cooperativa iniciou o processo de adequação para buscar a Acreditação na Resolução Normativa nº 277 da ANS, um processo voluntário, que visa incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar.

Como resultado do alto padrão de atendimento à população capixaba e sua política de alinhamento às melhores práticas do mercado, a Unimed Vitória manteve um elevado Índice de Satisfação dos Clientes, que chegou à nota de 8,6, em pesquisa realizada em 2014, sendo 0 a menor nota e 10 a nota máxima.

“ Na Unimed Vitória, o cuidado com o cliente e a qualidade dos serviços oferecidos são prioridade. Para manter esse padrão, com um atendimento de excelência, a cooperativa segue todas as normativas e regulamentações do setor de saúde suplementar brasileiro. ”

# ÉTICA E INTEGRIDADE



## Valores e princípios éticos regem a Unimed Vitória

**GRI**  
**G4-56**

As atividades da Unimed Vitória são permeadas por um conjunto de valores, princípios, padrões e normas que alinham a cooperativa à ética, à integridade e à legislação. A identidade corporativa da organização, assim como o Código de Conduta, regimentos e políticas internas, fundamentam e orientam o comportamento dos *stakeholders*, refletindo e valorizando os valores e preceitos moralmente aceitos pela sociedade.



## Identidade Corporativa

**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.

## Regimento Interno

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

### Itens abordados no Regimento Interno:

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

Em 2013, para cumprir a Resolução nº 1481/97 do Conselho Federal de Medicina (CFM), a Unimed Vitória também incluiu uma norma geral sobre os Recursos Próprios em seu Regimento Interno. Documento com regras gerais do funcionamento das unidades próprias e que está disponível na área restrita aos cooperados do Portal Unimed e em Resoluções do Conselho de Administração, as Normas Gerais de Funcionamento dos Recursos Próprios da Unimed Vitória foram aprovadas pelo Conselho de Administração (Conad) em fevereiro de 2014.

A partir dele, iniciou-se o processo de elaboração do Regimento Interno do Corpo Clínico para cada unidade da rede própria. A ação permitirá trabalhar regras específicas de cada local, considerando suas particularidades.

A Unimed Vitória já conta com os Regimentos Internos dos Centros de Especialidade e da Unimed Diagnóstico.

Em 2014, foi iniciada a revisão do Regimento Interno do Hospital Unimed (HU), já existente. Durante o ano, foram realizados o processo de atualização do documento e a consulta aberta aos cooperados que atuam no corpo clínico da unidade.

Sua implementação está prevista para 2015, com análise do Conselho Regional de Medicina (CRM) e aprovação em assembleia com o corpo clínico do hospital. Os regimentos das demais unidades próprias estão em fase de elaboração.

## Políticas sólidas

Tendo como público interno cooperados e colaboradores, a cooperativa desenvolve cinco políticas para este contingente de pessoas: Política de Auditoria Interna executada pela Assessoria de Gestão de Riscos e Auditoria Interna (Agrai); Política de Gestão de Riscos; Política de Responsabilidade Social; Política de Gestão de Pessoas e Política de Novos Negócios. Elas estão disponíveis ao público interno por meio de canais *on-line* – *Intramed* para os colaboradores e área restrita do *Portal* para os cooperados.

## Padrões e normas

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) – A Unimed Vitória estabeleceu, documentou, implementou e mantém um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2008, e busca melhorar continuamente a sua eficácia.

O SGQ está estruturado e organizado em um modelo que define todos os processos da organização e está dividido em três cadeias:

“ **A identidade corporativa da organização, assim como o Código de Conduta, regimentos e políticas internas, fundamentam e orientam o comportamento dos stakeholders, refletindo e valorizando os valores e preceitos moralmente aceitos pela sociedade.** ”

Cadeia de Gestão (define a forma de planejamento e o controle da organização); Cadeia de Negócio (relacionada à atividade principal ou do negócio); e Cadeia de Apoio (alocação de recursos da cooperativa). Os processos da instituição são gerenciados pela atuação da equipe de acordo com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2008 e também conforme o Manual da Qualidade, os procedimentos e as instruções definidos.

Organizando e padronizando os processos, o SGQ contribui para o alcance da excelência dos serviços, beneficiando todas as partes envolvidas.

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

## Canais de relacionamento reforçam a ética

**GRI G4-57 G4-58** Vários canais de comunicação e relacionamento interno e externo são utilizados pela Unimed Vitória para orientar comportamentos éticos e alinhados à legislação, contribuindo para identificar desvios, necessidades de correções ou mesmo reafirmar o cumprimento das boas práticas.

### Ouvidoria externa

A Unimed Vitória conta com sua Ouvidoria Externa desde setembro de 2010, saindo à frente até mesmo da ANS, que só começou a exigir das operadoras de saúde suplementar a criação de um canal de comunicação com os clientes em 2013, quando entrou em vigor a Resolução Normativa (RN) nº 323.

Em 2014, a Ouvidoria somou 478 atendimentos e superou o ano anterior, que teve 311 registros. Do total de acionamentos, 100% foram atendidos dentro do prazo de resposta, com as devidas providências adotadas.

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

“ **Em 2014, a Ouvidoria somou 478 atendimentos e superou o ano anterior, que teve 311 registros. Do total de acionamentos, 100% foram atendidos dentro do prazo de resposta, com as devidas providências adotadas.** ”

### Ouvidoria interna

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

Os colaboradores fazem o registro em formulário eletrônico, acessado na página inicial da *Intramed*, ou em formulário impresso, disponível no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed. As demandas são analisadas por um Comitê, que conta com a participação de uma auditora independente e é coordenado pela Ouvidora. As respostas são dadas pessoalmente, sempre resguardando o colaborador autor do registro.

### Ouvidoria médica

Em 2013, foi criada a Ouvidoria Médica, com o objetivo de facilitar o relacionamento da cooperativa com os médicos e também entre os próprios médicos e os clientes. Esse canal é coordenado por um médico e permite a gestão das reclamações entre esses públicos, padronizando o processo, gerando oportunidades de diálogo e melhorando os resultados. Em 2014, a Ouvidoria registrou 324 ocorrências.

Antes, os processos eram divididos em diversas áreas. Após a centralização do atendimento na Ouvidoria, houve uma redução de reclamações, já que elas são abordadas nas suas particularidades e conduzidas dentro dos preceitos éticos e estatutários. Quando há reclamações contra médicos cooperados, são realizadas ações educativas e de desenvolvimento técnico e comportamental.

## Canais de comunicação e relacionamento com os públicos

A Unimed Vitória utiliza diversos canais de comunicação e relacionamento com os seus diferentes públicos, possibilitando o diálogo, a participação e a aproximação entre os diversos níveis hierárquicos da governança corporativa, além do compartilhamento das informações que permeiam o segmento e os principais fatos que impactam positiva e negativamente a cooperativa.

Em todos os veículos são tratados assuntos diversos, como medicina preventiva, sustentabilidade, cidadania, datas comemorativas, recursos humanos, planejamento estratégico, sistema de gestão da qualidade, regulação, judicialização e informações sobre o segmento, entre outros.

São canais utilizados para colaboradores:

- **Intramed** – site corporativo (intranet) de acesso interno e exclusivo de colaboradores da cooperativa
- **Unifatos** – informativo mensal em formato eletrônico disponível na *Intramed*
- **Unifatos Vendas** – informativo enviado por e-mail para os colaboradores que atuam na área de vendas
- **Raio-X** – jornal mural que apresenta notícias da cooperativa, reforçando informações divulgadas nos demais canais de comunicação

- **Raio-X Expresso** – oferecido em um fichário, possui a mesma periodicidade e informações do *Raio-X* para os colaboradores assistenciais do Hospital Unimed que não possuem acesso à *Intramed*
- **Tela de Notícias** – replicam as informações por meio de descansos de tela nos computadores
- **Mídia de Ponto** – replica as informações em displays localizados em pontos estratégicos
- **Rádio Corporativa** – funciona nas escadas da Sede, com programação musical e veiculação de anúncios para colaboradores
- **Plantão de Notícias** – exclusivo no Hospital Unimed e Hospital-Dia e Maternidade Unimed. Ator contratado reforça informações importantes da cooperativa entre os colaboradores das áreas assistenciais
- **Ouvidoria Interna** – busca ampliar a comunicação entre o colaborador e a organização, criando mais um canal para que ele possa registrar suas manifestações
- **Painel do Colaborador (Adpweb)** – ferramenta que permite o acesso a informações como benefícios, contracheque e ponto

## Canais para os médicos cooperados

- **Portal Médico** – área restrita para os cooperados no site da Unimed Vitória, com publicação de notícias e informações gerais da cooperativa. Dispõe de canal para envio de mensagens ao diretor-presidente e aos Conselhos, e de painel de desempenho trimestral da cooperativa, o *Gestão à Vista*
- **Cooperando News** – newsletter quinzenal para todos os cooperados
- **Essencial** – newsletter mensal para as secretárias dos médicos
- **Especialidades** – jornal mensal destinado aos médicos que atuam no Centro de Especialidades da Unimed Vitória
- **HDMU Informa** – jornal mensal destinado aos médicos que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
- **Evidências** – newsletter bimestral com artigos técnicos destinado a todos os cooperados
- **Autoriza Web** – ferramenta de solicitação de exames que possui campo de notícias e que divulga informações da cooperativa
- **Mensagem da Diretoria** – mensagem com conteúdo estratégico enviada por e-mail para todos os cooperados
- **Webmail** – ferramenta utilizada para divulgar campanhas e comunicados aos cooperados

Além dos canais de comunicação, a Unimed Vitória conta com um núcleo de relacionamento e desenvolvimento do

cooperado, a Casa do Cooperado, que oferece um atendimento personalizado às suas solicitações, presencial ou por telefone. O espaço é exclusivo para atender e apoiar os médicos, estreitando ainda mais o relacionamento com a cooperativa.

## Canais para os clientes

- **Portal Unimed Vitória** – página de internet da Unimed Vitória com publicação de notícias e informações gerais da cooperativa. Na área restrita, o cliente pode solicitar a segunda via de boleto e segunda via do cartão, entre outros serviços. No agendamento on-line, ele consegue marcar consultas
- **Revista Viva** – publicação com foco em saúde e bem-estar. Ela é disponibilizada nos consultórios dos médicos cooperados, prestadores de serviços e na rede própria da Unimed Vitória



- **Anúncios de boleto** – publicação mensal de conteúdo institucional ou campanhas publicitárias da Unimed Vitória, integrante do boleto em meio físico ou virtual
- **TV Corporativa nas unidades de atendimento ao cliente** – canal de comunicação disponível em unidades assistenciais e de atendimento, com informações sobre a Unimed Vitória, da TV aberta e as principais notícias atualizadas em Portal de Internet
- **Jornal Mural nos Centros de Especialidades Unimed Vitória (CEUV)** – Informativo disponível nas seis unidades dos Centros de Especialidades, com conteúdo variado
- **Planos e Negócios** – informativo impresso voltado aos gestores das empresas clientes da cooperativa. Aborda informações pertinentes sobre produtos, serviços e recursos
- **Ouvidoria** – canal de relacionamento de segunda instância, complementar aos que já existem, para que qualquer sugestão, ideia ou reclamação seja solucionada
- **SAC – Atendimento presencial** – o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) funciona nas Lojas de Atendimento e está disponível para auxiliar em qualquer informação de natureza contratual.
- **E-mail Fale Conosco** – canal para os clientes enviarem mensagens às áreas específicas da organização, para solicitar o esclarecimento de dúvidas, compartilhar sugestões e realizar solicitações, entre outros
- **Campanhas publicitárias** – as campanhas institucionais visam divulgar a marca Unimed e os valores corporativos da organização
- **Perfis nas redes sociais: Twitter, LinkedIn, Youtube e Facebook** – perfis com o objetivo de ampliar o relacionamento da cooperativa com seus clientes, aproximar da marca e aumentar o índice de satisfação e de resolução de reclamações
- **Central de Atendimento por 0800** – com uma estrutura moderna e equipe preparada, funciona por telefone, 24 horas por dia. Atende solicitações, informações, elogios, sugestões e reclamações

## Canais disponíveis para os prestadores de serviço

- **Portal Unimed Vitória (área restrita)** – para os prestadores no site da Unimed Vitória, com publicação de notícias, serviços on-line e informações gerais da cooperativa
- **Atendimento presencial** – núcleo de relacionamento com a rede credenciada, oferecendo atendimento presencial e telefônico de maneira personalizada
- **Programa de Qualificação de Prestadores** – ação focada na orientação dos prestadores que compõem a rede credenciada

## Canais disponíveis para terceirizados

- **Jornal Primeira Mão** – informativo quinzenal voltado às empresas prestadoras de serviços terceirizados no Hospital Unimed

## Canais disponíveis para administradoras de planos

- **Portal Unimed Vitória (área restrita)** – acesso aos serviços como extrato e emissão de segunda via de boleto

## Canais disponíveis para comunidade

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

## Canais disponíveis para fornecedores

- **Atendimento telefônico e presencial** – a Gerência de Suprimentos realiza contatos em meio telefônico e reuniões para estreitar o relacionamento com esses públicos



# GOVERNANÇA



## Em sintonia com o cooperativismo

GRI  
G4-34  
G4-39

Integrada ao sistema cooperativista, a Unimed Vitória é uma cooperativa de médicos que tem o propósito de gerar oportunidades de trabalho com a prestação de serviços de assistência à saúde. Ela utiliza estratégias, regulamentos e políticas direcionados pelos princípios que regem o movimento cooperativista, baseado na cooperação mútua, na participação e na democracia.

Também está vinculada ao sistema de saúde suplementar e, por isto, submete-se ao órgão regulador de planos de saúde do Brasil: a ANS.



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

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

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

## O que mudou para avançar

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

**Conad** – Com a função de definir as diretrizes a serem seguidas pela Diretoria Executiva, o Conselho de Administração (Conad) conta com cinco diretores e seis conselheiros vogais eleitos. Porém, para sua maior autonomia, o Conselho não terá mais representantes da Diretoria a partir da próxima gestão, em 2015, quando o Conad passará a contar com 11 conselheiros vogais. Além de alinhar-se às orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), esta mudança foi um passo importante para acabar com os possíveis conflitos de interesse, já que o Conselho ganhará maior independência na fiscalização dos diretores e na defesa dos interesses dos cooperados, tendo um peso maior nas decisões da cooperativa.

Outra alteração relativa aos órgãos sociais, segundo o Estatuto, é que a partir do próximo mandato, em 2015, a Diretoria Executiva não contará mais com direito

de voto nas reuniões do Conad, sendo permitida sua participação apenas para apresentar informações, atividades ou opiniões.

**Conselheiro Consultivo** – Sem período de mandato estabelecido, este cargo é ocupado por um especialista em Finanças, Planejamento Estratégico e Liderança com sólida carreira executiva e experiência como CEO e como conselheiro de empresas de destaque no cenário nacional.

**Estatuto Interno** – Em AGE, em 2014, foram aprovadas novas alterações no Estatuto Interno. Foram redefinidas as redações do inciso IV, do artigo 15, que trata da improdutividade médica, e do artigo 22 e seu parágrafo único, que valorizam o capital integralizado de cada cooperado, além da exclusão do artigo 23, que trata de:

### Improdutividade médica:

Art. 15 – A exclusão do cooperado, na forma da lei 5764/71, será feita: (...)

IV – Por não gerar produção mínima equivalente ao valor de 10 consultas mensais, pelo período de três meses consecutivos. Será considerado o maior valor de consulta pago pela cooperativa no mesmo período. (...)

O valor ao qual se refere é o de consulta em consultório.

GRI  
G4-S2

### Remuneração do capital integralizado:

**Art. 22** – Em havendo sobras no exercício, observada a constituição dos demais fundos estabelecidos, a SOCIEDADE creditará juros ao capital individual integralizado de cada Cooperado, no limite de até 12% (doze por cento) ao ano, em percentual limitado ao total do valor das sobras apuradas no exercício.

**Parágrafo único:** O valor de juros previsto no caput será creditado proporcionalmente ao total do capital de cada Cooperado, após dedução dos tributos devidos, passando a fazer parte do mesmo, sendo vedada a retirada parcial do capital social pelo Cooperado.

Essa alteração foi uma conquista dos cooperados, que pela primeira vez na história da cooperativa terão o seu capital remunerado. Ela começou a ser praticada a partir dos resultados de 2014, com a aplicação de juros sobre o capital social integralizado. Havendo sobras no exercício, elas serão acrescidas de até 12% ao ano, um percentual que supera as aplicações financeiras de praxis na economia nacional e que também está dentro dos limites máximos estabelecidos pela legislação do cooperativismo.

Além de mostrar a saúde financeira da Unimed Vitória, essa remuneração é um incentivo para atrair cooperados, que não terão mais o seu capital social congelado, embora continue vetada a retirada parcial dos valores. Para a possibilidade de a cooperativa ter prejuízo, não houve alteração no Estatuto, ou seja, o valor negativo será repartido por todos os cooperados e o capital social permanecerá “congelado” no respectivo exercício.

**Regimento Interno** – Em 2014, na AGE, também foram aprovadas mudanças na redação do artigo 43 do Regimento Interno, visando adequá-lo ao previsto no Estatuto Social:

**Art. 43** – O cooperado que tiver completado 65 (sessenta e cinco anos) e a cooperada que tiver completado 60 (sessenta anos), desde que tenham permanecido ativos na COOPERATIVA por, no mínimo, 20 (vinte) anos e que estejam em condições de ser excluídos por improdutividade ou por solicitação de demissão, terão direito de permanecer, juntamente com seu cônjuge, no plano de saúde que será gratuito para os cooperados e na modalidade de coparticipação para o cônjuge, estando o cônjuge liberado da mensalidade fixa responsabilizando-se apenas pelo pagamento da coparticipação.

“ Pela primeira vez na história da Unimed Vitória o cooperado terá o seu capital remunerado anualmente, em até 12%, sempre que houver sobras no exercício. ”

GRI  
G4-38

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

<b>Diretoria Executiva</b>	Cinco eleitos em Assembleia para mandato de quatro anos.	Responde pela gestão da cooperativa, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração.
<b>Conselho de Administração (Conad)</b>	É composto por 11 membros (cinco da Diretoria Executiva e seis conselheiros vogais eleitos para mandato de quatro anos, podendo haver a reeleição de dois terços dos componentes).	Responsável por cuidar da organização e administração da cooperativa.
<b>Conselheiro Consultivo</b>	Um	Avalia e apoia as decisões da Diretoria Executiva.
<b>Conselho Técnico</b>	Sete eleitos para mandato de quatro anos, podendo ser reeleitos dois terços de seus membros.	Acompanha a gestão avaliando tecnicamente a conduta dos cooperados.
<b>Conselho Fiscal</b>	Três efetivos e três suplentes eleitos pela Assembleia Geral para um mandato de um ano.	Fiscaliza as operações financeiras, as atividades e os serviços da cooperativa.
<b>Conselho Social</b>	100 membros (72 eleitos pelas especialidades médicas e o restante integrado por membros do Conad, do Conselho Técnico e do Nudec).	Órgão consultivo e orientador, representando diretamente os cooperados nas tomadas de decisões estratégicas.
<b>Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec)</b>	11 médicos cooperados.	Promove a educação continuada e o desenvolvimento profissional dos médicos.
<b>Total de integrantes</b>	138, considerando a vacância de uma posição no Conad e sete vagas no Conselho Social por exclusão e falta de suplente na especialidade.	

## ESTRUTURA DA GOVERNANÇA





**Reuniões** – Para maior efetividade dos Conselhos, o Estatuto Social estabelece o número mínimo de reuniões mensais para cada um deles, podendo variar a partir desta quantidade de acordo com as necessidades. Em 2014, os conselhos de Administração e Técnico realizaram mais do que o mínimo previsto:

	Número de reuniões previstas no Estatuto (mensal)	Número de reuniões realizadas (mensal)
Conselho de Administração	1	2
Conselho Técnico	2	3
Conselho Fiscal	1	1

Obs.: Os conselheiros são remunerados com o valor equivalente no período a 30 consultas por reunião, conforme aprovação em Assembleia Geral Ordinária.

## O reforço dos Comitês e das Câmaras Técnicas

A Diretoria Executiva e os Conselhos da Unimed Vitória têm o suporte de uma estrutura auxiliar de governança, formada pelos Comitês de Especialidades e pelas Câmaras Técnicas. Eles ajudam na definição de padrões técnicos, de qualidade, de desenvolvimento e de alinhamento das atividades da assistência médica às normativas da ANS, que regula este tipo de serviço no País.

**Comitês de Especialidades** – Atualmente integrados por 174 médicos de 49 diferentes especialidades, esses Comitês assessoram a Diretoria e o Conad na normatização de atividades das especialidades e analisam as adoções de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes. Em 2014, aconteceram 32 reuniões. Nesse mesmo período, a Unimed Vitória também atingiu a meta de ativar 100% dos Comitês, estando as 49 especialidades representadas em 40 Comitês.

Em 2014, os Comitês de Especialidades avaliaram 149 procedimentos protocolados, evitando custos de R\$ 4.827.336,65. Sem os protocolos, os custos poderiam alcançar R\$ 50.398.000,00.

**Câmaras Técnicas** – Com a função de auxiliar a análise dos processos de autorização médica junto à auditoria, em 2014, elas geraram uma economia de mais R\$ 5 milhões, contabilizando os valores de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e de equipe médica, excetuando as taxas e diárias. Esse resultado superou a meta para o mesmo período, que era de R\$ 3,1 milhões. Na Unimed Vitória são sete Câmaras Técnicas – Cardiologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Vascular, Urologia e Cirurgia Geral – que, em 2014, realizaram 330 reuniões.

## Governança por gênero, etnia e idade

GRI  
G4-LA12

A Diretoria Executiva, os conselhos de Administração, Técnico e Fiscal e o Nudec são compostos, em sua maioria, por homens, que representam cerca de 80%. Quando é considerada a idade, a maior parte dos representantes tem idade entre 50 e 64 anos. Já no corte por etnia, a Governança tem representantes brancos, pardos e negros.

### GOVERNANÇA POR GÊNERO

Gênero	Masculino	Feminino
Percentual de representantes	80,8%	19,2%

### GOVERNANÇA POR IDADE

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

### GOVERNANÇA POR ETNIA

Etnia	Percentual de representantes
Branco	84,9%
Pardo	11,1%
Negro	4,0%
Amarelo	0,0%
Indígena	0,0%

## Autoridade compartilhada

GRI  
G4-35

As ações que abordam os temas econômicos, ambientais e sociais da Unimed Vitória são descentralizadas em comissões e comitês diretivos, visando ao alcance dos objetivos da cooperativa. A organização desses grupos é o processo utilizado pela Governança para delegar autoridade a executivos e colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, melhorando a tomada de decisões e a execução das atividades com reflexo positivo nos resultados.

### Delegação de autoridade sobre tópicos sociais

GRI  
G4-14

As atividades de responsabilidade social da cooperativa são de competência do Instituto Unimed, que foi criado com o objetivo de ampliar, apoiar e desenvolver projetos que contribuam para a promoção da saúde nas áreas de educação, meio ambiente, esporte, desenvolvimento comunitário e cultura.



Com a estrutura de governança alinhada ao modelo organizacional da Unimed Vitória, o Instituto conta com um Conselho Técnico, com voluntários especialistas na área de sustentabilidade. Já os conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, e a Diretoria Executiva do Instituto são formados por um diretor, dois superintendentes e dois gestores da Unimed Vitória, que também atuam de forma voluntária. Com este engajamento do corpo diretivo, tornam-se mais fáceis a implementação e a otimização da Política de Responsabilidade Social da organização.

Participantes do Vôlei Vida, um dos projetos apoiados pelo Instituto Unimed em 2014



Comprometido com a minimização dos riscos sociais, desempenhando o seu papel para a redução das desigualdades e para a conquista de uma sociedade cada vez mais justa, igualitária e defensora da diversidade, o Instituto Unimed é um exemplo sólido e consistente do compromisso da cooperativa com a Responsabilidade Social.

A atuação do Instituto, que abraça, em especial, o entorno da área da cooperativa, ocorre a partir do apoio a inúmeros projetos. Todos são analisados e submetidos à aprovação e à validação do Conselho Técnico. Essa avaliação garante a seriedade dos trabalhos desenvolvidos e permite o alcance de resultados significativos.

Como fruto dessa atuação, o Instituto conquistou, em junho de 2014, o título de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip), concedido pelo Ministério da Justiça. Com essa certificação, o Instituto poderá ampliar a sua atuação e proporcionar ainda mais benefícios para a sociedade. Isso porque, com o título de Oscip, será possível articular parcerias com instituições públicas e privadas e desenvolver novos projetos de acordo com as diretrizes da cooperativa.

É válido destacar que o Instituto apoia-se em diretrizes alinhadas ao conceito da Organização Mundial da Saúde (OMS), que define saúde de forma integral, como o estado de completo bem-estar físico, mental e social, um conceito, portanto, que vai muito além da ausência de doenças ou enfermidades.

### Delegação de autoridade sobre tópicos ambientais

GRI  
G4-14

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

**Gerenciamento de resíduos** – Balizada pelos pilares do desenvolvimento sustentável, a Unimed Vitória considera também os riscos ambientais relacionados às suas atividades, a fim de reduzi-los e preveni-los, preservando o meio ambiente para usufruto das futuras gerações. Um ponto relevante quanto a esse aspecto refere-se à Comissão de Gerenciamento de Resíduos, criada com o objetivo de identificar, monitorar e prover soluções para os resíduos sólidos gerados pelas atividades desenvolvidas dentro da unidade hospitalar.



Formada por 20 membros das áreas administrativas e assistenciais, a Comissão é responsável por fiscalizar, dentro dos setores e nos postos de enfermagem, toda a rotina dos resíduos no Hospital Unimed.

A Comissão verifica desde o momento em que o resíduo é gerado, segregado para o descarte, o local de armazenamento até ser devidamente recolhido, além de averiguar para onde os resíduos são levados para tratamento e disposição final. Esse acompanhamento representa um grande avanço na segurança do lixo hospitalar e exemplifica o trabalho que vem sendo desenvolvido para adequação à Política Nacional de Resíduos Sólidos, tanto na produção quanto na destinação dos materiais gerados e descartados pela cooperativa.

Seguindo as diretrizes da Comissão, cada unidade da Unimed Vitória tem um programa específico de gerenciamento de resíduos. As discussões e decisões mais impactantes são levadas até a Diretoria Executiva, por meio do presidente da Comissão. Com a criação do Instituto, o trabalho da Comissão foi reforçado, sendo intensificado em todas as unidades da cooperativa.

#### Sistema de Gestão Ambiental (SGA)

– A Unimed Vitória também continua trabalhando na organização, de forma gradual, do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em suas unidades, visando promover a gestão ambiental para minimizar os impactos e garantir

os serviços de forma segura para a sociedade.

**Aquisição das balanças** – Pelo potencial de riscos, os resíduos de saúde têm atenção especial em relação ao meio ambiente. Visando alinhar-se às diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos, a cooperativa já está trabalhando para conhecer o que gera de resíduos, criar metas de redução e incentivar a reciclagem do que for possível.

Nessa direção, o primeiro passo foi a aquisição de 15 balanças para a pesagem dos resíduos, o que começou a ser executado em 2014 e permitirá estabelecer indicadores de redução. Esse projeto é o primeiro passo para se alcançar o sucesso no gerenciamento de resíduos, de forma a cumprir com rigor as legislações e estar adequado às premissas da responsabilidade socioambiental.

**Segregação de resíduos** – Em ambiente hospitalar, um dos principais riscos é a mistura de materiais, principalmente os infectantes, em locais inapropriados. A Unimed Vitória alerta cooperados, colaboradores e clientes do Hospital Unimed sobre os riscos do descarte inadequado para a saúde e o meio ambiente, orientando para a segregação de todos os resíduos produzidos nas unidades assistenciais, para que recebam tratamento e destinação final diferenciados, conforme previsto em Lei.

#### Unidades contempladas:

- Hospital Unimed
- Hospital-Dia e Maternidade Unimed (HDMU)
- Centro de Especialidades Unimed Vitória (CEUV) Camburi
- CEUV Santa Lúcia
- CEUV Vila Velha
- CEUV Laranjeiras
- CEUV Campo Grande
- CEUV Guarapari
- Unidade Ambulatorial Unimed Vitória (UAHU)
- Personal Vila Velha
- Personal Serra
- Personal Campo Grande
- Viver Unimed
- Unimed Oncologia
- Sede Administrativa

#### Colaborador Sustentável – O

projeto promove, durante o ano, ações de ecoeficiência abordando temas como água, energia e resíduo.



**Campanha Colaborador Sustentável para descarte de baterias, pilhas, remédios vencidos e Raio-X**

O objetivo é promover a reflexão sobre a importância de uma postura comprometida com o consumo consciente. Algumas vertentes dessa iniciativa são:

- **Esquadrão da Sustentabilidade:** formado por colaboradores voluntários que atuam como multiplicadores da sustentabilidade, a fim de replicar o conceito de respeito ao meio ambiente e o engajamento por um mundo melhor.
- **Coleta Seletiva:** acerca do tema resíduo, o Colaborador Sustentável destaca a importância da reciclagem e algumas de suas vantagens, como por exemplo, a redução da extração de recursos naturais e da quantidade de resíduos destinada ao aterro sanitário, além da geração de emprego e renda para os catadores de materiais recicláveis, proporcionando qualidade de vida à população.
- **Incentivo à diminuição do uso de copos descartáveis na Unimed Vitória:** contribui, com esse hábito simples, com a sustentabilidade do planeta. Afinal, o plástico leva até cem anos para se decompor na natureza.
- **Coleta de embalagens tetra pak para reciclagem:** estimula a economia e o trabalho de reciclagem realizado pela Associação de Catadores de Materiais Recicláveis da Ilha de Vitória (Amariv).
- **Coleta de óleo de fritura:** incentiva a correta destinação desse resíduo nos pontos de coletas distribuídos pela cooperativa. O descarte inadequado do óleo provoca sérios impactos ambientais: cada litro de óleo contamina cerca de vinte mil litros de água, causando até mesmo a morte de seres vivos marinhos.
- **Calculadora de CO<sub>2</sub>:** ferramenta adotada para o controle e a medição de equipamentos que emitem gás carbônico, um dos causadores do aumento do efeito estufa. A partir da gestão desse gás, a Unimed Vitória busca mitigar da melhor forma possível essas emissões.



## Delegação de autoridade sobre tópicos econômicos

Além da Superintendência Administrativo-Financeira (Suafi), que gerencia os custos com base no orçamento anual e estuda a viabilidade de novos negócios, a cooperativa também adota uma política de gestão de projetos, onde se forma um ambiente favorável ao compartilhamento de decisões, informações e alinhamento aos interesses estratégicos visando aumentar as possibilidades de êxito nos resultados.

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

Criado em 2013, o grupo é composto por 13 membros, tendo, entre eles, o gerente de projetos, os superintendentes e a Diretoria Executiva da Unimed Vitória. A participação dos diretores facilita a revisão de estratégias e a apresentação do balanço estratégico, opinando sobre o portfólio, com a retirada ou a inclusão de projetos. Em 2014, o Comitê realizou 17 reuniões conforme a necessidade de alteração no portfólio de projetos.

Visando uma maior transparência, por decisão da Diretoria Executiva, desde 2013 foram implantadas auditorias internas especiais para avaliar projetos com custos acima de R\$ 500 mil, complementando os controles internos já feitos regularmente pelas auditorias contábil, de qualidade e de gestão de riscos. Todos os relatórios das auditorias são enviados ao Conselho de Administração.

“ Para uma maior transparência, por decisão da Diretoria Executiva, desde 2013 foram implantadas auditorias internas especiais para avaliar projetos com custos acima de R\$ 500 mil, complementando os controles internos já feitos regularmente pelas auditorias contábil, de qualidade e de gestão de riscos. ”

## Complementando a Governança

GRI  
G4-36

Dentro da sua estrutura organizacional, a Unimed Vitória conta com sete executivos que exercem as funções de superintendentes, aos quais estão subordinadas as gerências e os demais níveis hierárquicos. Esses cargos são ocupados por executivos qualificados e experientes, o que demonstra a profissionalização da gestão da organização.

### Superintendências:

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

## Clima de diálogo e participação

GRI  
G4-37

Incentivando o diálogo e a interação entre os *stakeholders* e a Governança da cooperativa para a concretização dos seus objetivos organizacionais, a Unimed Vitória promove ações que estimulam a participação e a aproximação com os seus públicos estratégicos.

### Ações para os colaboradores

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

Foram realizadas, também, capacitações direcionadas para os superintendentes com o objetivo de propiciar aos executivos atualização e ampliação de conhecimento para condução e gestão do negócio. Durante o ano, esses profissionais puderam participar de dez treinamentos, cursos e eventos: Curso de Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde; Manual de Intercâmbio; Gestão de Riscos; Congresso Nacional sobre Gestão de Pessoas (40º CONARH); Media Training; Simpósio das Unimed; Workshop Saúde em Pauta – Atenção Personaliza; Mapeamento da Estratégia com o Balanced Scorecard; Workshop HSM Business Model Generation (Construção de modelos de Negócios); e HSM Expomanagement (Estratégia, Sustentabilidade, Inovação, Marketing e Gestão do Cliente, Alta performance, Cenários e Liderança).

Para os gerentes, especificamente, desde 2013 é promovido o Programa de Desenvolvimento Gerencial, uma iniciativa da Gerência de Recursos Humanos com o objetivo de capacitar as lideranças para o uso das ferramentas de gestão que facilitem o alcance de metas e resultados. Em 2014, as atividades tiveram a participação de todos os 27 gerentes e assessores, que trabalharam com o tema autodesenvolvimento.

Ampliando essa iniciativa, em 2014, a Gerência de Recursos Humanos iniciou o Programa de Desenvolvimento de Coordenadores com o objetivo de desenvolver competências ligadas

à liderança e ao trabalho em equipe. Foram realizados seis encontros, com a participação de 53 coordenadores, que refletiram sobre temas como comunicação e responsabilidade.

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

## Ações para clientes

Em 2014, um dos focos da Unimed Vitória foi ampliar o relacionamento com o cliente. Para isso, intensificou o contato por meio de redes sociais (Facebook e Twitter), Ouvidoria, Contact Center, visitas às empresas dos clientes pessoas jurídicas, atendimento telefônico, pesquisa de satisfação e ações de relacionamento (Circuito Unimed de Teatro, Fórum Empresarial e eventos em datas comemorativas como Saúde em Pauta, Dia da Mulher e Dia das Crianças, entre outros).

**Café com o Presidente** – Foi um dos destaques entre as ações de diálogo desenvolvidas em 2014 para estreitar o relacionamento com os clientes, demonstrando facilidade de acesso à Diretoria e ao mesmo tempo identificando os desafios. Um dos encontros foi com clientes mais antigos com o diretor-presidente, onde foi apresentado o

panorama geral da cooperativa. Para 2015, a proposta é realizar um encontro a cada três meses.

**Cliente oculto** – Em 2014, dentro de um ciclo que acontece a cada dois anos, foi realizado o Cliente Oculto, onde uma pessoa contratada visitou anonimamente as unidades da cooperativa como cliente e avaliou desde a qualidade do atendimento até as condições das áreas físicas. As informações geradas pela visita foram repassadas a todos os níveis hierárquicos, alertando-os sobre situações que não devem acontecer e necessidades de melhorias de atendimento.

## Ações para os cooperados

Peça fundamental para a sustentabilidade da Unimed Vitória, os cooperados contaram com diversas ações que possibilitaram uma ampliação do diálogo com a cooperativa e uma maior participação no negócio. Entre elas, estão:

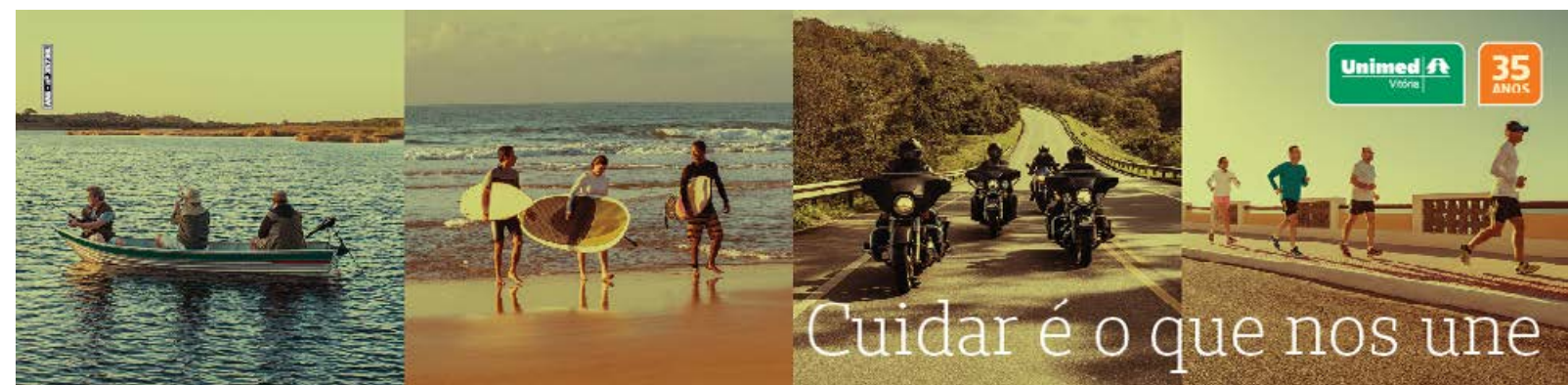
Ouvidoria; *Happy Hour* com a Diretoria; Grupo Crescer de médicas cooperadas; enquetes e promoções no *Portal Médico*; Ciclo de Debates Caminhos para o Futuro; Fórum de Inovação para cooperados e filhos de cooperados; e novo formato do Programa Participação Valorizada (PPV).

## Ações para demais públicos

Também foram realizadas ações de relacionamento e eventos para o envolvimento de todos os *stakeholders*.

**Administradoras de Planos de Saúde:** treinamento de produtos, lançamento do Fácil Perfil, visitas de relacionamento, acompanhamento de performance e capacitação em vendas.

**Prestadores de Serviços:** atendimento ao prestador – Alô Prestador, Programa de Qualificação de Prestador e Curso de Reciclagem de Sistemas.



A campanha de 35 anos da Unimed Vitória contou com participação de cooperados em vídeo e peças publicitárias para o público externo e interno

**Fornecedores:** negociação de compras e Programa de Qualificação de Fornecedores.

**Parceiros Sociais:** Reuniões do Conselho Técnico do Instituto Unimed; capacitações do Programa Sou Voluntário; palestras sobre resíduos sólidos, uso racional de água e energia; aplicação de programas de voluntariado e fóruns com representantes dos projetos apoiados pelo Instituto; participação no Terceiro Setor Conectado e Núcleo ODM – Nós podemos Espírito Santo; acompanhamento dos projetos apoiados pelo Instituto Unimed, através de visitas e contatos frequentes; ação sobre a importância do descarte adequado dos resíduos perigosos, como pilhas, baterias, medicamentos e chapas de raio-x; e Esquadrão da Sustentabilidade, grupo formado por 30 colaboradores de diferentes unidades que são responsáveis por disseminar as informações de sustentabilidade ambiental para os demais colaboradores.

## Seleção com diversidade

GRI  
G4-40

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

### O que dizem os princípios:

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

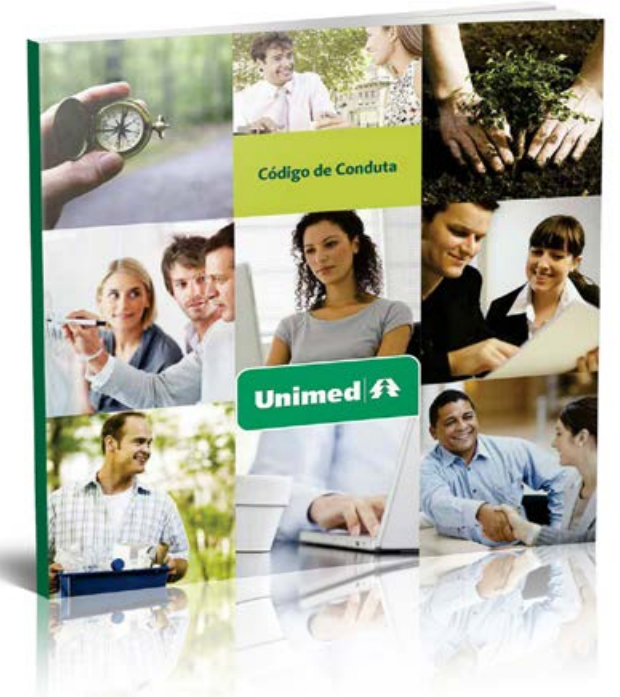
**Gestão Democrática** – “As cooperativas são organizações democráticas, com participação ativa de seus membros, independente do gênero”.

## Código de conduta previne conflitos de interesse

GRI  
G4-41  
G4-56  
G4-58

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

Refletindo a Missão, a Visão e os Valores da cooperativa, o documento estabelece os princípios éticos e as regras que orientam a conduta e a tomada de decisões de cada membro da organização, aumentando o nível de confiança e o bom relacionamento entre os *stakeholders*.



O Código está dividido em oito princípios essenciais para manter o bom funcionamento da Unimed Vitória:

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

O Código de Conduta está disponível para todos os públicos no site da cooperativa, no endereço eletrônico [www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br).





A abertura do ciclo de revisão do Planejamento Estratégico conta com a participação de diretores, conselheiros, superintendentes e colaboradores de todas as áreas da cooperativa

## Planejamento Estratégico mostra o caminho dos resultados

GRI  
G4-42

Há 19 anos, a Unimed Vitória utiliza o Planejamento Estratégico (PE) como a principal ferramenta de transparência da gestão. Tendo como base a identidade corporativa da cooperativa (Missão, Visão e Valores), definem-se as políticas, as diretrizes, os indicadores, as metas e as iniciativas estratégicas da organização, visando alcançar sua visão de futuro e sustentar por mais tempo suas vantagens competitivas.

Anualmente a cooperativa revisa seu Planejamento Estratégico projetando um horizonte de quatro anos. O ciclo de revisão do Planejamento Estratégico 2014 aprofundou os estudos sobre a Operadora e os Recursos Próprios, promovendo uma discussão mais integrada e focada na atenção personalizada. Para maior envolvimento e comprometimento dos diversos níveis da organização, as discussões e propostas começaram nas bases até chegar ao nível das Superintendências, Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

### Ciclo de Revisão de 2014:

- 59 reuniões, com 234 horas de trabalho
- Público: 257 participantes, entre diretores, gerentes, coordenadores médicos, superintendentes, representantes dos conselhos de Administração, Técnico e Social e do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec).

## Mapa Estratégico

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

### Principais alterações no Mapa Estratégico de 2014:

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





O Projeto Crescer promoveu cinco encontros em 2014, reunindo, no total, mais de 150 médicas cooperadas

## Promovendo o conhecimento para crescer

A cada ano, a Unimed Vitória avança na estratégia de capacitar e desenvolver suas lideranças para uma gestão eficaz e o crescimento sustentável da organização.

### Ações de destaque:

#### Projeto Crescer

- **Objetivo:** iniciado em 2014, incentiva o empreendedorismo entre as médicas cooperadas
- **Atividade:** cinco encontros em 2014
- **Público:** 153 mulheres (médicas cooperadas, incluindo as que ocupam cargos de gestão na cooperativa)
- **Temas discutidos:** perfil da gestão feminina em grandes empresas; governança corporativa; sustentabilidade; inovação e empreendedorismo; e Planejamento Estratégico

### Ciclo de Palestras “Caminhos para o futuro”

- **Objetivo:** Iniciado em 2014, aproxima o cooperado da realidade de seu negócio
- **Atividades:** quatro palestras com a participação de 370 pessoas
- **Público:** cooperados
- **Tema:** Mercado de trabalho médico, novos negócios, cooperativismo e gestão da reputação



Em quatro encontros, o Ciclo de Palestras “Caminhos para o Futuro” contou com a participação de 370 cooperados para debater temas diversos



## Aprimorando o conhecimento da Governança

GRI  
G4-43

A Unimed Vitória realiza ações de desenvolvimento e aprimoramento do conhecimento para membros da Governança sobre questões econômicas, ambientais e sociais, visando à sustentabilidade da cooperativa. Ela inclusive conta com o suporte de setores criados especificamente para isso, como o Nudec (Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista) e o Conselho Social.

O Nudec é resultado da determinação em investir no conhecimento e no desenvolvimento profissional e de gestão. Ele atua promovendo a educação continuada dos médicos cooperados e colaboradores de acordo com as necessidades da organização.

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

### Eventos de 2014

#### MBA em Gestão de Negócios de Saúde

Iniciado em 2012, o curso foi concluído em setembro de 2014 por 32 médicos cooperados. Organizado pela Fundação Unimed e Unimed Federação Espírito Santo, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop/ES), o curso tem o intuito de ampliar os conhecimentos dos participantes na área de gestão da saúde por meio de uma abordagem multidisciplinar.

#### Investindo na formação em atenção primária

Como parte de sua estratégia de investir no modelo de atenção primária à saúde, a Unimed Vitória abriu um curso de Aperfeiçoamento em Formação em Atenção Primária para médicos cooperados de todas as especialidades. O objetivo é oferecer uma visão ampliada e prática da atuação que os médicos precisam ter para trabalhar nesse modelo, com foco nas pessoas, nas atividades em equipe, no gerenciamento do cuidado individual e na prevenção de doenças.



O curso de Aperfeiçoamento em Atenção Primária está capacitando 80 médicos no novo modelo de assistência à saúde

Por ser mais sustentável e cuidar da saúde do paciente para que ele não fique doente, a atenção primária vem sendo apontada como uma tendência e solução para a saúde suplementar.

Com a participação de 80 médicos cooperados de todas as especialidades, o curso terá duração de 12 meses. Realizada em parceria com a Fundação Unimed, além do apoio do Sescoop/ES, a capacitação apresenta conceitos de modelos de atenção, com destaque para a atenção primária e seus atributos; oferece ferramentas necessárias para melhorar a saúde da população; melhora a experiência com o cuidado seguro, eficaz e centrado no paciente e na família; desenvolve lideranças para o trabalho em equipe; e discute a abordagem clínica baseada em evidências no âmbito da atenção primária; entre outros.



## Conselho Social garante mais participação

Criado em AGE, em 2012, o Conselho Social atua como órgão consultivo e orientador, no qual os seus membros participam das discussões para a tomada de decisões estratégicas sob a ótica da especialidade médica.

Com 100 membros – sendo 72 cooperados eleitos pelas especialidades médicas e o restante integrantes dos conselhos de Administração e Técnico e do Nudec –, o Conselho Social funciona como um canal de interlocução dos cooperados com a cooperativa, ampliando a

participação, estimulando o debate e encaminhando as propostas. As reuniões do grupo tiveram início em 2013. Em 2014, ocorreram três encontros, com um índice de frequência média de 72 membros.

Nos encontros, os membros do Conselho debatem sobre o cenário da saúde suplementar no Brasil, o relacionamento com o cliente, a atenção à saúde e regulação do negócio, os projetos operacionais da Unimed Vitória e a verticalização do negócio. Também são informados sobre atenção primária à saúde e o papel do cooperado nesse novo modelo, a gestão clínica e dos Recursos Próprios e diretrizes e estratégicas.

As propostas apresentadas nesses encontros resultaram na criação de um grupo de trabalho que ficará responsável por analisar a viabilidade, o cronograma e a criação de novos projetos na Unimed Vitória.



O Conselho Social se reuniu três vezes em 2014, realizando discussões que contribuíram com a tomada de decisões da cooperativa



## Reestruturação na gestão para melhores resultados

GRI  
G4-44

Na busca por melhores resultados e alinhamento às novas estratégias, a cooperativa realizou, em 2014, uma reestruturação em alguns níveis executivos de sua gestão. O objetivo foi distribuir de forma mais adequada as atividades, além de reduzir a sobrecarga nas áreas que concentravam muitas ações, suportar o crescimento da demanda e ajustar-se às regulações.

### Desmembramento de superintendência

Entre as mudanças está o desmembramento da antiga Superintendência de Recursos Próprios em duas – a Superintendência de Recursos Hospitalares (Sureh) e a Superintendência de Recursos Ambulatoriais e Infraestrutura (Surai). Nesse formato, as novas superintendências podem atuar de maneira mais estratégica, focando em suas operações e atendendo aos órgãos fiscalizadores que exigem este modelo de atenção à saúde.

### Criação de novas gerências

**Gerência de Relacionamento com a Rede (Gered)** – Quando a ANS começou a dar maior importância às Notificações de Investigação Preliminar (NIPs) nas avaliações dos planos de saúde, a Unimed Vitória criou a Gerência de Relacionamento com a Rede (Gered), em 2013. Foi uma estratégia para antecipar-se aos possíveis problemas e melhorar as pontuações da cooperativa junto à ANS, reduzindo os riscos de suspensão de vendas de planos de saúde por descumprimento de prazos para consultas, exames e cirurgias. Vinculada à Superintendência Operacional, a Gered tem contribuído para o bom desempenho da cooperativa nos monitoramentos da ANS, consolidando sua posição de referência no mercado de saúde suplementar.

**Gerência de Recursos Ambulatoriais e Infraestrutura (Gerun)** – Vinculada à Surai, a Gerência de Recursos Ambulatoriais e Infraestrutura foi criada em 2014 com o propósito de promover uma gestão mais eficiente dos serviços próprios e de contribuir para assegurar a qualidade oferecida aos clientes.

### Criação de novo cargo

**Diretor Técnico** – Em 2014, foi criado o cargo de diretor técnico para responder pela administração do Hospital-Dia e Maternidade Unimed, que antes era vinculado à Diretoria de Recursos Próprios. Com a alteração, a Diretoria Executiva pode concentrar-se mais em outras frentes de trabalho, enquanto o Hospital conta com um diretor específico e mais próximo para acompanhar as suas atividades e promover a melhoria contínua dos seus processos.

### Avaliação de desempenho

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

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

**Outros instrumentos** – Existem também outros instrumentos de avaliação, como os Conselhos, os diversos meios de comunicação, incluindo este Relatório de Sustentabilidade, e as reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APEs). Em resposta às avaliações e às decisões da AGO e a partir da prestação de contas do Conselho de Administração, desencadeia-se o processo de revisão do Planejamento Estratégico, onde são definidas novas metas e ações para o alcance dos objetivos estratégicos do ano. A Diretoria Executiva e o Conad são responsáveis pela gestão de riscos na organização.

## Gestão de risco assegura qualidade nas decisões

GRI  
G4-45  
G4-14

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

Como indicador, é utilizado o Nível Global de Controle, que permite o monitoramento da sua capacidade de controle, mitigação e gestão de riscos. Em 2014, com a intensificação das ações de gestão de riscos, houve uma elevação do nível de controle da cooperativa em 3% em relação ao ano anterior.

Dentre os riscos identificados pelo mapeamento realizado em 2014, 88% deles foram mitigados. Ao longo do ano, os controles praticados para mitigar riscos mais graves foram auditados pela *PriceWaterHouseCoopers (PwC)*, uma das maiores empresas de auditoria no mundo. O resultado dessa auditoria mostrou que cerca de 70% dos controles testados são efetivos para mitigar os riscos.

Para os riscos sem controle ou com controles deficientes, foram elaborados planos de respostas aos riscos para que sejam implantados controles capazes de trazer ainda mais segurança para as operações da cooperativa.

### Classificação de riscos

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

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

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

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

1. Alinhamento com o Planejamento Estratégico
2. Aprovação das ações de responsabilidade social pelas alçadas competentes
3. Descontinuidade dos projetos que podem impactar na imagem da Unimed Vitória
4. Medição da eficácia das ações realizadas
5. Realização de avaliação de impacto das ações de responsabilidade social
6. Disponibilidade de orçamento
7. Associação positiva de imagem

**Gestão de Riscos no Hospital Unimed (HU)** – O hospital iniciou a Gestão de Riscos em 2006, atendendo aos requisitos da Organização Nacional de Acreditação (ONA) para alcançar a Acreditação Hospitalar Nível 3 (Acreditação com Excelência). Desde 2010, a Coordenação da Qualidade monitora a gestão de risco, por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, utilizando-se como base as exigências da Acreditação Internacional NIAHO (fundamentada na Gestão de Riscos e Segurança do Paciente) e a Norma Internacional ISO 31.000.

A implantação da Gestão de Riscos atendeu ainda à Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013, e à RDC nº 36, de 25 de julho de 2013, que instituíram ações para a segurança do paciente em serviços de saúde.

## Comitê Diretivo de Riscos analisa eficácia dos processos

GRI  
G4-46  
G4-47

O alinhamento da Política de Gestão de Risco na cultura organizacional é assegurado pelo Comitê Diretivo de Riscos, que analisa a eficácia dos processos nesta área.

Entre os objetivos do Comitê, além do questionamento das atividades de controle interno mediante apresentação de opiniões alternativas e ações em caso de atos ilícitos, está também o suporte ao empenho das áreas no tratamento das não efetividades apontadas pela Auditoria Interna para efeito de mitigação de riscos.

O Comitê é formado por um representante do Conselho de Administração, pelo diretor-presidente, pelo diretor Administrativo-financeiro, pelo diretor de Recursos Próprios, pelo superintendente Administrativo-financeiro e pelo assessor de Gestão de Riscos e Auditoria Interna.

## Gerenciamento de crise

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

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

## Reuniões de lideranças acompanham o Planejamento Estratégico

GRI  
G4-49

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

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

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

### Números de 2014:

- 40 fóruns de gestão
- 7 APEs estratégicas com a Diretoria Executiva
- 8 APEs com o Conselho de Administração
- **Total:** 55 reuniões de Acompanhamento do Planejamento Estratégico

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

GRI  
G4-50

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

### Números de 2014:

- Realizadas auditorias internas da Qualidade em 125 áreas
- Dos 278 apontamentos (ações corretivas e preventivas) resultantes do primeiro ciclo de auditoria interna, 158 (56,8%) foram considerados eficazes; 27 (9,7%) ineficazes; e 91 (33,5%) em tratamento – andamento
- 40 Fóruns de Gestão da Qualidade foram realizados entre a Presidência, Diretoria de Recursos Próprios, Superintendências e suas equipes de gestores da Operadora e dos Recursos Próprios. Entre as pautas abordadas estão: situação das ocorrências, pendências, análise de indicadores, índice de adesão às atividades propostas pela Qualidade e Report das Auditorias
- 974 ações (preventivas e corretivas) foram registradas e analisadas pelas áreas, sendo 709 dos Recursos Próprios e 265 da Operadora
- 972 indicadores de processos foram monitorados, visando medir os resultados e serem traçadas as melhorias

Para auxiliar a tomada de decisão e a execução de ações que permitam a correção do rumo (direcionamento), em caso de necessidade, a Unimed Vitória utiliza um Sistema de Medição de Desempenho Organizacional (SMDO), que oferece um conjunto de indicadores estruturados para medição de resultados. Em 2014, dos 972 Indicadores de Processo monitorados, 106 (11%) eram considerados Estratégicos, 429 (44%) Operacionais e 437 (45%) de Controle e Medição.

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



## Indicadores medidos

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

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

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

## Reunião complementar

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

## Políticas de remuneração dos cargos de diretores, conselheiros e executivos

**GRI G4-51 G4-53** Os membros da Diretoria Executiva e dos conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, além de uma remuneração fixa com base no número de consultas, que é atualizada, mantida e aprovada em AGO, atuam como sócios da cooperativa e recebem um valor determinado de produção referente às consultas e aos procedimentos que realizam nos clientes.

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

Já os superintendentes têm a remuneração definida de acordo com o Plano de Cargos e Salários da organização, visto que eles são contratados em regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Os pagamentos de rescisão também são feitos conforme a CLT.

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

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

## Políticas de remuneração de colaboradores, cooperados e rede prestadora

**GRI G4-52** A Política de Remuneração praticada divide-se em três áreas: remuneração dos colaboradores, dos cooperados e da rede prestadora.

### Remuneração dos colaboradores

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

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

GRI  
G4-EC5

A remuneração dos colaboradores tem como base o salário-mínimo de referência utilizado nacionalmente e a política de valorização. Em 2014, esse valor foi de R\$ 724,00 de janeiro a dezembro. O salário-mínimo de referência não varia entre as unidades operacionais na Unimed Vitória, que considera todas elas importantes dentro do seu sistema.

### VARIAÇÃO ENTRE O SALÁRIO MAIS BAIXO POR GÊNERO E O SALÁRIO-MÍNIMO

Gênero	Função	Quant.	% Qtde X Função X Gênero	Salário	Varição Salário Mensal X Salário Mínimo
Feminino	Técnico em Radiologia	17	27%	R\$ 1.448,00	50,00%
Feminino	Técnico em Radiologia II	2	3%	R\$ 1.737,60	41,67%
Masculino	Técnico em Radiologia	35	56%	R\$ 1.448,00	50,00%
Masculino	Técnico em Radiologia II	9	14%	R\$ 1.737,60	41,67%
Total Técnico Radiologia		63			
Total colaboradores		2.210			
Salário-mínimo		R\$ 724,00			

## Remuneração dos cooperados

A remuneração dos cooperados é feita por consulta médica, cujo valor é estipulado previamente de acordo com o faturamento da cooperativa e os custos operacionais. Quanto maiores forem a sinistralidade e os custos operacionais, menores serão os resultados para remunerar os sócios cooperados, impactando diretamente no valor da consulta.

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

GRI  
G4-EC5

Em 2014, o valor total da menor produção de cooperado, que corresponde a dez consultas conforme o Estatuto Social da cooperativa, ficou em R\$ 700,00. A remuneração da maior produção, por sua vez, correspondeu a R\$ 1.182.266,18. É importante destacar que no período houve variações no valor da consulta, que foi de R\$ 70,00 de janeiro a junho, de R\$ 75,00 de julho a setembro, e de R\$ 80,00 de outubro a dezembro.

### Avanços para os cooperados

Em 2014, foram registrados marcos importantes para a remuneração dos cooperados:

**Valor da consulta** – O valor da consulta subiu para R\$ 80,00, sendo uma das melhores remunerações do mercado de saúde suplementar e colocando a Unimed Vitória à frente do Sistema Unimed Brasil. O honorário médico também elevou-se e alcançou a CBHPM 5ª. edição plena, o que representa, em relação a 2013, cerca de 15% de reajuste.

GRI  
G4-EC3

**Plano de Previdência Privada da Seguros Unimed** – O Plano oferecido aos cooperados teve um aporte de R\$ 1 milhão em 2014. Este foi o segundo depósito desta proporção realizado pela cooperativa, sendo que o primeiro em valor equivalente aconteceu quando o Plano foi criado, em 2013.

O total investido em 2014 soma R\$ 2.728.417,85, contabilizando, além do aporte, o valor de uma consulta depositado mensalmente pela Unimed Vitória. O objetivo do plano é proporcionar aos médicos cooperados uma perspectiva de renda extra garantida no futuro. É realizado na modalidade Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL), em um fundo conservador.

“ Quanto maiores forem a sinistralidade e os custos operacionais, menores serão os resultados para remunerar os sócios cooperados, impactando diretamente no valor da consulta. ”

Os pagamentos são feitos por meio do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates), onde estão os recursos da cooperativa referentes aos resultados que não sejam da venda de plano. Os recursos do Fates não podem ser distribuídos como sobra entre os cooperados. Por isso, a Unimed Vitória optou por utilizá-los em benefício dos médicos.

## Remuneração da rede prestadora

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

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

Uma das vantagens desse sistema é o comprometimento com a qualidade do atendimento, aumentando a busca pela segurança e eficácia do tratamento em benefício do paciente. Esse modelo inverteu a lógica da remuneração e do negócio.

Iniciado em março de 2014, o novo modelo já abrange 90% da rede. Os outros 10% estão previstos para 2015. O novo sistema já funciona no Hospital Unimed (Recurso Próprio), Hospital-Dia e Maternidade Unimed (Recurso Próprio), Hospital Meridional, Vitória Apart Hospital, Hospital Praia da Costa, Hospital São Francisco, Hospital Evangélico, Hospital São Luiz, Maternidade Santa Paula, Grameg Clínica e UTI Neonatal do Hospital Metropolitano, Perinatal e Vila Velha Hospital.

## Proporção salarial

GRI  
G4-54  
G4-55

É de 7% a proporção salarial entre o total anual do indivíduo mais bem pago e a média salarial anual dos demais colaboradores.

Por ser uma cooperativa, os cooperados recebem um valor variável, de acordo com a sua produção (quantidade de consultas e procedimentos). Por essa razão, a comparação salarial entre o indivíduo mais bem pago e os demais considera apenas os colaboradores contratados em regime de CLT.

Já o percentual anual de crescimento salarial foi de 8% em virtude do Acordo Coletivo. Quanto ao aumento da média salarial anual dos colaboradores, foi na proporção de 8,9% de 2013 para 2014. A cooperativa encerrou o mês de dezembro de 2014 com 182 colaboradores a mais do que em dezembro de 2013.

“ Por ser cooperativa, os cooperados recebem um valor variável, de acordo com a sua produção (quantidade de consultas e procedimentos). ”



# CATEGORIA ECONÔMICA



## Unimed Vitória: uma cooperativa com crescimento sustentável

A sustentabilidade econômica é a base de uma sociedade estável e mais justa. Na Unimed Vitória, práticas econômicas, financeiras e administrativas visam ao desenvolvimento econômico sustentável, a fim de promover crescimento para a região, lucro para os cooperados e emprego e renda para os colaboradores, e, ao mesmo tempo, gerar o mínimo impacto ao meio ambiente.

O desenvolvimento sustentável conquistado pela cooperativa dirige-se tanto ao presente quanto a um futuro mais próspero, criando oportunidades capazes de aprimorar a organização e refletir em melhorias sociais e econômicas. A Unimed Vitória possui, hoje, uma carteira de produtos consolidada no que diz respeito à rede, cooperados, custos e preços; mantém o equilíbrio financeiro e o excedente de reserva.

GRI  
G4-EC1

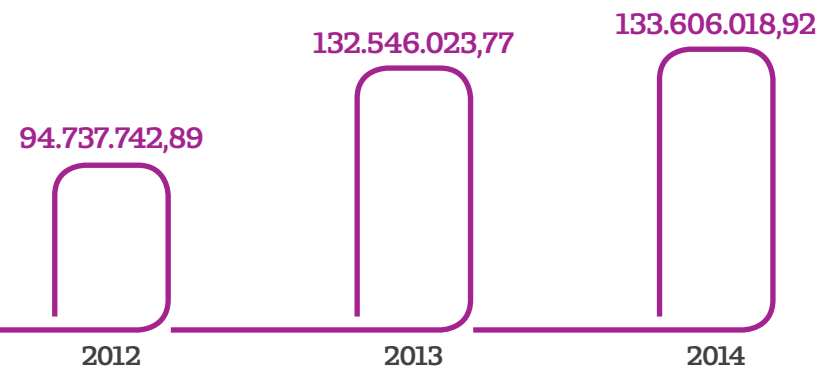
Para apresentar o seu resultado econômico-financeiro, que será relatado a seguir, a Unimed Vitória segue as regras do IFRS – International Financial Reporting Standards (Normas Internacionais de Relato Contábil), e considera as premissas da ANS.

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

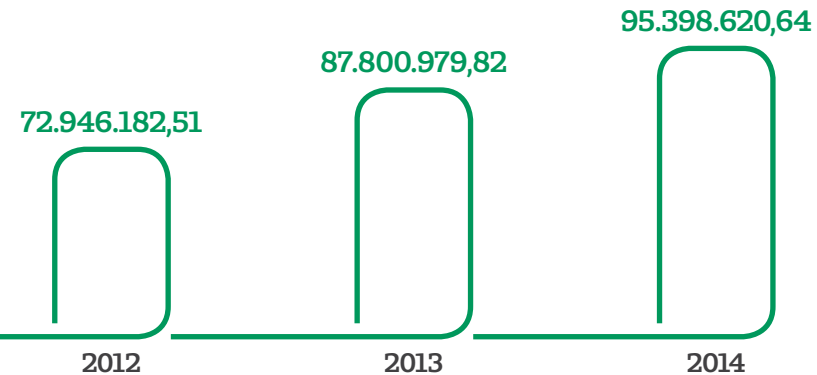
A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional líquida de R\$ 892.969.144,04. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 657.820.770,63 e as despesas operacionais somaram R\$ 92.498.931,01. A cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 110.306.567,73 com despesas administrativas e R\$ 20.729.232,31 com outras despesas operacionais. O resultado total da cooperativa foi de R\$ 7.381.238,55 ficando à disposição da AGO R\$ 4.268.416,00 depois da destinação dos fundos obrigatórios. O valor total dos salários pagos foi de R\$ 62.482.347,85 e o de benefícios para colaboradores foi de R\$ 8.858.708,15.

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) não está disponibilizada nesta versão do Relatório de Sustentabilidade 2014 em função desse item integrar o balanço social da cooperativa, que estará editado até março de 2015.

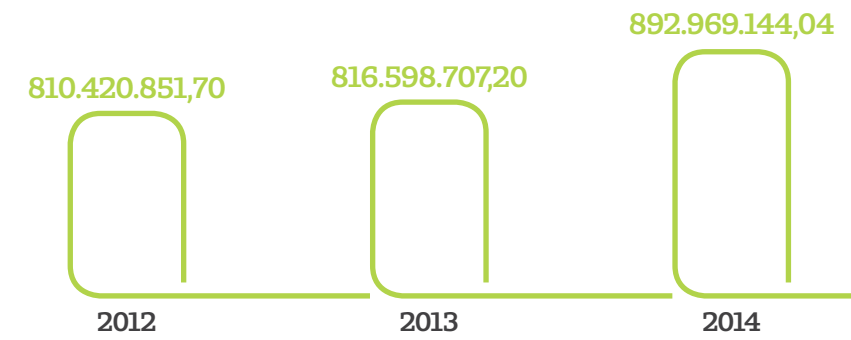
**PROVISÕES TÉCNICAS (R\$)**



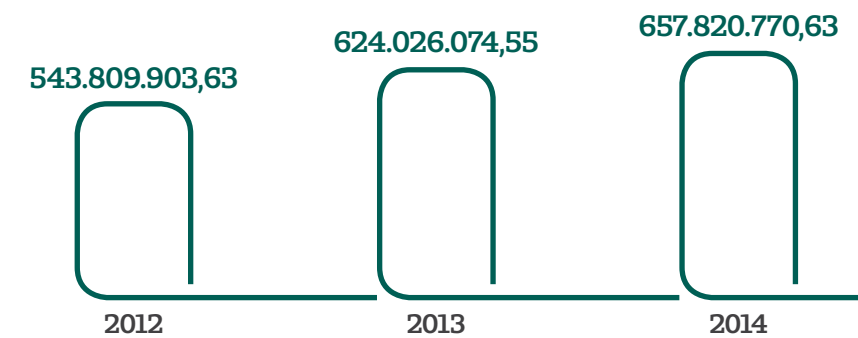
**PATRIMÔNIO LÍQUIDO (R\$)**



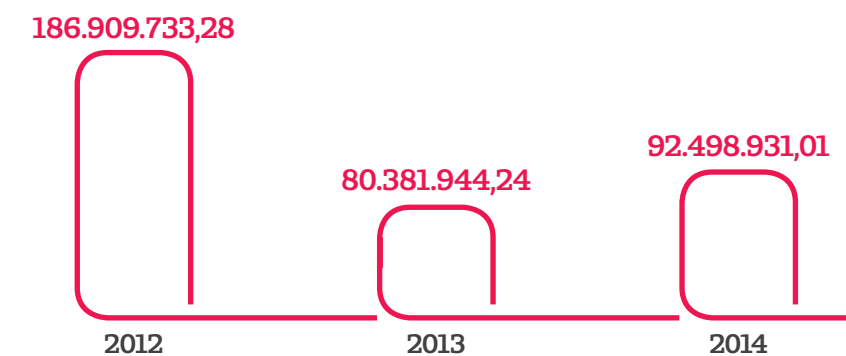
**RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA (R\$)**



**CUSTO ASSISTENCIAL LÍQUIDO (R\$)**



**DESPESAS OPERACIONAIS (R\$)**



## Impactos em decorrência de mudanças climáticas

**GRI G4-EC2** A Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos e oportunidades para a organização em decorrência de mudanças climáticas. Contudo, no que implica à região de atuação da cooperativa e à população capixaba, observa-se que três aspectos, em particular, exercem pressão do ponto de vista econômico-financeiro: os problemas respiratórios que crescem durante o inverno; a dengue, cuja incidência aumenta no verão; e as doenças infectocontagiosas oriundas de catástrofes ambientais (enchentes).

## Recrutamento de gestores

**GRI G4-EC6** Preferencialmente, a Unimed Vitória prioriza o recrutamento de profissionais da comunidade local. Em função da dificuldade de identificar gestores com perfil adequado para atuar em cargos estratégicos no segmento de saúde, necessita buscar profissionais em outros mercados. No entanto, 39% dos gestores da cooperativa – superintendentes, gerentes e integrantes da Diretoria Executiva, conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Social, do Nudec e do Conselheiro Consultivo – são precedentes da comunidade local.

A cooperativa define como local aquele que é nascido no mesmo Estado de operação da organização, o Espírito Santo, e considera todas as suas unidades operacionais como importantes.

### RECRUTAMENTO DE GESTORES

ESTADO	FREQ.	PERCENTUAL
ES	14	39%
MG, RJ, SC, SP, PR	22	61%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

RESIDEM NO ES	FREQ.	PERCENTUAL
Mais de 10 anos	5	23%
Menos de 10 anos	17	77%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

RECRUTAMENTO	FREQ.	PERCENTUAL
Mercado interno	23	64%
Mercado externo	13	36%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

## Impactos econômicos indiretos

**GRI G4-EC8** A Unimed Vitória vive um momento de reestruturação de seu portfólio de produtos, buscando melhores práticas que conduzam a um desempenho significativo e soluções com um custo mais acessível para a população capixaba. Dentro desse cenário, a cooperativa também tem buscado renovar o pensamento interno, demonstrando ao cooperado a necessidade e os benefícios de se atingir todos os públicos para garantir a sustentabilidade econômica da organização.

Com o lançamento do Unimed Personal em 2013 para os colaboradores e a sua abertura para vendas em 2014, a Unimed Vitória já alcançou cerca de 17 mil clientes com um novo modelo de plano coletivo empresarial, focado na atenção primária e considerado o modelo de atenção à saúde do futuro, por ser resolutivo e otimizado.

O Personal tem como premissa a medicina preventiva, com um atendimento personalizado e redução de custos para clientes e operadora. Esse foi apenas o início de uma série de mudanças que visam ao desenvolvimento econômico sustentável da cooperativa e que já vêm impactando de forma positiva na organização e para seus clientes.

### Novo produto: Fácil Perfil

Em julho de 2014, a Unimed Vitória lançou o Fácil Perfil, um plano empresarial que oferece a estrutura completa de unidades que formam o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias) da cooperativa, com serviços de remoção, atenção domiciliar, oncologia, maternidade, hospital, clínicas e clínica de imagem, que proporciona melhor atendimento a um preço mais acessível. O plano, voltado para a Classe C ou nova classe média, atende principalmente às pequenas e médias empresas dos setores de Serviços e Comércio.

Devido ao lançamento recente, os impactos trazidos por ele ainda não puderam ser avaliados, mas acredita-se que o plano irá trazer benefícios significativos na vida e na economia dos usuários. Isso porque o Fácil Perfil reúne ampla proteção com todos os recursos e serviços da cooperativa, dentro dos limites aceitáveis para a Classe C e por meio de coparticipações limitadas ao valor de R\$ 150,00. Os serviços são limitados, dentro do rol da ANS, mas conduzidos da forma mais otimizada. O plano está disponível para empresas situadas nos municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Marechal Floriano, Viana, Guarapari, Anchieta e Domingos Martins.



## Suspensão de vendas para Pessoa Física

Nos últimos anos, a saúde suplementar no Espírito Santo refletiu o que ocorre no restante do País, com a crise e a falência de muitas operadoras que tiveram que cessar a comercialização de seus produtos. A consequência dessa movimentação é a ameaça de portabilidade de clientes, permitida pelas normas da ANS.

Para preservar o seu negócio, a Unimed Vitória, então, solicitou à ANS a paralisação momentânea das vendas de planos de saúde para Pessoa Física. Após devidamente autorizadas pela Agência, as vendas foram suspensas em 2014. Essa foi uma decisão comercial e estratégica para prevenir o desequilíbrio que as portabilidades poderiam causar aos negócios da cooperativa, já que o recebimento de clientes sem carência, que não fazem parte da mutualidade já existente no plano, e geralmente com uma alta utilização dos serviços de saúde, deixaria as operações da organização em risco.

A suspensão das vendas para Pessoa Física teve um impacto significativo para a Unimed Vitória, mas foi uma medida necessária para o momento. Atualmente, a cooperativa possui 80 mil vidas nessa modalidade de plano, consideradas substanciais para a organização e que representam um percentual relevante quando comparado ao total. Ao mesmo tempo, esse grupo representa o giro da carteira de clientes pois, devido à carência existente quando há a adesão ao plano, a mensalidade paga nesse período torna-se uma reserva para a cooperativa.

Além da iminência de portabilidades, outro fator que contribuiu para a suspensão das vendas para Pessoa Física foi o reajuste anual aplicado a esses planos pela ANS, que fica abaixo da inflação de saúde e está tornando essa venda deficitária e inviável. No entender da Unimed Vitória, esses reajustes deveriam ser regionalizados, já que o custo assistencial varia de região para região.

A inflação da saúde é a maior do Brasil, chegando próximo a 15% no acumulado de 2014. Já o reajuste nos planos de Pessoa Física gira em torno de 7% ao ano, fazendo com que muitas operadoras busquem o cancelamento desse tipo de produto ou migrem para os contratos de Adesão, feitos diretamente pela operadora com entidades de caráter profissional, classista ou setorial para atender às pessoas que a elas estejam vinculadas. A ANS, por sua vez, já sinaliza uma regulação a essa modalidade de plano como já é feito no de Pessoa Física, o que pode gerar uma nova massa com dificuldade de obter plano de saúde.

## Cenário econômico do setor de saúde suplementar

O cenário de 2014, com economia recessiva e pouco investimento, vem refletindo na saúde suplementar e gerando uma perspectiva baixa para o setor. A Unimed Vitória observou as implicações desse cenário durante o ano que, associadas a outros fatores, fizeram com que a cooperativa não obtivesse um crescimento na carteira de clientes, apesar de ter alcançado um aumento em sua receita.

Dentre os fatores que contribuíram para esse resultado tímido estão a regulação excessiva e a inclusão de novos procedimentos no rol de cobertura determinado pela ANS, podendo-se destacar a questão do medicamento ambulatorial oncológico, que ocasionou um impacto significativo de cerca de R\$ 5,6 milhões.

A excessiva quantidade de normativas da ANS e a instabilidade regulatória limitam o desenvolvimento e aumentam a margem de risco da cooperativa. Apesar de estar completamente adequada às normas da Agência, a possibilidade de mudanças nas regras deixa a cooperativa hesitante e faz com que o investimento seja feito com cautela ou tenha seu prazo postergado, como no caso da duplicação do Hospital Unimed e de parcerias com novos hospitais, que são projetos que estão na organização, mas que, a contração econômica não permite que sejam realizados.

Outro entrave considerado aos resultados é a judicialização da saúde, que também tem sido impactante na cooperativa. Somada ao próprio envelhecimento da carteira, fator natural, e à falta de capacidade de investimento, devido à necessidade de reservas, mantêm a cooperativa em alerta, pois a gestão financeira deve ser trabalhada com cuidado e determinação.

## Sinistralidade

A sinistralidade – resultado obtido na relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora em um determinado período – estagnou em um patamar muito alto na saúde suplementar brasileira, tornando o setor deficitário em quase todo o País. Alguns fatores que colaboram para o aumento desse índice são o rol de exigências da ANS, as diferenças de valores em materiais e medicamentos e a judicialização da saúde, que torna cada vez mais necessária a intensificação do relacionamento das operadoras com a Justiça.

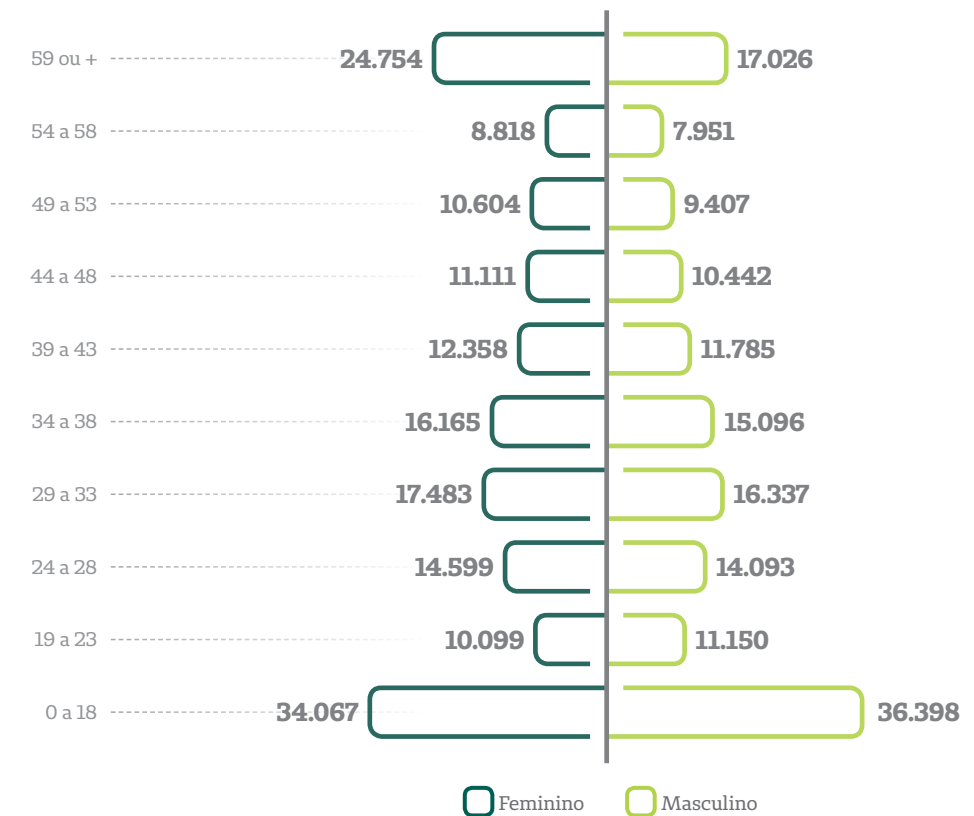
Na Unimed Vitória, o percentual de sinistralidade em 2014 foi de 79,18%, registrando uma redução em relação a 2013, quando o índice ficou em 82,16%.

### PERCENTUAL DE SINISTRALIDADE EM 2014

Pessoa Física	89,24%
Pessoa Jurídica	76,00%
Geral	79,18%

A cooperativa fechou 2014 com 309.151 vidas, com parcela significativa na faixa etária de 0 a 28 anos. Esse perfil jovem utiliza menos os serviços de atendimento à saúde e equilibra a base do negócio, permitindo um excedente de recursos para manter a carteira de clientes que está envelhecendo e permitindo que as cotas continuem saudáveis.

### DISTRIBUIÇÃO DE VIDAS POR SEXO E FAIXA ETÁRIA



“ A sinistralidade estagnou em um patamar muito alto na saúde suplementar brasileira, tornando o setor deficitário em quase todo o País. Alguns fatores que colaboram para o aumento desse índice são o rol de exigências da ANS, as diferenças de valores em materiais e medicamentos e a judicialização da saúde, que torna cada vez mais necessária a intensificação do relacionamento das operadoras com a Justiça. ”

# CATEGORIA AMBIENTAL



## Sustentabilidade Ambiental

A gestão sustentável incorporada pela Unimed Vitória oferece ao pilar ambiental uma atenção e dedicação especial na busca de soluções, caminhos e planos que resgatem práticas ambientalmente responsáveis na vida de seus *stakeholders*.

Utilizados de forma inteligente, os recursos naturais são preservados para as gerações futuras, assegurando a continuidade do atendimento de suas próprias necessidades e o desenvolvimento dos diversos setores da economia. Com esse pensamento, a cooperativa procura exercer suas atividades causando o mínimo de impacto possível ao meio ambiente e, ao mesmo tempo, desenvolver a consciência sobre o uso sustentável dos recursos.

**GRI**  
**G4-EN29**

A organização também busca seguir a legislação ambiental de diferentes órgãos, como a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o Conselho Nacional de Meio Ambiente (Conama) e o Instituto Estadual de Meio Ambiente (Iema). Tanto que, em 2014, não registrou nenhuma multa ou sofreu sanções não monetárias em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. Todas as unidades assistenciais da Unimed Vitória possuem Licenças Ambientais concedidas ou já estão com processo para a obtenção junto às prefeituras.



## Resíduos Gerados e Reciclagem

GRI  
G4-EN1

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

No ambiente hospitalar, um dos riscos identificados é a mistura de resíduos hospitalares em locais inapropriados. Tal questão é combatida por meio de campanhas internas para cooperados, colaboradores e clientes, e da atuação direta da Comissão de Gerenciamento de Resíduos, através de treinamentos e fiscalizações.

A cooperativa ainda não estabeleceu uma forma de mensurar em quantidade os materiais utilizados na prestação de serviço, por envolverem milhares de itens de diferentes fornecedores e origens, e unidades de medidas distintas. O maior controle feito refere-se ao cartão de identificação de planos de saúde que, por ser substituído anualmente, também gera impactos. Em 2014 foram emitidos, de janeiro a dezembro, 327.845 cartões de identificação, o que correspondem a 1.637 quilos do produto.

A Unimed Vitória está trabalhando junto ao fornecedor dos cartões para realizar a Logística Reversa, ou seja, devolver esse material para a cadeia produtiva, evitando a extração de novas matérias-primas, estimulando assim o seu reaproveitamento.

GRI  
G4-EN2

Os insumos reciclados utilizados na prestação de serviços não são contabilizados, razão pela qual não é possível mensurar o percentual desses produtos. Isso acontece porque, após uma análise do setor de Compras, verificou-se não ser viável realizar tal levantamento devido ao sistema utilizado não ser compatível com esses dados.

A cooperativa está aprimorando o processo de descarte de resíduo gerado, buscando conhecer o que gera, a partir da implantação de um novo *layout* para identificação das lixeiras, além de incentivar o descarte correto. Ao mesmo tempo, em 2014, adquiriu, 15 balanças para pesagem de resíduos em diferentes unidades. A iniciativa da Comissão de Gerenciamento de Resíduos tem o propósito de conhecer o quantitativo gerado, e posteriormente, criar metas para a redução já em 2015.

A aquisição das balanças é para atender à exigência da Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Uma das diretrizes da PNRS prevê que todos os resíduos gerados tenham sua destinação final adequada, além da responsabilidade compartilhada dos geradores. Por isso, a Unimed Vitória está trabalhando com antecedência para conhecer o que gera e definir a criação de metas de redução, bem como incentivar a reciclagem.

## Consumo de Energia

GRI  
G4-EN3

O monitoramento dos indicadores de consumo de energia é feito mensalmente. Os dados são colhidos por um representante de cada unidade predial e compilados e centralizados na área de Sustentabilidade. A energia elétrica utilizada é proveniente da concessionária local responsável pelo abastecimento da região, a EDP Escelsa. Essa energia é originária de hidroelétricas, ou seja, de fontes renováveis. Para o cálculo do consumo, utilizou-se o fator de conversão em Gigajoule (GJ).

Em 2014, a cooperativa consumiu um total de energia elétrica de 2.875.663 Kw/h ou 10352,3868 GJ. Já o consumo de diesel foi de 210.603 litros ou 6,68453922 GJ para suprir os geradores da Sede Administrativa e do Hospital Unimed, além de carros do Almoxarifado e do SOS Emergência. O consumo de gasolina dos carros, incluindo táxi, carros corporativos e assistência domiciliar foi de 44.582 litros ou 1,2817325 GJ.

Todas as unidades foram monitoradas, com exceção do Personal Vila Velha e do Personal Cariacica, cuja energia está embutida no aluguel. A organização não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.

Tipo de combustível	Consumo
Energia elétrica (renovável)	2.875.663Kw/h*
Gasolina	44.582 Litros**
Diesel (não renovável)	210.603 Litros***

\* Energia elétrica consumida: 10352,3868 gigajoule (GJ).

\*\* Gasolina consumida: 1,2817325 gigajoule (GJ).

\*\*\* Diesel consumido: 6,68453922 gigajoule (GJ).

## Consumo de energia fora da organização

GRI  
G4-EN4

A Unimed Vitória consome energia fora da organização por meio do transporte de seus colaboradores para ir e vir do trabalho e por viagens aéreas corporativas. O consumo em viagens é mensurado mensalmente a partir de indicadores enviados pela agência de viagem contratada.

Já para contabilizar o consumo de energia gerado pelo trajeto dos colaboradores de casa para o trabalho, a cooperativa realizou uma campanha em que estes registraram, através de uma pesquisa, o meio de transporte, a quantidade de vezes que o utilizou e a distância do trajeto, a fim de avaliar as emissões de gás carbônico (CO<sub>2</sub>).

Em 2014, os profissionais da organização percorreram 934.727,24 milhas com viagens aéreas, com dispêndio de R\$ 1.503.958,53. Não foi possível, contudo, calcular o gasto com viagens aéreas em Gigajoule devido à complexidade em obter estes dados, diferenças entre modelo de aeronaves e densidade do ar.

GRI  
G4-EN5

Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da organização dividida pelo número de colaboradores, obtendo-se o resultado de 1750,651GJ.

## Redução do desperdício de alimentos

Com o propósito de diminuir o desperdício de alimentos no refeitório do Hospital Unimed, a cooperativa iniciou, em fevereiro, a campanha Resto Ingesto. A campanha vem conscientizando os colaboradores a não desperdiçarem os alimentos que são oferecidos no refeitório do hospital. A meta da campanha é obter no máximo 9 gramas desperdiçadas por pessoa/mês.



Colaboradores receberam orientações sobre melhores formas de utilização de energia durante palestras educativas

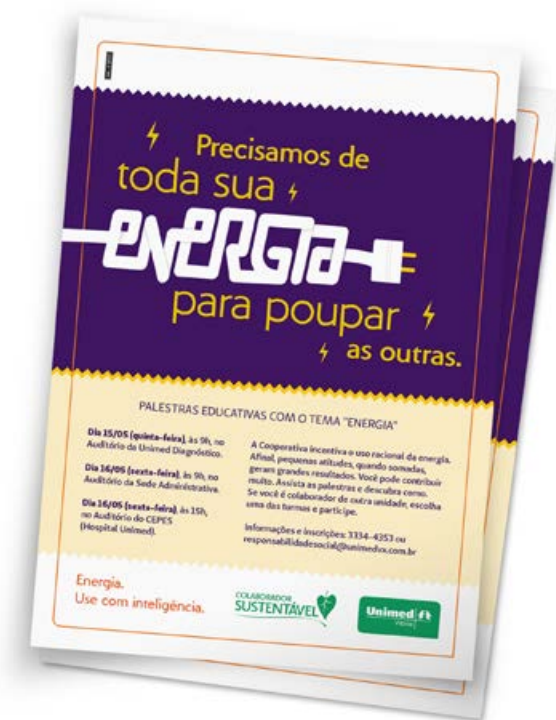
## Redução do consumo e nos requisitos de energia

GRI  
G4-EN6  
G4-EN7

A busca pela redução do consumo de energia é contínua. A cooperativa possui projetos e campanhas para este fim que, em 2014, foram fundamentais para os resultados alcançados. O Projeto Sinal de Videoconferência, para a realização de reuniões e conferências por meio de vídeo, registrou durante os meses de janeiro a dezembro, 90 videoconferências, com participação de 286 pessoas, entre cooperados e colaboradores.

O número não foi muito superior a 2013, porém, a cooperativa continua estimulando seus colaboradores a realizarem ou participarem de videoconferências sempre que possível. Em 2013, o consumo de todas as unidades monitoradas da cooperativa foi de 6.534.052 Kw/h, enquanto que em 2014 este mesmo consumo foi de 2.8756.663 Kw/h.

O Programa Colaborador Sustentável é realizado desde 2010 para estimular o uso dos recursos naturais de maneira consciente e foi um dos motivadores da redução do consumo de energia ao abordar o uso consciente do recurso, por meio de diferentes ações. Em 2014, a Unimed Vitória ainda realizou uma parceria com a concessionária local de energia (EDP Escelsa) e, por meio do Instituto Ideias, promoveu palestras educativas e visita a uma unidade móvel de ensino, com demonstração das melhores formas de utilização da energia.





## Monitoramento do Consumo de Água

GRI  
G4-EN8

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

Para mensurar o volume de água consumida em 2014, a cooperativa monitorou 12 de suas unidades, que juntas utilizaram 66.511m<sup>3</sup> do produto. Foram elas: Sede Administrativa; Hospital Unimed; Viver Unimed; Unimed Oncologia; Unimed Diagnóstico; Personal Vitória; Centros de Especialidades Camburi e Laranjeiras; Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed; Loja de Atendimento Reta da Penha; Almoarifado e Hospital-Dia e Maternidade Unimed.



Foram realizadas três palestras com o tema “Água” dentro do Programa Colaborador Sustentável Água, ressaltando a importância do consumo consciente

Em 2013, essa aferição também foi realizada nessas unidades e o consumo alcançou 54.957m<sup>3</sup> de água. O aumento registrado em 2014, quando comparado ao ano anterior, deve-se ao fato de que, em 2013, os dados do Hospital-Dia e Maternidade Unimed foram contabilizados a partir de fevereiro, enquanto o Personal Vitória e a Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed tiveram seus números registrados a partir de maio, quando foram inaugurados.

A organização não monitora o abastecimento e o consumo de água em todas as suas unidades, pois algumas delas estão instaladas em condomínios com taxas fixas a serem pagas, já inclusos os custos com o produto, como os Centros de Especialidades Santa Lúcia, Campo Grande, Vila Velha e Guarapari; Medicina Ocupacional; Loja de Atendimento Camburi; Personal Vila Velha e Personal Serra.

A Unimed Vitória realiza diversas ações para contribuir com a conscientização do uso racional da água. Por meio do Programa Colaborador Sustentável, a cooperativa, em parceria com a Cesan, realizou, em 2014, três palestras educativas para os colaboradores da Sede Administrativa, do Hospital Unimed e da Unimed Diagnóstico. Para atrair os colaboradores, a Cesan disponibilizou dois de seus mascotes.

GRI  
G4-EN9

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

GRI  
G4-EN10

A Unimed Vitória também não recicla, nem reutiliza a água, sendo zero o percentual e o volume total de água reciclada e reutilizada pela organização.

## Impactos Sobre a Biodiversidade

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

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

“ Para mensurar o volume de água consumida em 2014, a cooperativa monitorou 12 de suas unidades, que juntas utilizaram 66.511m<sup>3</sup> do produto. ”



## Emissões Diretas e Indiretas

GRI  
G4-EN15  
G4-EN16

Para identificar e controlar as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa e mantê-las dentro dos limites toleráveis, a Unimed Vitória adota desde 2012 a Calculadora de CO<sub>2</sub>, uma ferramenta disponibilizada pela Unimed do Brasil para identificar a emissão de gás carbônico (CO<sub>2</sub>). O instrumento calcula somente as emissões desse gás, e, por esse motivo, os demais gases não são avaliados.

A Calculadora de CO<sub>2</sub> gera um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela organização no período de um ano e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores. Esse controle é operacional, com um colaborador de cada unidade responsável por enviar mensalmente dados das emissões ao setor responsável por sua compilação, o setor de Sustentabilidade.



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

### EMISSIONES DIRETAS E INDIRECTAS (2014)

Escopo 1	Toneladas de CO <sub>2</sub>
Combustão Estacionária Direta	51,62
Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)	119,26
Ar-condicionado	369,24
Escopo 2	Toneladas de CO <sub>2</sub>
Energia Elétrica	277,75

Fonte: Calculadora de CO<sub>2</sub>

GRI  
G4-EN20  
G4-EN21

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

## Outras emissões indiretas

GRI  
G4-EN17

As emissões indiretas de gases de efeito estufa (escopo 3) também foram avaliadas por meio da Calculadora de CO<sub>2</sub>, que computa somente este tipo de gás. As emissões biogênicas de CO<sub>2</sub> não foram relatadas, pois as atividades desenvolvidas não geram esse tipo de emissão. Foram consideradas as emissões produzidas no trajeto dos colaboradores – viagens aéreas corporativas e pelo deslocamento de ida e volta do trabalho – e por meio dos resíduos orgânicos gerados na cooperativa.

A metodologia adotada foi a mesma citada anteriormente, porém, para o cálculo nas viagens aéreas corporativas, um representante da agência de viagem contratada fica responsável em enviar mensalmente os dados para o setor de Sustentabilidade, enquanto para medir a emissão no trajeto dos colaboradores para ir e vir do trabalho foi feita uma campanha interna com a apuração desses dados com os próprios colaboradores.

### OUTRAS EMISSIONES (2014)

Escopo 3	Toneladas de CO <sub>2</sub>
Viagens aéreas	165.456,48
Transporte do colaborador para ir e vir do trabalho	69,46

Fonte: Calculadora de CO<sub>2</sub>

## Intensidade das emissões

GRI  
G4-EN18

A intensidade da emissão de gases de efeito estufa em 2014 pela Unimed Vitória foi de 0,128 toneladas de CO<sub>2</sub> emitido por colaborador. Essa avaliação foi feita com base nas emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (escopo 2), considerando o consumo de energia elétrica dentro da organização em toneladas métricas de CO<sub>2</sub> dividido pelo número de colaboradores.

“ A Calculadora de CO<sub>2</sub> gera um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela organização no período de um ano e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores. ”

## Redução das emissões

**GRI**  
**G4-EN19**

Uma das alternativas encontradas para diminuir os impactos das emissões de gases de efeito estufa foi a neutralização desses gases por meio do plantio de mudas de árvores. Para isso, foram consideradas apenas as emissões de gás carbônico contabilizadas pela Calculadora de CO<sub>2</sub>, relativas aos escopos 1, 2 e 3.

Em 2013, o inventário da Calculadora de CO<sub>2</sub> indicou um total de 109,07 toneladas de gás carbônico emitidas pela Unimed Vitória, o que corresponderam, após a conversão, ao quantitativo de 681 mudas que deveriam ser plantadas para compensar essas emissões. Após análises do Instituto Unimed, foi feita uma parceria com a SOS Mata Atlântica a fim de realizar o plantio de mudas nativas.

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, a cooperativa recebeu a visita de um responsável da Fundação para firmar o acordo do plantio de 700 mudas. O acordo também inclui o monitoramento dessas árvores durante cinco anos, período considerado crucial para garantir a sobrevivência das plantas.

Quanto às emissões contabilizadas pela Calculadora de CO<sub>2</sub> em 2014, a consolidação dos dados será feita até abril de 2015. A organização fará uma nova análise a fim de buscar a melhor forma de compensar essas emissões.

Já por meio da campanha “Amor ao Verde”, que consiste no plantio de uma árvore para cada cliente que optar pelo recebimento de suas faturas via e-mail, a Unimed Vitória contabilizou, em 2014, a adesão de 272 novos clientes, obtendo-se um total de 5.175 desde o início da campanha, em julho de 2010.

## Efluentes e Resíduos

**GRI**  
**G4-EN22**

Cem por cento da água descartada pela Unimed Vitória são consideradas esgoto doméstico após serem utilizadas. Todo o esgoto gerado é direcionado para caixas de passagem e de gordura para, em seguida, ser lançado em uma fossa. O material passa, logo depois, por um filtro biológico, só assim sendo enviado para a rede de esgoto e tratamento da Cesan.

Em 2014, o volume de água descartado pela cooperativa foi de 66.511m<sup>3</sup>, contabilizando o dispêndio de R\$ 743.045,66 no ano.

**GRI**  
**G4-EN23**

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

**GRI**  
**G4-EN25**

Tanto os resíduos comuns quanto os perigosos são recolhidos pelas prefeituras dos municípios onde se encontra cada unidade da Unimed Vitória. Essas prefeituras possuem contrato com empresa licenciada e especializada em multitecnologias para o gerenciamento integrado de resíduos, responsável por realizar a sua correta destinação final. A Unimed Vitória não importa ou exporta resíduos perigosos.

Em 2014, somente no Hospital Unimed, foi gerado um volume de 91.700 sacos de resíduos comuns, do refeitório, e 80.000 sacos de resíduos infectantes. Por entender que esta não é a melhor forma a se aproximar da real quantidade, a organização adquiriu 15 balanças para quantificar os resíduos gerados.

Outra destinação foi a do óleo de cozinha recolhido por meio de campanha interna para colaboradores. Os materiais recolhidos são enviados para uma empresa especializada na reciclagem. Após o recebimento, ela transforma-os em biodiesel ou saponáceo. Além do óleo, também foi realizado o recolhimento de caixas de tetra pak, através de caixas coletoras em algumas unidades.

Na campanha Colaborador Sustentável Resíduo, foram realizadas três ações para o descarte de resíduos perigosos. Uma geladeira em desuso, devidamente identificada, foi disponibilizada na Sede Administrativa, no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória, para o recolhimento de pilhas, baterias, chapas de raio-x e medicamentos vencidos.

A campanha durou duas semanas, arrecadando o montante de 93 medicamentos, 42 chapas de raio-x, 196 pilhas e 27 baterias. O objetivo foi orientar os colaboradores sobre os impactos do descarte inadequado desses resíduos no ambiente, além de informar sobre os locais corretos para o descarte. Todos os resíduos recolhidos na campanha foram descartados corretamente.

**GRI**  
**G4-EN24**

Em 2014, não foi registrado nenhum vazamento significativo nas unidades da Unimed Vitória, não ocasionando, dessa forma, qualquer impacto expressivo.

## Impactos sobre os corpos d'água e habitats

GRI  
G4-EN26

Como estão localizadas em regiões que possuem rede pública de coleta e tratamento de esgoto, toda a água descartada pela Unimed Vitória é tratada pela Cesan. Dessa forma, a cooperativa não consegue aferir o quanto os habitats aquáticos ou corpos d'água são afetados por seus descartes e drenagem de água.

## Impactos Ambientais de Produtos e Serviços

GRI  
G4-EN27  
G4-EN28

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

A organização estimula a reciclagem, o reaproveitamento e o uso racional dos recursos naturais por meio de campanhas dirigidas ao público interno e a clientes. A fim de reduzir o uso de copos plásticos descartáveis por seus colaboradores, disponibiliza o produto apenas em unidades que recebem clientes e cooperados. Já o colaborador é orientado a utilizar uma caneca própria e durável.

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

Para os pacientes que solicitam a impressão do exame, estes são impressos de forma digital, evitando, assim, a utilização de substâncias químicas reveladoras. A cooperativa realizou 39.156 exames de raio-x, armazenados no Sistema PACs. Isso reduziu a emissão de metanol, amônia e metais pesados, como cromo e prata, no meio ambiente, que podem contaminar o solo e os lençóis freáticos quando descartados de forma indevida no resíduo doméstico.

A organização também não utiliza no Hospital Unimed equipamentos que contenham mercúrio, substância altamente tóxica ainda presente em muitos hospitais brasileiros, tendo recebido, em 2011, Menção Honrosa do Programa Nacional de Mercúrio (ligado ao Ministério do Trabalho e Emprego).

## Impactos Decorrentes de Transportes

GRI  
G4-EN30

A campanha promovida para avaliar as emissões de gás carbônico através do trajeto dos colaboradores e inserir tais dados na ferramenta Calculadora de CO<sub>2</sub> colaborou para que a cooperativa quantificasse esse impacto. Em 2014, 750 colaboradores (35% do total) participaram da análise. A média calculada foi de uma emissão de 69,46 toneladas de CO<sub>2</sub>, considerando todos os colaboradores.

Já para o transporte dos colaboradores por meio dos carros que a cooperativa oferece no deslocamento durante o período de trabalho, foi emitido um total de 119,26 toneladas de CO<sub>2</sub>.

## Investimento em Proteção Ambiental

GRI  
G4-EN31

Ao longo dos últimos anos, a Unimed Vitória tem empreendido esforços para estruturar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para todas as suas unidades. De forma gradual, esse sistema vem sendo organizado e estruturado de acordo com as exigências do setor de Qualidade.

Desde 2003, a cooperativa possui uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Em 2014, foi contratada uma empresa especializada para validar o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde do Hospital Unimed, elaborado pelos membros da Comissão e submetido à avaliação dos especialistas. A partir dessa



Em 2014, a Unimed Vitória adquiriu balanças para a pesagem de resíduos



avaliação, todos os demais Programas foram adequados conforme orientado pela consultoria.

Outro investimento relevante foi a aquisição de balanças para a pesagem de resíduos. Este é o primeiro passo para se obter um gerenciamento de resíduos eficaz, buscando alcançar continuamente os objetivos de cumprimento das legislações e a responsabilidade socioambiental. Após conhecer o real quantitativo gerado pela cooperativa, serão criados indicadores pela Comissão, a fim de buscar a redução.

A Unimed Vitória investiu, em 2014, o montante de R\$ 120.946,35 em questões ambientais, o que corresponde a mais que o dobro do investido em 2013, demonstrando o seu comprometimento com o fortalecimento da gestão ambiental.

### INVESTIMENTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL

MEDIDAS DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	INVESTIMENTO
Atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos - Lei Nº 12.305/10	R\$ 38.515,00
Tratamento de emissões	R\$ 8.400,00
Investimentos em prevenção e gestão ambiental	R\$ 74.031,35
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 120.946,35</b>

“ **Ao longo dos últimos anos, a cooperativa tem empreendido esforços para estruturar um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para todas as suas unidades. De forma gradual, esse sistema vem sendo organizado e estruturado de acordo com as exigências do setor de Qualidade.** ”



O Esquadrão da Sustentabilidade é formado por colaboradores voluntários que atuam como multiplicadores da sustentabilidade

### Programas e ações para os públicos interno e externo

O público interno recebe atenção quando o assunto é responsabilidade ambiental. Entre as ações, a cooperativa desenvolve o programa Colaborador Sustentável, com o Projeto de Ecoeficiência, que orienta sobre a importância do consumo consciente da água e de energia, além do correto descarte dos resíduos.

Em 2014, para o Colaborador Sustentável Água, foram realizadas três palestras, em parceria com a Cesan. No Colaborador Sustentável Energia, além das duas palestras educativas, a cooperativa firmou parceria com a EDP Escelsa, e promoveu uma visita a uma unidade móvel de ensino, onde foram demonstradas melhores formas de utilização da energia.

Para o Colaborador Sustentável Resíduo, foram três ações de recolhimento de resíduos perigosos, tais como pilhas, baterias, chapas de raio-x e medicamentos vencidos. A campanha teve o objetivo de orientar os colaboradores sobre o impacto ao meio ambiente se descartados de forma inadequada, além de orientar sobre os locais corretos de descarte.

No Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho), a Sede Administrativa recebeu a visita de um responsável da Fundação SOS Mata Atlântica, que realizou uma palestra para os

colaboradores sobre a Mata Atlântica e também sobre o Programa Florestas do Futuro, o qual a Unimed Vitória aderiu em 2014. A adesão se deu com a compensação de 700 mudas de árvores nativas da Mata Atlântica, resultado obtido através da ferramenta Calculadora de CO<sub>2</sub> referente a 2013.

A cooperativa promoveu também a campanha da Calculadora de CO<sub>2</sub>, para motivar os colaboradores a preencherem uma planilha com informações sobre o trajeto percorrido no deslocamento para o trabalho. O projeto Esquadrão da Sustentabilidade foi retomado em 2014, com a participação de um grupo formado por 30 colaboradores de diferentes unidades, que são responsáveis por disseminar as informações de sustentabilidade ambiental na organização. O grupo atuou com comprometimento, divulgando as ações do Colaborador Sustentável Resíduo e incentivando a participação dos demais colaboradores na campanha da Calculadora de CO<sub>2</sub>.

Em mais uma iniciativa, desta vez voltada para o público externo, a Unimed Vitória patrocinou o Instituto Últimos Refúgios, com o projeto Últimos Refúgios nas Escolas. O projeto tem como meta a sensibilização ambiental de crianças de escolas públicas do entorno da cooperativa, por meio do registro documental dos recursos naturais das áreas preservadas, tendo contemplado 281 crianças em 2014. Com o lema “Só protegemos o que sabemos que existe”, o projeto visa conscientizar a sociedade de forma ampla sobre a existência e a conseqüente necessidade de preservação das unidades de conservação ambiental do Espírito Santo e do Brasil.

## Contribuição para melhoria da qualidade do ar

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

“ O projeto Esquadrão da Sustentabilidade foi retomado em 2014, com a participação de 30 colaboradores de diferentes unidades. ”

As medições são feitas por um técnico do Programa Despoluir/ES, por meio do opacímetro, que aponta a quantidade de material particulado (fumaça preta) emitida por veículos a diesel. Através das avaliações, os profissionais monitoram a frota para controlar a quantidade de poluição no ar e atuam visando adequar esses veículos às exigências do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama).

Os veículos e equipamentos aprovados nos testes de fumaça preta recebem o Selo Despoluir de Eficiência Energética, que tem validade de três meses. Como resultado desse trabalho, em 2014, a Unimed Vitória recebeu mais uma vez o Prêmio Fetransportes de Qualidade do Ar (Prêmio QualiAR), por obter a aprovação de seus veículos e máquinas movidos a diesel nos testes de emissão de gases poluentes.

## Avaliação Ambiental de Fornecedores

Os fornecedores da Unimed Vitória são formados, em sua maioria, pela rede prestadora de serviços de saúde. Os contratos assinados contemplam uma cláusula ambiental. A organização também aplica um questionário de qualificação, que possui questões de Responsabilidade Social com pontos relacionados ao meio ambiente e à conscientização ambiental.

GRI  
G4-EN33

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

GRI  
G4-EN32

A Unimed Vitória, contudo, não mensura o percentual de novos fornecedores selecionados com bases em critérios ambientais, nem identifica os impactos ambientais negativos reais e potenciais nessa cadeia.

GRI  
G4-EN34

Por este motivo, a Unimed Vitória não encerrou qualquer relacionamento com fornecedores, com base em avaliações de impactos ambientais significativos negativos reais e potenciais realizados por eles (0%). Assim como em 2013, a cooperativa não recebeu nenhuma queixa ou reclamação relacionada a impactos ambientais em 2014.



# SOCIEDADE



## Instituto Unimed: Foco nas pessoas

GRI  
G4-SO1  
G4-15

Criado em 2012 com o intuito de ampliar a atuação da Unimed Vitória na promoção da sustentabilidade social e ambiental, o Instituto Unimed busca desenvolver e apoiar iniciativas na comunidade onde a cooperativa está inserida.

O Instituto é responsável por executar o Programa de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Vitória por meio de diversas ações e projetos de promoção à saúde ligados às áreas de desenvolvimento comunitário, educação, cultura, esportes e meio ambiente. Em 2014, o Instituto recebeu a qualificação de Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip).

Esse engajamento do Instituto pela justiça social e melhoria das condições de vida das pessoas traduz um dos pilares da filosofia cooperativista – o interesse pela comunidade. Alicerçada sobre esse princípio fundamental, a Unimed Vitória trabalha com foco no bem-estar social e no desenvolvimento sustentável das comunidades.



Por meio do Instituto, foram investidos cerca de R\$ 230 mil em apoio e patrocínio a projetos a partir dos recursos provenientes de arrecadação do estacionamento do Hospital Unimed. A divulgação pública dos resultados de avaliações de impactos ambientais e sociais desses projetos e ações é realizada neste Relatório de Sustentabilidade, levando as informações de forma transparente e completa para toda a sociedade.

Confira algumas das principais iniciativas apoiadas pelo Instituto e suas respectivas áreas de atuação.

## Arte e cultura

**Algazarra ArteCoral – Instituto Todos os Cantos:** Criado em 2011, trata-se de um projeto de ensino de música através do canto coral. Atualmente atende 25 crianças, adolescentes e jovens, com idades entre 9 e 20 anos, a maioria do bairro Itararé, em Vitória, e adjacências. O diferencial do projeto é inserir a música clássica na vida dos participantes, agregando ainda ao trabalho de musicalização lições de cidadania e de superação das dificuldades. Os resultados desse trabalho já têm reconhecimento. Além de várias apresentações no Estado, o Algazarra participou de festivais no País.



**Apresentação das crianças e adolescentes do projeto Algazarra ArteCoral, apoiado pelo Instituto Unimed**

**Projeto Varal Cultural – Agência Varal:** Localizada no bairro Itararé, em Vitória, funciona como uma agência-polo de formação de jovens da região em técnicas de comunicação e marketing, para trabalhar com ferramentas como fotografia, produção audiovisual e jornalismo comunitário, entre outras. Atua como ponto de cultura do local, com a promoção de atividades para a comunidade. Com o apoio do Instituto, a sede do projeto foi adequada para receber o público com mais conforto e qualidade. O Instituto também colaborou com a construção de uma minibiblioteca itinerante com acervo de 100 livros e na organização dos eventos culturais. A agenda da Agência compreende programações em três áreas – música, artes plásticas e leitura.

## Desenvolvimento Comunitário

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

**Central de Compras do Bem – Grupo Nação:** Com sede no bairro Jaburu, em Vitória, o projeto foi criado para promover entre 13 proprietários de

estabelecimentos comerciais de baixa rentabilidade a compra coletiva, buscando contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento local.

## Educação

**Junior Achievement:** Por meio da parceria entre voluntários e escolas, esta iniciativa aplica, em sala de aula, programas de educação econômico-prática para despertar o espírito empreendedor nos jovens. Está presente em mais de 120 países, beneficiando em torno de 10 milhões de jovens por ano. No Brasil, mais de 3 milhões de jovens já participaram dos programas de empreendedorismo desenvolvidos pela Junior Achievement, que são ministrados por voluntários da classe empresarial. O Instituto Unimed apoia financeiramente a instituição com uma contribuição mensal. Além disso, dois programas são apoiados pelo voluntariado da cooperativa: Educação Empreendedora e Empresário Sombra.

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

## Esporte

**Escola de Boxe Touro Moreno:** Projeto desenvolvido pelo ex-pugilista Touro Moreno, pai dos medalhistas olímpicos Esquivá e Yamaguchi Falcão. O projeto funcionou até junho de 2014, no bairro de Jacaraípe, no município da Serra, com o objetivo de promover a atividade esportiva do boxe para 30 crianças e adolescentes em situação de risco social.

**Federação Espírito-Santense de Pessoas com Deficiência (FESPD):** A entidade tem caráter civil, social e desportivo, sem fins econômicos, com a finalidade de representar prioritariamente as entidades filiadas e deficientes, judicial e extrajudicialmente. O Instituto Unimed patrocinou oito atletas que participaram do Grand Prix Infraero de Judô para Cegos e Deficientes Visuais, realizado em novembro, no Mato Grosso do Sul.

## Meio Ambiente

**Últimos Refúgios nas Escolas – Instituto Últimos Refúgios:** O projeto tem como meta a sensibilização ambiental de crianças de escolas públicas do entorno da Unimed Vitória, por meio do registro documental dos recursos naturais das áreas preservadas. A instituição busca retratar a natureza de forma minuciosa e completa, por meio de livros fotográficos e documentários que apresentem as espécies da fauna e da flora das Unidades de Conservação do Espírito Santo. Em parceria com o Instituto Unimed, por meio do projeto foram contempladas quatro escolas, com 22 ações, beneficiando 281 crianças do Ensino Fundamental.

## Saúde

**Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci):** Foi fundada em 1988, em Vitória, por pais de crianças e adolescentes em tratamento oncológico no Hospital Estadual Infantil Nossa Senhora da Glória, com o apoio dos profissionais do setor. É a única organização não governamental de apoio ao câncer infanto-juvenil no Estado, mantendo parceria com o Núcleo de Trabalho em Onco-hematologia do Hospital Infantil. A entidade recebe o apoio do Instituto Unimed e tem uma atuação alinhada à defesa de uma medicina mais humanizada.

**Associação Luterana de Assistência Social (Alas):** Sediada em Vitória, tem por objetivo oferecer, por meio de suas atividades e projetos, proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas portadoras de deficiência, além de promover assistência gratuita de saúde e de educação.

**Banco de Leite Humano – Hospital Dório Silva:** O leite materno é o alimento mais completo para o bebê, contribuindo para um melhor desenvolvimento da criança e protegendo a sua saúde. Como forma de estimular a doação do leite materno para mães que, por fatores diversos, não podem amamentar, a Unimed Vitória viabiliza o recolhimento e o transporte do leite doado. A organização disponibiliza um carro, com motorista e

combustível, em duas manhãs por semana, para recolher, diretamente nas casas das mães doadoras, o leite materno, que é encaminhado ao Banco de Leite do Hospital Dório Silva.

**De Olho no Futuro – Prefeitura Municipal de Vitória:** Realizada anualmente, a iniciativa conta com o apoio da Unimed Vitória há dez anos e tem como objetivo identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas municipais de Ensino Fundamental de Vitória e, assim, contribuir com o seu processo de aprendizagem. O projeto, que disponibiliza gratuitamente serviços de atendimento oftalmológico a esses alunos, conta com apoio de colaboradores voluntários para a realização dos exames. Já a Prefeitura fica responsável pelo fornecimento dos óculos prescritos. Com esse projeto, a Unimed Vitória recebeu o Prêmio Cooperativa do Ano, em 2014, concedido pelo Sistema OCB. A cooperativa ficou em terceiro lugar na categoria Cooperativa Cidadã.

## Eventos

**3º Enconectar – Encontro Anual do Terceiro Setor Conectado:** Para promover e disseminar boas práticas para a construção de um mundo melhor, o Instituto Unimed apoiou a terceira edição do Enconectar, encontro anual do Terceiro Setor Conectado, realizado em outubro. O evento abordou o tema “Comunicando causas, conectando pessoas” e discutiu a importância da comunicação para a captação de recursos e a realização de iniciativas socioambientais no Estado. O encontro contou com 220 participantes, de cerca de 50 organizações sociais públicas e privadas.

**Feira Innova Social:** Por meio do Instituto, em parceria com o Viver Unimed, a cooperativa participou da 2ª Feira InnovaSocial, com um estande sobre o combate à obesidade infantil. A equipe de nutricionistas do Viver Unimed participou dando orientações sobre a importância de hábitos alimentares saudáveis para a qualidade de vida das crianças. Estimativas de um relatório publicado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) revelam que a obesidade infantil, se não tratada, é uma doença crônica que pode chegar a atingir 75 milhões de crianças em 2025, o que torna iniciativas como essa, com foco na prevenção e orientação, ainda mais relevantes. A InnovaSocial aconteceu simultaneamente à 11ª Semana Estadual de Ciência e Tecnologia, organizada pela Secretaria de Ciência e Tecnologia do Espírito Santo. O evento atraiu expositores e cerca de 100 mil participantes locais, nacionais e internacionais.



**Semana do Conhecimento – Fundaes:** Promovido pela Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes) em novembro, o evento teve como objetivo congregiar entidades e fortalecer o Terceiro Setor no Estado. Com participação do Instituto Unimed, a Semana do Conhecimento abordou quatro temas principais: Diálogos Comunitários; Governança Institucional; Gestão Estratégica para a Transformação Social e Padrões de Excelência. As palestras e oficinas tiveram a participação de aproximadamente 130 pessoas.

**Núcleo Regional – ODM/ES:** Foram apoiadas duas ações do Núcleo voltadas para a formação profissional de jovens de comunidades carentes e em situação de risco social. Essa iniciativa integra o conjunto de ações do Programa Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), que visa promover uma série de melhorias na sociedade, tendo, entre as metas, a redução da pobreza, a luta contra a fome e a redução das mortalidades infantil e materna. O Instituto Unimed deu apoio na realização de duas cerimônias de formatura, fornecendo camisetas e lanches, contemplando um total de 85 alunos.

## Voluntariado

Em 2014, o Instituto Unimed apoiou o desenvolvimento de sete projetos de voluntariado, com a participação de 120 voluntários, que dedicaram 1.066 horas, beneficiando 4.894 pessoas.

**A Turma do Dr. Unimed:** Desenvolve um trabalho de terapia e humanização, por meio de visitas em quatro hospitais públicos e asilos da Grande Vitória. O projeto contou com a participação de 11 voluntários em 2014, que dedicaram 32 horas e beneficiaram 571 pessoas.

**De Olho no Futuro:** O projeto proporciona atendimento oftalmológico para estudantes de escolas municipais, contribuindo com a qualidade de aprendizado escolar. Em 2014, entre julho e setembro, dez voluntários atenderam 360 alunos no Centro de Especialidades de Santa Lúcia, em Vitória.

**Doe:** Incentivando a doação de sangue entre os colaboradores, o projeto beneficiou 28 pessoas, com a participação de 19 voluntários e 323 horas dedicadas.

**Educação Empreendedora:** Levou 13 colaboradores para a sala de aula para falar sobre temas como as vantagens de permanecer na escola, consciência ambiental, ética e economia pessoal, entre outros. Em 2014, o projeto foi desenvolvido em duas escolas da Grande Vitória, com 114 horas de trabalho e 268 alunos beneficiados.



**O apoio ao voluntariado na Unimed Vitória tem feito a equipe crescer: em 2014 foram 120 colaboradores que dedicaram seu trabalho a sete projetos**

**Empresário Sombra:** Com a participação de 22 voluntários, o projeto contribuiu com a formação de jovens para o mercado de trabalho, por meio da vivência durante um dia com os gestores da cooperativa. Em 2014, atendeu 22 alunos de duas escolas da Grande Vitória, com 176 horas de trabalho.

**Esquadrão da Sustentabilidade:** Com 31 multiplicadores da sustentabilidade, o projeto tem o objetivo de replicar para os colaboradores da Unimed Vitória o conceito de respeito ao meio ambiente e o engajamento por um mundo melhor. Em 2014, foram 341 horas de trabalho dedicadas ao projeto.

**Vou te Contar:** Por meio da contação de histórias para crianças de quatro instituições parceiras e escolas públicas do entorno da cooperativa, o projeto visa oferecer incentivo à leitura. Em 2014, contou com a participação de 14 voluntários, que dedicaram 108 horas para contar histórias para 1.645 crianças.



## Benefícios fiscais repassados para a sociedade

GRI  
G4-EC4  
G4-SO1

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

Em 2014, na esfera Federal, a organização investiu R\$ 175 mil por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ), onde foram repassados R\$ 25 mil ao Fundo para Infância e Adolescência (FIA), R\$ 25 mil ao Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/ PDC), R\$ 25 mil à Lei do Esporte e R\$ 100 mil à Lei Rouanet.

Por meio do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) foram repassados R\$ 171.196,17, beneficiando oito projetos no município de Vitória,

Entre agosto e novembro, foi realizada a campanha do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (Programa RIR), promovida pelo Instituto Unimed. O programa incentiva cooperados e colaboradores a destinarem parte do Imposto de Renda devido para as leis de incentivo. O resultado foi a adesão de 386 cooperados e 31 colaboradores que, juntos, conseguiram arrecadar R\$ 782.304,76. Somando a parte da cooperativa, a destinação atingiu o valor de R\$ 957.304,77.

### Lei do Bem

A Unimed Vitória teve, em 2014, uma economia tributária de R\$ 159.318,61 com a utilização da Lei do Bem, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Essa legislação oferece incentivos fiscais para Pessoas Jurídicas que realizam pesquisa tecnológica e desenvolvimento de inovação tecnológica.

“ A campanha do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (Programa RIR) teve a adesão de 386 cooperados e 31 colaboradores. ”

### PROJETOS APOIADOS VIA DESTINAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA

LEI	Nome do Projeto Beneficiado	Instituição
Esporte	Vôlei Vida	Associação de Moradores do Bairro Guaranhuns
Rouanet	Pequenos Talentos: O Balé ao Alcance de Todos	Aces
	Circuito Unimed de Teatro	
Pronas/PCD	Capacitação de Profissionais em Saúde Mental no Estado do Espírito Santo	Centro Despertar para a Vida
FIA (Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vila Velha - Comcavv)	Estimulação Precoce - Integração Família x Criança	Apae Vila Velha
	Apoio à Inclusão do Autista com TDAH	Amaes
	Crescer com Arte	Instituto João XXIII
	Despertando a Inclusão	Centro Despertar para a Vida
	Funk da Paz	Instituto Tamo Junto
	Mães Jovens: Aprender e Educar	Secri
	Programa de Atendimento Nutricional para Pacientes em Tratamento de Câncer Infanto-Juvenil	Acacci
	Saúde Através da Água	Apae Vitória
	Vida Ativa	Fundação Batista da Praia do Canto



Um dos projetos apoiados pela cooperativa por meio da Lei Rubem Braga foi o Inventário do Acervo Cartográfico da cidade de Vitória, que recupera mapas e plantas de diversos bairros

### PROJETOS APOIADOS VIA LEI RUBEM BRAGA (RENÚNCIA ISS)

Categoria	Projeto
Literatura	Publicação "Navegação em Torno da Ilha Vislumbrada"
	Publicação "Três Bruxinhas"
	Publicação "Em Delírios"
	Publicação "De Lírio a Lirismo"
Patrimônio histórico	Inventário Acervo Cartográfico da Cidade de Vitória: Mapas e Plantas
Teatro e circo	Apresentações "Cantos, Contos e Mágicas"
	Espectáculo "Muro de Arrimo"
	Espectáculos Circo Churupita

## Diálogos para ir além

Sentir-se parte da comunidade e contribuir cada vez mais para o seu desenvolvimento. Foi com esse intuito que a Unimed Vitória realizou, ao longo de 2014, um total de 18 entrevistas com lideranças comunitárias. Desse modo, tornou-se possível levantar e compreender melhor os interesses e as necessidades gerais de associações e organizações de base comunitária dos bairros que compõem a região de influência das nove unidades centrais do município de Vitória, onde estão localizadas a Sede e os principais Recursos Próprios da cooperativa.

GRI  
G4-S05

Como resultado dessa proatividade da Unimed Vitória para dialogar e interagir efetiva e constantemente com a sociedade, não há registro de quaisquer processos formais de queixas e reclamações por parte de comunidades locais. Isso demonstra que tem sido bem-sucedida a atuação da cooperativa no sentido de oportunizar melhorias e de minimizar os impactos das suas atividades nas áreas do seu entorno.

GRI  
G4-S02

Da mesma forma, é válido destacar que a Unimed Vitória não está associada a operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais. Não há, também, operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e nem demais riscos significativos identificados.

## Disseminando ética e boas práticas

GRI  
G4-S03

Não há registro pela Unimed Vitória, em 2014, de nenhum caso confirmado de corrupção. Não existe, de forma institucionalizada, uma política voltada especificamente a procedimentos de combate à corrupção, em função deste fator não representar um risco potencialmente significativo à instituição.

GRI  
G4-S04

Contudo, numa postura preventiva e visando disseminar valores como ética, transparência e integridade, a cooperativa realizou uma ação comemorativa ao Dia Internacional contra a Corrupção (9 de dezembro). Foi realizada uma campanha com os colaboradores com o objetivo de promover uma reflexão sobre o exercício da cidadania, os direitos e deveres e o controle social.

GRI  
G4-S06

Por sua natureza cooperativista, a Unimed Vitória preza pela transparência e integridade de suas ações. Com uma atuação em total conformidade com a lei que rege o cooperativismo, cabe ressaltar que a Unimed Vitória não faz contribuições e doações a partidos políticos, uma vez que essas não são permitidas. Essa postura também confere à organização total autonomia e legitimidade.

GRI  
G4-S07

Outro fato que vale ser mencionado é que o setor jurídico da Unimed Vitória não registrou, ao longo de 2014, nenhuma ação judicial movida por motivos de concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio e seus resultados. Isso, mais uma vez, demonstra a postura ética da cooperativa, que busca atuar sempre com rigor às legislações vigentes.

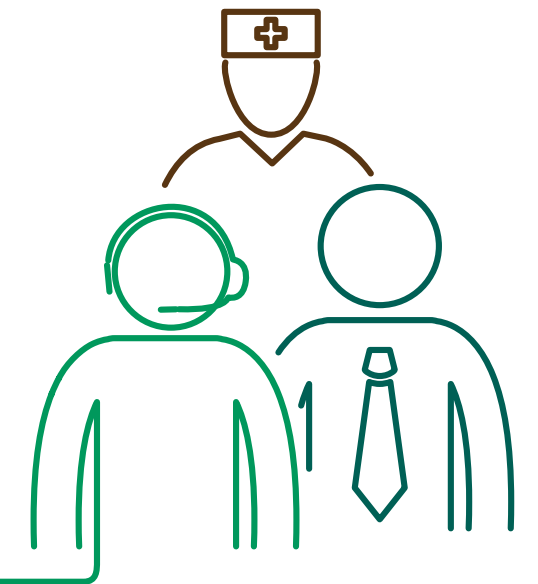
GRI  
G4-S010

Vale ressaltar que, em 2014, não foram registrados impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade. Esse fato confirma a importância dessa busca pela qualificação contínua da rede fornecedora, contribuindo para elevar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

GRI  
G4-S011

Também não há registro de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.

# PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE



## Nossas equipes, nossa força

Para a Unimed Vitória, a satisfação do colaborador e a qualidade do ambiente organizacional são aspectos determinantes para assegurar a excelência dos serviços prestados. O cuidar das pessoas perpassa primeiramente pelo zelo, pela atenção e pela valorização do público interno.

Com esse foco, a cooperativa adota o modelo de gestão por competência, que oportuniza o crescimento e o desenvolvimento pessoal dos colaboradores. Entre as estratégias utilizadas, destaca-se a prática do *feedback* na relação entre gestores e colaboradores, estimulando, assim, o diálogo e o aprimoramento contínuos. Essa prática permite que o colaborador tenha mais consciência das suas ações na organização e o orienta no caminho do autodesenvolvimento.



Alinhado à sua área de atuação, que é a promoção da saúde e a prevenção de doenças, a Unimed Vitória desenvolve diversos programas visando o bem-estar e à melhoria da qualidade de vida dos seus colaboradores. As iniciativas incluem programas de prevenção à saúde para grupos de risco até o incentivo de hábitos saudáveis, como orientações sobre alimentação equilibrada e prática de exercícios físicos.

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

## Crescimento contínuo

GRI  
G4-LA1

Em 2014, como resultado da inauguração de novas unidades e da expansão das atividades, foram registradas admissões. Com relação à faixa etária, 12% concentram-se na faixa abaixo de 30 anos, 17% entre 30 e 50 anos, e 1% acima dos 50 anos de idade. Com relação ao gênero, 24% das admissões foram de pessoas do sexo feminino e 6% do sexo masculino. O percentual de admissões por faixa etária e gênero considera apenas o número de contratados em 2014 e não o número total de colaboradores.

Numa análise por regiões, o município de Vitória se destaca com o maior registro de contratações, somando 221 novas admissões em 2014, seguido por Vila Velha (176), Serra (148), Cariacica (98) e Guarapari (6). As demais localidades de abrangência da Unimed Vitória contabilizaram um total de 24 admissões.

Em 2014, foram 528 demissões, número que ficou 21,89% abaixo do registrado no ano anterior, demonstrando que as ações de retenção estão repercutindo na maior permanência dos colaboradores na organização. A faixa etária que apresentou o maior índice de turnover foi entre 30 e 50 anos (15%), seguida pela abaixo de 30 anos (8%) e acima de 50 anos (1%).

Se observados de forma mais minuciosa, os dados revelam que a maior parte das demissões – 341 – se concentrou na faixa de idade entre 19 e 35 anos, somando 64,58%. Entre 36 e 60 anos, o número de demissões caiu para 184 (34,85%). Já entre maiores de 60, foram registradas apenas três demissões (0,57%). Na análise por regiões, Vitória também liderou em número de rotatividade, com 178 demissões, seguida por Vila Velha (132), Serra (119), Cariacica (78) e Guarapari (3). Outras localidades de abrangência da cooperativa somaram 18 demissões.

### ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA (TURNOVER)

Tipo	Quantidade de Admitidos			Quantidade de Demitidos			Taxa		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Menores de 18 anos	2	2	4	0	0	0	25%	20%	33%
De 19 a 35 anos	440	590	463	346	431	341	32,80%	39%	30%
De 36 a 60 anos	120	226	205	114	189	184	21,31	29%	23%
Maiores de 60 anos	0	1	1	0	1	3	0%	10%	22%
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>819</b>	<b>673</b>	<b>460</b>	<b>621</b>	<b>528</b>			

### ROTATIVIDADE POR GÊNERO (TURNOVER)

Tipo	Quantidade de Admitidos			Quantidade de Demitidos			Taxa		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Feminino	452	670	549	358	513	401	31,18%	39%	28%
Masculino	110	149	124	102	108	127	23,19%	25%	24%
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>819</b>	<b>673</b>	<b>460</b>	<b>621</b>	<b>528</b>			

### ROTATIVIDADE POR REGIÃO (TURNOVER)

Tipo	Quantidade de Admitidos			Quantidade de Demitidos			Taxa		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Vitória	201	801	221	146	617	178	28,73%	35%	26%
Serra	118	16	148	97	4	119	28,98%	48%	28%
Vila Velha	156	2	176	132	0	132	32,43%	25%	28%
Cariacica	79	0	98	70	0	78	26,14%	0%	26%
Guarapari	1	0	6	3	0	3	22,22%	0%	28%
Outros	7	0	24	12	0	18	22,09%	NA	33%
<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>819</b>	<b>673</b>	<b>460</b>	<b>621</b>	<b>528</b>			

### FAIXA ETÁRIA – ADMISSÃO

	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	273	387	13	673
Taxa	12%	17%	1%	30%

### GÊNERO – ADMISSÃO

	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	549	124	673
Taxa	24%	6%	30%

### FAIXA ETÁRIA – DEMISSÃO

	Abaixo de 30 anos	30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	171	345	12	528
Taxa	8%	15%	1%	24%

### GÊNERO – DEMISSÃO

	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	401	127	528
Taxa	18%	6%	24%

## Mais benefícios, mais valorização do colaborador

GRI  
G4-LA2  
G4-EC3

Na Unimed Vitória, tanto os colaboradores que trabalham seis horas diárias quanto os que cumprem regime de escala recebem os mesmos benefícios. Muito além dos direitos garantidos pela CLT, que são atendidos com rigor, a cooperativa se preocupa em oferecer benefícios diferenciados, que ajudam a valorizar o colaborador e aumentam a sua satisfação no ambiente organizacional.

Na lista de benefícios extras, estão: plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes diretos (conjugue e filhos), SOS Emergências Médicas, Plano de Extensão Assistencial do Usuário do Plano de Saúde – PEA, Programa de Benefícios de Medicamentos, seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, auxílio-funeral e auxílio-creche no valor de R\$ 179,00 para filhos com até 10 meses.

Há, ainda, tíquete-refeição no valor diário de R\$ 20,52 para os colaboradores que trabalham nas unidades que não contam com refeitório – a organização cobre 80% desse valor diário da refeição. Nas unidades que têm refeitório, a cooperativa oferece café, almoço e lanche, descontando R\$ 0,35 por dia dos colaboradores.

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

### Viver Unimed: assistência preventiva e promoção à saúde

Por meio do Programa Viver Unimed, a organização oferece aos colaboradores informações sobre as principais doenças da atualidade e dicas de saúde para preveni-las e controlá-las. O programa funciona como um suporte ao atendimento médico, atuando na promoção e educação em saúde, com monitoramento de fatores de risco em determinados grupos e incentivo à adequação a comportamentos saudáveis.

Em 2014, foi realizado o Programa Estação Saúde para os colaboradores. A cooperativa elaborou perfil de saúde com informações atual e pregressa,

permitindo identificar e atuar precocemente em fatores de risco para doenças crônicas. O perfil traz itens como glicose, pressão, altura, peso, Índice de Massa Corpórea (IMC) e circunferência abdominal.

O programa contou com participação de 739 colaboradores. Após o mapeamento, os colaboradores participaram de grupos de monitoramento de Reeducação Alimentar, Atenção ao Tabagista e de Atenção ao Hipertenso.

## PPR: uma nova conquista

A Unimed Vitória implementou, em 2014, o Participar – Programa de Participação nos Resultados. Voltado para os colaboradores, o programa demonstra o compromisso da cooperativa com o público interno, reforçando o vínculo de trabalho, e reafirma a importância dos colaboradores no alcance das metas da organização.

O objetivo do Participar é disseminar boas práticas, estimular o comprometimento no trabalho e a melhoria contínua, além de valorizar a todos que se empenharam para contribuir com os resultados. O pagamento relativo a 2014 será efetuado em abril de 2015 para as equipes que alcançaram os objetivos estabelecidos, tendo como referência o salário base de dezembro de 2014.

A iniciativa começa a premiar os colaboradores pelo alcance de 90% dos indicadores de desenvolvimento

organizacional e 80% das metas definidas por gerência. Durante o lançamento do Participar foram realizadas palestras explicativas sobre o programa a fim de envolver e promover o engajamento de todos os colaboradores. Foi um ano de trabalho intenso para colocar em prática o programa e atuar na melhoria de alguns pontos, como turnover e treinamentos por setor, sendo esses indicadores metas dentro do programa.

## Prêmio a Ideia é Essa: colaboradores inovadores

A atitude inovadora é uma característica valorizada na Unimed Vitória. Uma das formas de incentivar essa busca por novas ideias entre os colaboradores é com o Prêmio “A Ideia é Essa”. Criado em 2010, o prêmio contou com a participação de 179 colaboradores em 2014, que inscreveram 350 sugestões, sendo 15 viáveis e sete implementadas.

Para participar, os colaboradores inscrevem ideias, que devem ter como foco central o cliente. Posteriormente, elas são avaliadas por uma comissão formada por gestores da cooperativa, que julgam e consideram se as ideias são viáveis para serem implementadas. Os colaboradores que têm as sugestões viáveis recebem premiação de R\$ 330 e, quando implementadas, uma bolsa de estudos de até R\$ 4.500 para cursos de graduação, pós-graduação e idiomas, entre outros.

## Licença-maternidade e paternidade

GRI  
G4-LA3

O número global de empregados vinculados à cooperativa com direito a tirar licença-maternidade/paternidade é de 2.251 pessoas, sendo 1.707 mulheres e 544 homens. Desse total, 90 colaboradores (74 mulheres e 16 homens) usufruíram desse direito em 2014. Em 2014, saíram de licença-maternidade/paternidade 77 colaboradores, sendo que 90 retornaram e continuaram empregados nos 12 meses subsequentes. Sendo assim, a taxa de retenção pela cooperativa foi de 86,67%. Já a taxa de retorno ao trabalho ficou em 45,56%.

## Mais saúde, segurança e participação

GRI  
G4-LA5

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

Atualmente, há 161 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 7,17% do total de colaboradores. A seguir, alguns grupos existentes e as respectivas quantidades de colaboradores atuantes:

- CIPA (92 colaboradores)
- CCIH (9 colaboradores)
- Comissão de Radioproteção (19 colaboradores)
- Comissão de Resíduos (21 colaboradores)
- Comissão de Prevenção a Riscos de Acidentes com perfurocortantes (20 colaboradores)





35 anos de Unimed Vitória: registro fotográfico de colaboradores e diretoria também marcou o aniversário da cooperativa

## Mais diálogo: acordos e convenções

GRI  
G4-LA8

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

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

GRI  
G4-LA4

A Unimed Vitória realiza inspeções de segurança, mensalmente, para

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

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

Quanto ao prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, em 2014, não houve alterações significativas para notificação com antecedência aos colaboradores. O Acordo Coletivo de Trabalho existente não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

GRI  
G4-LA16

Na Ouvidoria Interna não há registro de nenhuma reclamação, em 2014, dos colaboradores por supostas violações dos direitos humanos e da legislação trabalhista. Já no âmbito judicial e administrativo, foram movidas 36 ações na Justiça do Trabalho, além de três processos administrativos e dois autos de infração no Ministério do Trabalho e Emprego. A cooperativa solucionou, em 2014, um total de 29 ações protocoladas.

GRI  
G4-LA6  
G4-LA7

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

## Investindo em capacitação e treinamento

GRI  
G4-LA9

Na sua identidade organizacional, a visão da Unimed Vitória é ser reconhecida nacionalmente pela sua excelência e como a melhor empresa de soluções em saúde do Estado do Espírito Santo. Com esse foco, a cooperativa sabe a importância de ter uma equipe bem treinada e atualizada com os melhores processos, práticas e soluções em saúde. Por isso, investe no treinamento dos seus colaboradores e os incentiva a reciclar continuamente os seus conhecimentos. Em 2014, foram quase 100 mil horas de treinamentos, sendo, em média, mais de 50 horas por colaborador.



## Horas de treinamento

- **Total de horas de treinamentos:** 98.870 horas e 50 minutos
- **Tempo médio de colaborador treinado:** 52 horas e 25 minutos
- **Horas de treinamento/gênero feminino:** 76.224 horas e 13 minutos
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero feminino:** 53 horas e 45 minutos
- **Horas de treinamento/gênero masculino:** 22.646 horas e 37 minutos
- **Tempo médio de treinamento por colaborador/gênero masculino:** 50 horas e 77 minutos

## Horas por categoria

- **Horas de treinamento da equipe assistencial:** 39.252 horas e 25 minutos
- **Horas de treinamento da equipe administrativa:** 59.618 horas e 25 minutos

## Programa de Gestão por Competências: desenvolvimento contínuo

GRI  
G4-LA10

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

Com base nas avaliações, destacam-se alguns dos principais treinamentos oferecidos em 2014:

- Programa de Desenvolvimento de Coordenadores
- Proteção Radiológica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidente (Cipa)
- Curso de Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde
- Motivação e Vendas

- Saúde Suplementar
- Treinamentos sobre Sistema de Gestão da Qualidade
- Capacitação de Agente de Desenvolvimento Humano
- Formação de Instrutores e Multiplicadores para Treinamentos Internos
- Treinamento de Vendas
- Curso eSocial para Gestores
- Curso de Cooperativismo
- Regulamentação Normativa e ANS
- Conflito, Negociação e Processo Decisório
- Curso de DIPJ – Declaração de Imposto de Renda para Pessoa Jurídica e Recolhimento de Impostos e Contribuições
- II Congresso Médico e Jurídico – Os Desafios da Efetivação do Direito à Saúde
- Workshop de Liderança Estratégica
- Gestão de Custos em Saúde
- Multiplicadores em Prevenção e Combate a Princípio de Incêndio
- Melhorias no Gerenciamento de Leitos
- Desenvolvendo o Relacionamento Interpessoal
- Planejamento Estratégico, Visão Estratégica e Foco em Resultados
- Encontro de Mercado, Marketing, Comunicação e Responsabilidade Social Unimed do Brasil
- Excel Avançado
- Painéis ADP – Treinamento e Desenvolvimento, Recrutamento e Seleção, Cargos e Salário, Medicina e Segurança do Trabalho e Relações do Trabalho
- Excelência na Humanização do Atendimento
- Comunicação Estratégica, Verbal e Escrita Empresarial
- Planejamento de Projetos – Curso de MS Project
- *Media Training*
- *Feedback* e Avaliação de Desempenho
- Ciclo Contábil – Módulo I: Retenção de Tributos; Módulo II: Curso de SPED.
- Formação de Multiplicadores Internos da Qualidade
- Governança Corporativa em Cooperativas
- Workshop de Divulgação do Modelo de Gestão de Pessoas por Competências
- Liderança e Comunicação

## Treinamentos com foco na assistência

- Segurança do Paciente
- Atendimento à Parada Cardiorrespiratória
- Treinamento de Feridas e Cuidados
- Capacitação de Conhecimento Científico em Terapia
- Termo de Esclarecimento para a Dispensação de Medicamentos Quimioterápicos de Uso Domiciliar
- Programa de Humanização – Comunicação como Âncora na Humanização do Atendimento em Saúde
- Códigos de Procedimentos Cirúrgicos
- Conbran – Congresso Brasileiro de Nutrição
- Prevenção de Pneumonia e Infecção do Trato Urinário
- Aspiração do Cliente em Assistência Ventilatória Mecânica
- Utilização do Glicosímetro
- Reações Transfusionais
- Treinamento sobre Descarte de perfurocortante
- Gerenciamento de Risco na Administração de Medicamentos Quimioterápicos
- Precauções e Isolamentos
- Mudança de Decúbito
- Extubação não Programada
- Procedimentos de Acesso Venoso Periférico e Profundo
- Aspiração Traqueal
- Reações Transfusionais
- Treinamento sobre Identificação dos Frascos de Almotolias
- Higiene Oral
- Campanha de Higienização das Mãos
- Oficina – Aspiração TQT e TOT
- Oficina Cateter Totalmente Implantado – PORT a CATH
- Protocolo de Sepses
- Atualização no Manejo e Coleta de Material para Influenza
- Prescrição de Enfermagem Padrão Relacionada ao Gerenciamento de Risco a Beira Leito
- Curativo Cirúrgico e Prevenção de Infecção de Cesária
- Erros na Administração de Medicamentos
- Infecção Hospitalar
- Úlcera por Pressão
- Prevenção de Flebites
- ACLS – Suporte Avançado em Vida Adulto
- Protocolo de Prevenção e Tratamento de Lesões de Pele
- Gerenciamento de Risco a Beira Leito
- Medicamentos de Atenção Especial e Oxigenioterapia
- Prevenção a Acidente com Material Biológico
- Técnicas de Controle de Infecção Horizontal e Vertical em Oncologia
- Protocolos Clínicos
- Reanimação Neonatal
- Capacitação com Uso de Teste Rápido HIV, Sífilis e Hepatite
- Workshop de Cuidados Paliativos com Foco do Atendimento Domiciliar

## Programa de *Outplacement*: desligamento humanizado

O *Outplacement* é um programa da Unimed Vitória que visa humanizar o momento do desligamento de um gestor. Consiste não apenas num processo de recolocação do profissional no mercado de trabalho, mas também compreende uma iniciativa abrangente, que tem como objetivo acolher o profissional desde o momento do seu desligamento e orientá-lo sobre a melhor maneira de recomeçar, estimulando-o a repensar a sua carreira.

Vale ressaltar que a Unimed Vitória possui um perfil de colaboradores que é majoritariamente jovem, sendo que 79% são efetivos com idade entre 20 e 39 anos. Essa nova geração costuma ter uma visão mais dinâmica sobre a trajetória profissional e apresenta, em geral, maior rotatividade.

## Psiu: mais oportunidades de crescimento

Os colaboradores da Unimed Vitória contam com uma ferramenta de gestão inovadora para terem novas oportunidades na organização: o Programa de Seleção Interna da Unimed Vitória (Psiu). A iniciativa compreende a seleção de processos seletivos internos, antes de buscar novos profissionais no mercado, a fim de oportunizar a promoção e o remanejamento dos próprios colaboradores.

Em 2014, foram promovidos 179 colaboradores, que colheram os frutos do empenho e da dedicação com que trabalham na cooperativa.



O Psiu promoveu 179 colaboradores em 2014



## Avaliação de Desempenho: uma aliada no autodesenvolvimento

**GRI**  
**G4-LA11**

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

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

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

### PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

### PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

## Governança

**GRI**  
**G4-LA12**

A governança compreende as práticas e os relacionamentos organizacionais para otimizar o desempenho. Na Unimed Vitória, um total de 116 colaboradores compõe o grupo que responde pela governança da organização. Desse total, 12 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos (nove mulheres e três homens), 95 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade (60 do gênero feminino e 35 masculino) e nove possuem mais de 50 anos (quatro do sexo feminino e cinco do masculino).

GOVERNANÇA	TOTAL	%
<b>Abaixo de 30 anos</b>	<b>12</b>	<b>0,53%</b>
Feminino	9	0,40%
Masculino	3	0,13%
<b>De 30 a 50 anos</b>	<b>95</b>	<b>4,22%</b>
Feminino	60	2,67%
Masculino	35	1,55%
<b>Mais de 50 anos</b>	<b>9</b>	<b>0,40%</b>
Feminino	4	0,18%
Masculino	5	0,22%

## Diversidade: oportunidades para todos

Em 2014, a Unimed Vitória contou com um quadro composto por 2.251 colaboradores, sendo, desse total, 1.707 mulheres e 544 homens. Integram os setores administrativo, especialista, de gestão e operacional, respectivamente, 531, 539, 116 e 1.065 colaboradores. A organização emprega, ainda, 113 portadores de necessidades especiais.

Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Mais de 50 anos		
Categoria Funcional	TOTAL	%	Categoria Funcional	TOTAL	%	Categoria Funcional	TOTAL	%
<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>225</b>	<b>10,00</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>289</b>	<b>12,84</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>17</b>	<b>0,76</b>
Feminino	157	6,97	Feminino	228	10,13	Feminino	12	0,53
Masculino	68	3,02	Masculino	61	2,71	Masculino	5	0,22
<b>ESPECIALISTA</b>	<b>185</b>	<b>8,22</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>344</b>	<b>15,28</b>	<b>ESPECIALISTA</b>	<b>10</b>	<b>0,44</b>
Feminino	136	6,04	Feminino	256	11,37	Feminino	9	0,40
Masculino	49	2,18	Masculino	88	3,91	Masculino	1	0,04
<b>GESTÃO</b>	<b>12</b>	<b>0,53</b>	<b>GESTÃO</b>	<b>95</b>	<b>4,22</b>	<b>GESTÃO</b>	<b>9</b>	<b>0,40</b>
Feminino	9	0,40	Feminino	60	2,67	Feminino	4	0,18
Masculino	3	0,13	Masculino	35	1,55	Masculino	5	0,22
<b>OPERACIONAL</b>	<b>296</b>	<b>13,15</b>	<b>OPERACIONAL</b>	<b>727</b>	<b>32,30</b>	<b>OPERACIONAL</b>	<b>42</b>	<b>1,87</b>
Feminino	226	10,04	Feminino	585	25,99	Feminino	25	1,11
Masculino	70	3,11	Masculino	142	6,31	Masculino	17	0,76

## Fornecedores e práticas trabalhistas

**GRI G4-LA15** A Unimed Vitória inclui em todos os seus contratos de aquisição de produtos e serviços cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. A cooperativa não realiza auditorias com fornecedores para verificação das condições citadas e práticas trabalhistas. O Programa de Qualificação de Fornecedores não prevê questionário específico para práticas trabalhistas.

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

**GRI G4-LA14** Em 2014, não há registro de dados de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.

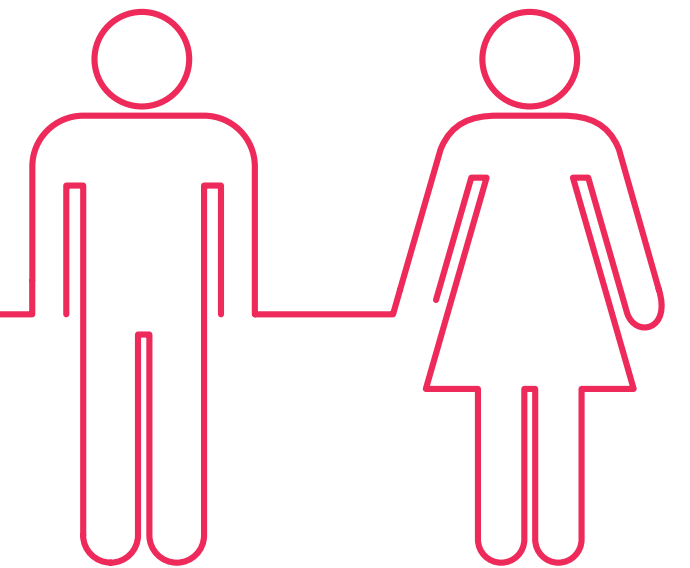
“ A Unimed Vitória inclui em todos os seus contratos de aquisição de produtos e serviços cláusulas de não exploração da mão de obra infantil, de preservação do meio ambiente, de não exploração de trabalho escravo, de promoção da equidade racial e de gênero e do cumprimento das obrigações legais. ”

**GRI G4-LA13** Outra marca da Unimed Vitória é a equidade de oportunidades e remuneração. Inclusive, o número de colaboradoras mulheres é maior, representando 76,33% do quadro total de empregados. Esse número mostra que a cooperativa está na contramão de um discurso existente no mercado atual, de que se prioriza a contratação masculina em função de garantias como licença-maternidade e outros benefícios constitucionalmente assegurados às mulheres.

### SALÁRIO E REMUNERAÇÃO

Gênero	Total de Salários	Média de Salários	Qtde de Colaboradores por Gênero	Razão Matemática	% da Razão Matemática
Feminino	R\$ 3.248.339,79	R\$ 1.925,51	1.687	- R\$ 637,14	-33%
Masculino	R\$ 1.340.269,77	R\$ 2.562,66	523	R\$ 637,14	100%

# DIREITOS HUMANOS



## Promoção da igualdade e valorização da diversidade

Os princípios básicos que norteiam as atividades da Unimed Vitória apoiam e respeitam a proteção dos Direitos Humanos. A organização defende o tratamento justo e repudia qualquer tipo de discriminação. A valorização da diversidade está presente no Código de Conduta Unimed, em seu Princípio 4: “São proibidas atitudes de discriminação de qualquer origem (idade, gênero, raça, crença, preferência sexual, deficiência ou redução de mobilidade, convicções políticas etc.), pois a diversidade e um excelente clima de trabalho são valores altamente apreciados pela Unimed”.



O Código de Conduta é entregue a todos os colaboradores que ingressam na cooperativa e também está disponível na intranet da organização, a *Intramed*, na aba *Linha Direta RH*. Por meio de campanhas, a cooperativa também transmite valores como a integridade ética, a valorização do ser humano, o bem-estar da comunidade e os fundamentos cooperativistas. A Unimed Vitória ainda utiliza seus canais internos e externos de comunicação e o alcance das redes sociais para divulgar informações que contribuem para o debate e a revisão de opiniões, conceitos, atitudes e comportamentos em relação aos Direitos Humanos.

#### Campanhas, ações e eventos realizados

- Combate à Corrupção
- Campanha Contra o Trabalho Infantil
- Dia Internacional das Pessoas com Deficiência
- Dia Mundial de Combate à Aids
- Dia da Não Violência
- Dia do Índio
- Dia do Combate à Discriminação Racial
- Diversidade
- Apoio ao Núcleo Regional dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio no Espírito Santo (ODM/ES), com ações voltadas para a formação profissional de jovens de comunidades carentes e em risco social

“ **A valorização da diversidade está presente no Código de Conduta Unimed, em seu Princípio 4: “São proibidas atitudes de discriminação de qualquer origem.”** ”



## SEMANA DA DIVERSIDADE

O principal evento realizado pela Unimed Vitória em 2014 no que tange à proteção dos Direitos Humanos foi a Semana da Diversidade. Voltado para colaboradores e cooperados, o evento ocorreu na cooperativa entre os dias 31 de março e 4 de abril, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Espírito Santo (Sescoop/ES).

A programação incluiu a palestra “Não sabendo que era impossível, ele foi lá e fez”, apresentada por Steven Dubner – um dos fundadores da Associação Desportiva para Deficientes (ADD) e especialista em esporte para as pessoas portadoras de deficiência. A Semana da Diversidade contou ainda com mensagens de motivação, otimismo e vida apresentadas por grupos de Pessoas com Deficiências e dança de alunos do Centro de Vivências Despertar, destinado ao atendimento na área da educação especial.

## Compromisso firmado

Para alinhar-se a compromissos locais, nacionais e internacionais de respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória segue as diretrizes do ODM e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

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

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

“ Para alinhar-se a compromissos locais, nacionais e internacionais de respeito aos Direitos Humanos, a Unimed Vitória segue as diretrizes dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e do Pacto Global, ambas iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU). ”

## Proteção aos direitos humanos prevista em contrato

**GRI G4-HR1** Na Unimed Vitória, dos 525 contratos de investimentos significativos vigentes até dezembro de 2014, 306 possuem cláusulas de Direitos Humanos, o que corresponde a 58,2% do número total de contratos. Isso ocorre pois nem todos os fornecedores aceitam fazer o contrato com a minuta padrão da cooperativa. Do mesmo modo, a Unimed Vitória ainda possui contratos antigos em vigor, que não respaldam esta cláusula. A cooperativa considera “acordos de investimentos significativos” todos os contratos fixos com os fornecedores.

As cláusulas incluídas nos contratos abordam questões como a responsabilidade do fornecedor de cumprir todas as obrigações trabalhistas, fundiária e previdenciária, sendo realizado um acompanhamento mensal pela Unimed Vitória por meio de comprovantes enviados pela contratada; e o compromisso de não explorar mão de obra infantil e trabalho compulsório (análogo ao escravo), manter e preservar o meio ambiente e fornecer igualdade de condições e oportunidades de trabalho sem distinção ou discriminação de qualquer forma. Caso descumpra qualquer item das cláusulas, o contrato pode ser rompido.

## Profissionais orientados

**GRI G4-HR2** Os empregados e terceiros que integram o corpo funcional da Unimed Vitória são orientados em relação a políticas e procedimentos relacionados a aspectos de Direitos Humanos relevantes para as operações da organização por meio de campanhas e ações realizadas para o debate sobre o tema. Apesar disso, a cooperativa não contabiliza o número total de horas dedicadas a estas atividades, nem o percentual de empregados treinados.

**GRI G4-HR3** Por outro lado, em 2014, a Ouvidoria Interna não registrou casos de discriminação, não havendo necessidades de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura da valorização dos Direitos Humanos vem sendo compreendida por seus colaboradores.

## Liberdade de associação

**GRI G4-HR4 G4-HR5 G4-HR6** A Unimed Vitória, por meio de acordos coletivos com os sindicatos das categorias dos trabalhadores, prevê a livre associação e o direito de expressão. A cooperativa, contudo, não possui mecanismos de monitoramento da cadeia de fornecedores. Por esse motivo, não identificou operações e fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo de violação. O mesmo ocorre em relação ao trabalho infantil e ao trabalho forçado ou análogo ao escravo.

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

## Segurança humanizada

**GRI G4-HR7** Todas as equipes de segurança da Unimed Vitória são terceirizadas. Desse modo, a cooperativa não desenvolve treinamentos específicos relacionados a políticas ou procedimentos relativos a Direitos Humanos, sendo este percentual 0%. No Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed, contudo, os supervisores de Segurança são habilitados de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade e com o Manual da Segurança da cooperativa, replicando os procedimentos para a sua equipe.

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

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

“ Os profissionais de segurança são orientados em relação aos processos de atendimento aos clientes, médicos cooperados e colaboradores, com foco na cordialidade, na atenção, na ética e no cumprimento de normas, entre outros quesitos. ”

## Violação de direitos de povos indígenas e impactos em direitos humanos

**GRI G4-HR8** Durante o ano de 2014, a Unimed Vitória não registrou casos de discriminação ou de violação de direitos de povos indígenas, não havendo, portanto, necessidade de medidas reparadoras.

**GRI G4-HR9** A cooperativa não recebeu qualquer reclamação ou queixa relacionada a impactos em Direitos Humanos e, por este motivo, não submeteu suas operações a análises ou avaliações de impactos relacionados ao assunto ou fez qualquer registro por meio de mecanismos formais.

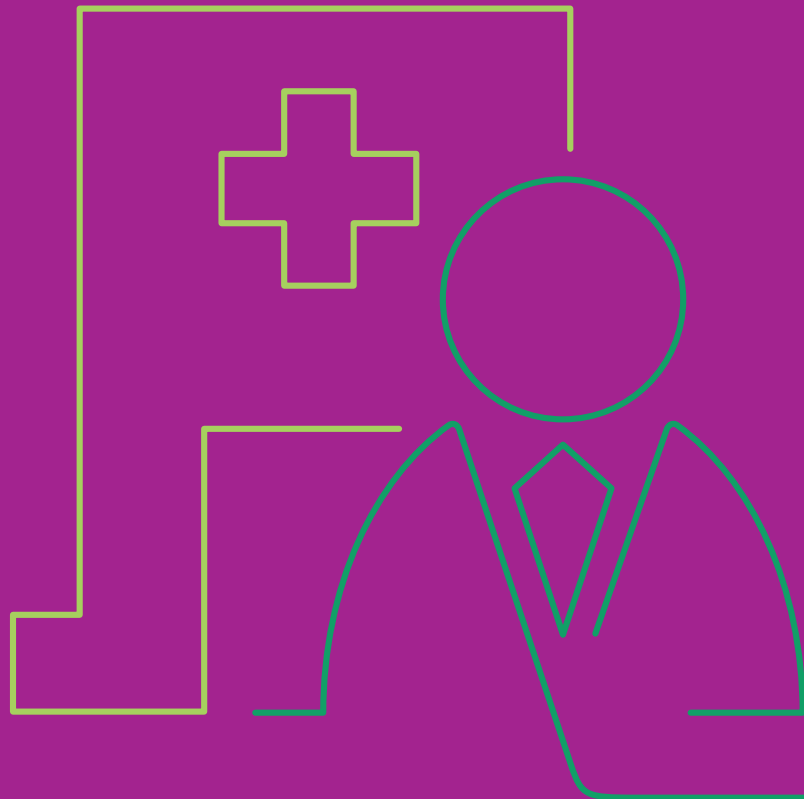
**GRI G4-HR12** Como em 2013, também não foram apontadas queixas e reclamações relacionadas a impactos em Direitos Humanos e não houve a necessidade de solucionar esse tipo de problema em 2014.

## Avaliação de novos fornecedores

**GRI G4-HR10 G4-HR11** A Unimed Vitória não contabiliza o percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a Direitos Humanos. Do mesmo modo, não possui mecanismos de monitoramento para aferir informações relacionadas a impactos negativos reais e potenciais em Direitos Humanos na cadeia de fornecedores, não havendo, portanto, medidas tomadas a este respeito. Entendendo o tratamento do tema como fundamental na organização, uma maneira encontrada pela a Unimed Vitória para avaliar os novos fornecedores nesse quesito foi por meio da inserção das cláusulas relacionadas aos Direitos Humanos em seus novos contratos, informadas no **G4-HR1**.



# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO



## Cuidados com a Saúde e a Segurança dos Clientes

**GRI  
G4-PR1**

Na Unimed Vitória, 100% dos produtos e serviços possuem seus impactos avaliados em relação à saúde e à segurança, sempre buscando melhorias. O cuidado com o cliente é prioridade na cooperativa que, em 2014, realizou eventos e treinamentos, articulou parcerias e foi reconhecida internacionalmente devido aos trabalhos realizados na prevenção à saúde e à segurança dos clientes.

## Eventos e treinamentos

Durante o ano de 2014, foram realizados 26 eventos nas unidades próprias da Unimed Vitória, dentre programas de treinamentos, cursos e palestras para o corpo clínico nas mais diferentes especialidades.

### TREINAMENTOS MINISTRADOS

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
Monitorização Perioperatória	Anestesiastas que atuam na rede própria
Principais Complicações Cirúrgicas no Ciclo Gravídico-Puerperal	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Infecção de Sítio Cirúrgico em Obstetrícias: Prevenção e Tratamento	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Ciclo de Palestras – Aprimoramento de Melhores Práticas em Oncologia (Câncer de Cólon)	Todos os cooperados da Unimed Vitória
ACLS – Suporte Avançado de Vida em Cardiologia	Cooperados que atuam na rede própria
Uso do Ultrassom em Anestesia Regional	Anestesiastas que atuam na rede própria
Emerge	Todos os cardiologistas cooperados
A Relação Médico-paciente e a Prevenção do Processo Judicial	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
PALS – Suporte Avançado de Vida em Pediatria	Pediatras que atuam na rede própria
Ciclo de Palestras – Aprimoramento de Melhores Práticas em Oncologia: (Câncer de Pulmão)	Cooperados das especialidades de Cirurgia Geral, Cirurgia Torácica e Pneumologistas
Introdução aos Cuidados Paliativos	Cooperados que atuam no Hospital Unimed e Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Prevenção de Infecção em Cesárea	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Curso de Imersão em Cuidados Paliativos	Cooperados que atuam no Hospital Unimed e Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Jornada Capixaba de Videolaparoscopia	Cooperados que atuam na Cirurgia Geral
Workshop de Adesão ao Protocolo Sepsis	Cooperados que atuam na rede própria
Segurança do Paciente e Erros de Medicação	Equipes de Enfermagem que atuam na rede própria

TREINAMENTO	PÚBLICO-ALVO
Segurança do Paciente, Gerenciamento de Risco e Gestão de Qualidade (Indicadores de Qualidade e Segurança) – Web Conferência	Equipes de Enfermagem que atuam na rede própria
Principais Urgências Oftalmológicas e Otorrinolaringológicas	Oftalmologistas e Otorrinolaringologistas que atuam na rede própria
Protocolos Clínicos: Acolhimento e Classificação de Risco e Melhores Práticas: Parto e Nascimento	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Interpretação do Relatório do Exame Densitométrico	Ginecologistas e Obstetras que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Principais Afecções Cirúrgicas de Urgências em Pediatria	Pediatras que atuam na rede própria
Suporte Ventilatório do Pronto-socorro	Cooperados que atuam no Hospital Unimed
Ciclo De Palestras – Aprimoramento de Melhores Práticas em Oncologia – Palestra (Câncer de Mama)	Cooperados mastologistas e cancerologistas.
ATLS – Suporte Avançado de Vida no Trauma	Cooperados que atuam no Hospital Unimed
Dengue e a Febre Chikungunya	Cooperados que atuam no Hospital-Dia e Maternidade Unimed
Ciclo de Palestras – Aprimoramento de Melhores Práticas em Oncologia (Câncer de Próstata)	Cooperados Urologistas, Cirurgia Geral e Radiologia e Diagnóstico por Imagem

## Comissões e comitês

Com o objetivo de atuar no ambiente administrativo e assistencial desenvolvendo atividades que contribuem na identificação de oportunidades de melhorias contínuas e na prevenção de riscos, a Unimed Vitória possui comissões e comitês, compostos por colaboradores e cooperados.

### Comissões e Comitês da Operadora e do Hospital Unimed:

- Comissão de Revisão de Prontuários Médicos
- Comissão de Revisão de Óbito
- Comissão Intrahospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos

- Subcomissão de Padronização de Materiais de Enfermagem
- Subcomissão de Padronização de Materiais de Higiene e Limpeza
- Comissão de Radioproteção
- Comissão de Riscos e Segurança do Paciente
- Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comitê Transfusional
- Comissão de Terapia Nutricional
- Comissão de Prevenção de Tratamento de Feridas
- Comissão de Gerenciamento de Resíduos
- Comitê de Processamento de Produtos para Saúde
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfurocortantes
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética Médica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- Comitê de Relacionamento com Cliente
- Comitê de Gerenciamento de Crise

#### Comissões do Hospital-Dia e Maternidade Unimed:

- Comissão de Risco e Segurança do Paciente
- Comissão de Infecção Hospitalar

“ Com o objetivo de atuar no ambiente administrativo e assistencial desenvolvendo atividades que contribuem na identificação de oportunidades de melhorias contínuas e na prevenção de riscos, a Unimed Vitória possui comissões e comitês, compostos por colaboradores e cooperados. ”

## Controle e prevenção de riscos

O Hospital Unimed possui em seu sistema interno um formulário de notificação, em que cada área registra as ocorrências de eventos sentinelas (ocorrência inesperada ou variação do processo envolvendo óbito, lesão física ou psicológica ou o risco de sua ocorrência). Após a notificação do setor, a área de Qualidade rastreia os eventos e analisa os fatos, realizando o contato com as áreas envolvidas e fazendo a “Notificação de Evento”, para que o setor responsável busque medidas a fim de evitar a reincidência.

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

O Hospital Unimed ainda utiliza protocolos clínicos como forma de monitoramento de alguns indicadores de saúde. São eles: Sepses Adulto: índice de adesão ao pacote de 6 horas de *bundles* de sepsis grave; Sepses Pediátrico: índice de adesão ao protocolo de sepsis pediátrico; Pneumonia Pediátrica: índice de adesão ao protocolo de pneumonia; Dor Torácica; e Tromboembolismo Venoso (TEV).

Todo o trabalho de prevenção realizado pelo Hospital Unimed contribuiu para manter os eventos de risco à saúde e à segurança do paciente controlados. Em 2014, foram contabilizados 408 eventos desse modelo, sendo 22 eventos considerados *near miss* ou quase eventos (eventos em potencial que foram impedidos antes de acontecerem), 233 eventos sentinelas, 75 eventos adversos e 78 desvios de qualidade de materiais, medicamentos ou tecnologia.

Quanto ao uso seguro dos produtos ou serviços, a cooperativa implantou em 2013 o Consentimento Informado, norteando a relação entre médico e paciente no que diz respeito às informações e aos consentimentos dos procedimentos. O Consentimento Informado livre e esclarecido é um processo que se inicia na consulta médica, quando um paciente necessita passar por algum procedimento cirúrgico. O paciente recebe todas as orientações relacionadas à sua patologia, às alternativas de tratamento e às complicações do procedimento eleito.

Todas essas explicações são resumidas em um termo, que é assinado pelo paciente ou responsável. Uma forma de dar mais segurança aos clientes e aos cooperados e à própria organização. Em 2014, foi realizada uma campanha de reforço sobre o Consentimento Informado, por meio dos informativos e peças publicitárias nos principais canais de comunicação com os públicos interno e externo.



## UNIMED VITÓRIA É DESTAQUE MUNDIAL EM COMBATE À SEPSE

Em 2014, o Hospital Unimed foi incluído no painel elaborado pela Global Sepsis Alliance (GSA), que destaca as ações de instituições de saúde em todo o mundo para combater a Sepsis – conjunto de manifestações graves no organismo produzidas por infecção. O hospital é o único do Sistema Unimed a ter suas ações nesta área destacadas pela entidade.

O reconhecimento foi um reflexo do aperfeiçoamento e da implantação de diretrizes internacionais de Sepsis no hospital, a partir da sua filiação ao Instituto Latino Americano de Sepsis (ILAS), ligado à GSA, e da assinatura da Declaração Mundial contra a Sepsis, em 2012.

Anualmente, a cooperativa realiza ações relacionadas ao Dia Mundial da Sepsis, com workshop de capacitação para diagnóstico e tratamento precoce da doença e medidas preventivas através das boas práticas assistenciais diárias. Como resultado dessas ações, houve o aumento de 79% na adesão ao Protocolo de Sepsis pela equipe da UTI e a diminuição de 10% na mortalidade nos últimos anos.



Em 2014, o Hospital Unimed foi incluído no mapa mundial de combate à Sepsis

## Atendimento às regulamentações

GRI  
G4-PR2

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

A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que a sua rede própria e a rede credenciada cumpram as regulamentações da ANS e do Código de Defesa do Consumidor, oferecendo um atendimento de excelência. Para isso, são desenvolvidos programas de qualificação e atualização, identificando e prevenindo possíveis não conformidades na cadeia.

GRI  
G4-PR4  
G4-PR7  
G4-PR8

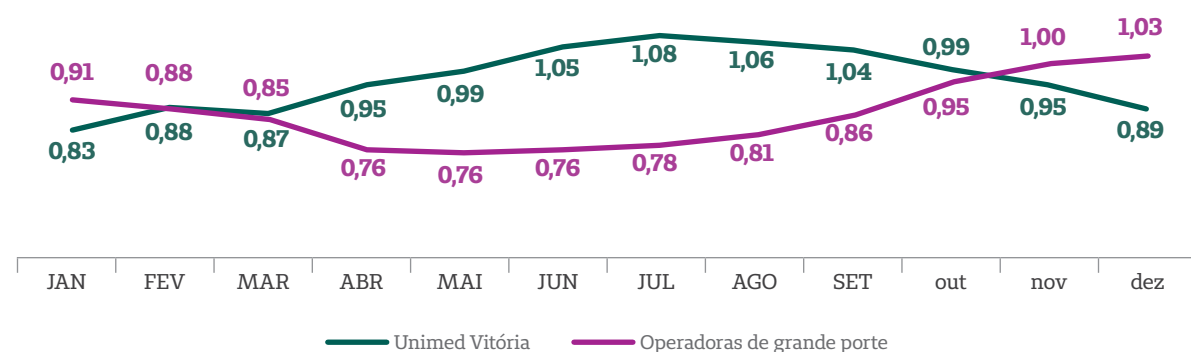
Em 2014, a cooperativa não registrou casos de não conformidade com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Não houve registro de ação judicial ou administrativa referente a não conformidades com códigos, políticas ou ações de marketing e comunicação, sendo que esses dois últimos itens seguem o Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão. Também não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.

“ A Unimed Vitória adota todos os procedimentos necessários para que a sua rede própria e a rede credenciada cumpram as regulamentações da ANS e do Código de Defesa do Consumidor, oferecendo um atendimento de excelência. ”

## Índice de Reclamações

Em 2014, a Unimed Vitória fechou o ano com um índice de reclamação de 0,89, menor que o contabilizado em dezembro de 2013, quando o índice foi de 1,0. O cálculo do índice tem como base a média de reclamações dos beneficiários de planos privados de saúde à operadora e a média do número de beneficiários desta operadora no período.

### ÍNDICE MÉDIO DE RECLAMAÇÕES UNIMED VITÓRIA X OPERADORAS DE GRANDE PORTE



## Adequação à RN 277

A Unimed Vitória iniciou em 2014 um processo de adequações para atender a Resolução Normativa nº 277 da ANS, que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O programa tem o objetivo de incentivar a melhoria continuada na qualidade assistencial da saúde suplementar.

Com essa finalidade, a cooperativa está mapeando as melhorias que precisam ser feitas para atingir os requisitos da RN 277. O propósito é a melhoria contínua dos serviços e a capacitação dos colaboradores, por meio da profissionalização e qualificação da gestão, com redução dos riscos gerenciais e da melhoria na qualidade e segurança na prestação dos serviços.

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

Essas iniciativas irão aumentar a qualidade da prestação dos serviços, por meio de avaliações que possibilitam a identificação e a solução de problemas com mais consistência, segurança e agilidade. Serão avaliados: Programa de Melhoria da Qualidade – PMQ; Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora; Sistemática de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde; Satisfação dos Beneficiários; Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde; Estrutura e Operação, e Gestão.

## Rotulagem de produtos e serviços

GRI G4-PR3

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

Informações exigidas pelos procedimentos da Unimed Vitória relativas à rotulagem de produtos e serviços	SIM	NÃO
Terceirização de componentes do produto ou serviço	X	
Conteúdo, particularmente de substâncias que possam gerar impactos ambientais ou sociais	X	
Uso seguro do produto ou serviço	X	
Disposição do produto e impactos ambientais/sociais	X	

## Satisfação do cliente

GRI  
G4-PR5

Os resultados da política de alinhamento às regulações e às melhores práticas da Unimed Vitória podem ser observados no elevado Índice de Satisfação dos Clientes, que chegou à nota de 8,6 em pesquisa realizada em 2014, sendo 0 a menor nota e 10 a nota máxima.

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

## Unimed Oncologia eleva satisfação dos usuários

A Unimed Oncologia, inaugurada em 2011, oferece um tratamento humanizado a pacientes oncológicos. Reunindo em um único lugar uma equipe multidisciplinar, com especialistas em vários procedimentos e tipos da doença, a unidade e os serviços são bem avaliados pelos pacientes.

### Oficinas de culinária para pacientes oncológicos

Motivar os pacientes oncológicos e resgatar o interesse pela alimentação foram os objetivos das Oficinas Culinárias, uma iniciativa da Unimed Vitória, em 2014, que faz parte do Projeto Viva Melhor, da Unimed Oncologia. As oficinas estimularam os pacientes em tratamento oncológico a melhorarem o seu bem-estar físico, emocional e mental.

Foram realizados seis minicursos ao longo de quatro meses, coordenados pela equipe da Unimed Oncologia com a participação de profissionais da área Médica e de Nutrição, em parceria com o Senac/ES. Durante os minicursos, os participantes puderam aprender receitas saudáveis e de fácil preparo para café da manhã, lanches, almoço e jantar, que levaram em consideração restrições e possibilidades de alimentação dos pacientes oncológicos. As receitas, desenvolvidas especialmente para o programa, foram reunidas no livro Bem-Estar, lançado pela Unimed Vitória em 2014.



As Oficinas Culinárias, do Projeto Viva Melhor, ensinou receitas práticas e saudáveis para pacientes em tratamento oncológico

### Projeto Viva Melhor

O Projeto Viva Melhor, da Unimed Oncologia, oferece assistência integral aos pacientes, envolvendo-os em atividades desenvolvidas por uma equipe multidisciplinar para fortalecer na luta contra o câncer e proporcionar momentos de relaxamento e trocas de experiências. São realizadas ações como oficinas, palestras e terapias de grupo, com foco em temas como ajuda mútua, autoestima e qualidade de vida.

## Reajuste de produtos

Desde o ano 2000, com a promulgação da Lei nº 9.961, a ANS é responsável por regular os aumentos de mensalidade dos planos de saúde. Essa regulação varia de acordo com o tipo de contrato de prestação de serviços de saúde (Pessoa Física ou Jurídica). Em 2014, a Agência determinou um aumento de 9,65% para os planos de Pessoa Física, que serão aplicados no período de maio/2014 a abril/2015.

Já para os clientes Pessoa Jurídica, o reajuste é feito de acordo com três grupos: Corporativo, Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e Resolução Normativa (RN) nº 309 (grupos de contratos que assinaram o aditivo dessa resolução). No primeiro grupo, o reajuste é negociado diretamente com o cliente, tomando por base a sinistralidade do contrato avaliada pela Assessoria Atuarial da Unimed Vitória.

O reajuste é praticado de acordo com a sinistralidade, sendo que até 70% é aplicado o índice da ANS, entre 70% e 80% aplica-se o IPCA + 3% e acima de 80% aplica-se 35% de reajuste. Todas as cláusulas são contratuais.

No caso da RN 309, o reajuste é feito de acordo com o índice calculado no grupo de empresas que se enquadram nos requisitos da resolução, que para o período de maio de 2014 a abril de 2015 foi de 19,39%.



## Aumento por faixa de idade versus aumento por reajuste

O aumento de mensalidade por mudança de faixa de idade não se caracteriza como um reajuste e é decorrente à mudança do perfil do beneficiário em relação às estatísticas atuariais do segmento, que são definidas pela ANS em dez faixas, conforme regulamentado pela RN nº 63 para os planos contratados a partir de janeiro de 1999. Em planos com data de contratação anterior a 1999, o reajuste de faixa etária é definido no contrato assinado entre as partes. O aumento por faixa de idade é aplicável em qualquer tipo de contratação.

## Comunicação com o cliente

**GRI G4-PR6** Em 2014, a cooperativa não registrou casos de não conformidade com legislações relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Não houve registro de ação judicial ou administrativa referente a não conformidades com códigos, políticas ou ações de marketing e comunicação, sendo que esses dois últimos itens seguem o Código de Autorregulamentação Publicitária (Conar) e o Código de Ética da Profissão. Também não houve reclamação sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS.

A Agência regulamenta todos os produtos do mercado de saúde suplementar. Os ciclos de vida desses produtos são duradouros. Na Unimed Vitória, todos os seus produtos estão alinhados à Lei 9.656/98 e resoluções normativas posteriores, e ao Código de Defesa do Consumidor, incluindo a Lei 11.785/2008, que alterou o respectivo Código ao determinar tamanhos mínimos para as fontes nos contratos de adesão.

Para que os clientes tenham acesso às informações sobre os seus serviços e produtos disponíveis, a cooperativa tem um Guia Médico, que é entregue no momento em que o consumidor recebe o cartão da Unimed Vitória, além de ficar disponibilizado no site [www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br).

O guia funciona como um catálogo com endereços, telefones de toda a rede credenciada de hospitais, clínicas, laboratórios e centro de diagnósticos, e o cliente pode refinar a busca conforme seu plano de saúde, tendo acesso aos médicos que compõem aquela rede de atendimento. A versão nacional, com a relação de todos os médicos cooperados do Sistema Unimed, está disponível como aplicativo para celular ou tablete nas lojas *App Store* e *Google Play*.

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

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

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

## Trabalho reconhecido

A atuação da Unimed Vitória, tanto no âmbito de gestão quanto no de responsabilidade socioambiental, possibilitou a conquista de diversos prêmios nacionais e locais. As premiações são resultado do trabalho desenvolvido por gestores, cooperados e colaboradores de forma alinhada às diretrizes e ao planejamento estratégico.

### Premiações 2014

---

Selo Ouro Governança Cooperativa 2014 da Unimed do Brasil

---

Selo de Sustentabilidade para Hospitais Unimed 2014 (Hospital Unimed)

---

Categoria Diamante do Selo de Sustentabilidade do Sistema Unimed – Nível máximo, pelo 7º ano consecutivo

---

Prêmio Experiências de Sucesso com o projeto “Novo Modelo de Remuneração Hospitalar – Semiglobal”

---

10º Prêmio de Comunicação Alberto Urquiza Wanderley do Sistema Unimed com a Revista Viva

---

Selo ProQuad Unimed Diagnóstico

---

Primeiro lugar no Marcas de Valor do jornal A Gazeta

---

Recall de Marcas 2014 do jornal A Gazeta – 22ª edição

---

Marcas Ícones da Rede Vitória

---

Prêmio Referências da Saúde 2014, estudo da IT Mídia, com os projetos: “Novo modelo de Remuneração Hospitalar” e “A Efetividade da Captação Ativa no Serviço de Atenção Domiciliar”

---

Destaque do Hospital Unimed, na área de Responsabilidade Socioambiental, no Prêmio Referências da Saúde 2014, estudo da IT Mídia, com o projeto “Incentivando a Reciclagem. Você pode fazer a Diferença”

---

Terceiro lugar, na categoria Cooperativa Cidadã, no Prêmio Cooperativa do Ano, concedido pelo Sistema OCB, com o projeto “De Olho no Futuro”

---

# Índice Remissivo

INDICADOR	Página
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>	
<b>G4-1</b>	3
Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do Conselho de Administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	
<b>G4-2</b>	11
Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	
<b>G4-3</b>	19
Relate o nome da organização.	
<b>G4-4</b>	21
Relate as principais marcas, produtos e serviços.	
<b>G4-5</b>	19
Relate a localização da sede da organização.	
<b>G4-6</b>	19
Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	
<b>G4-7</b>	22
Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	
<b>G4-8</b>	23
Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	
<b>G4-9</b>	24
Relate o porte da organização: Número total de empregados Número total de operações Vendas líquidas (para organizações do setor privado) ou receita líquida (para organizações do setor público) Capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido (para organizações do setor privado) Quantidade de produtos ou serviços prestados	
<b>G4-10</b>	25
Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. Relate o número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero. Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero. Relate se uma parte substancial do trabalho da organização é realizada por trabalhadores legalmente reconhecidos como autônomos ou por indivíduos que não sejam empregados próprios ou terceirizados, inclusive colaboradores e empregados contratados de empresas terceirizadas. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	
<b>G4-11</b>	28
Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	
<b>G4-12</b>	28
Descreva a cadeia de fornecedores da organização. Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive:	
<b>G4-13</b>	31
Mudanças na localização ou nas operações da organização, como abertura, fechamento ou ampliação de instalações Mudanças na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção ou alteração de capital (para organizações do setor privado) Mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no seu processo de seleção e exclusão	

INDICADOR	Página
<b>G4-14</b>	35, 70, 71, 90
Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	
<b>G4-15</b>	37, 129
Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa. Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização: Tem assento no conselho de governança	
<b>G4-16</b>	38
Participa de projetos ou comissões Contribui com recursos financeiros além da taxa básica como organização associada Considera estratégica a sua participação	
<b>ASPECTOS MATERIAIS E LIMITES</b>	
<b>G4-17</b>	9
Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização. Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	
<b>G4-18</b>	41
Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	
<b>G4-19</b>	44
Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório. Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira: Relate se o Aspecto é material dentro da organização. Se o Aspecto não for material para todas as entidades dentro da organização (como descrito no ponto G4-17), selecione uma das duas seguintes abordagens e apresente:	
<b>G4-20</b>	44
A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto não é material ou A lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 para os quais o Aspecto é material Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto dentro da organização.	
<b>G4-21</b>	44
Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira: Se o Aspecto for material fora da organização, identifique as entidades, grupos de entidades ou elementos para os quais o Aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica na qual o Aspecto é material para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização.	
<b>G4-22</b>	9
Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	
<b>G4-23</b>	44
Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	
<b>ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>	
<b>G4-24</b>	42
Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	
<b>G4-25</b>	42
Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	
<b>G4-26</b>	42
Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	

INDICADOR	Página
<b>G4-27</b>	41
<p>Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.</p>	
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>	
<b>G4-28</b>	9
<b>G4-29</b>	9
<b>G4-30</b>	9
<b>G4-31</b>	9
<b>G4-32</b>	9
<b>G4-33</b>	9
<b>GOVERNANÇA</b>	
<b>ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO</b>	
<b>G4-34</b>	63
<b>G4-35</b>	70
<b>G4-36</b>	75
<b>G4-37</b>	75
<b>G4-38</b>	67

INDICADOR	Página
<b>G4-39</b>	63
<b>G4-40</b>	78
<b>G4-41</b>	79
<b>PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DO PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA DA ORGANIZAÇÃO</b>	
<b>G4-42</b>	80
<b>COMPETÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA</b>	
<b>G4-43</b>	84
<b>G4-44</b>	88
<b>PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA GESTÃO DE RISCOS</b>	
<b>G4-45</b>	90
<b>G4-46</b>	91
<b>G4-47</b>	91



INDICADOR	Página
<b>PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>G4-48</b>	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os Aspectos materiais sejam abordados. 9
<b>PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO</b>	
<b>G4-49</b>	Relate o processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança. 92
<b>G4-50</b>	Relate a natureza e número total de preocupações críticas comunicadas ao mais alto órgão de governança e o(s) mecanismo(s) adotado(s) para abordá-las e resolvê-las. 93
<b>REMUNERAÇÃO E INCENTIVOS</b>	
<b>G5-51</b>	Relate as políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a executivos seniores para os seguintes tipos de remuneração: Salário fixo e remuneração variável: Remuneração baseada no desempenho Remuneração baseada em ações (ações ou opções de ações) Bônus Ações exercíveis ou diferidas Bônus de atração ou pagamentos de incentivos ao recrutamento Pagamentos de rescisão Clawbacks Benefícios de aposentadoria, inclusive a diferença entre plano de benefícios e taxas de contribuições para o mais alto órgão de governança, altos executivos e todos os demais empregados 94
<b>G4-52</b>	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização. 65, 95
<b>G4-53</b>	Relate como opiniões dos stakeholders são solicitadas e levadas em conta em relação à questão da remuneração, incluindo os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração, se aplicável. 94
<b>G4-54</b>	Relate a proporção entre a remuneração anual total do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração média anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país. 99
<b>G4-55</b>	Relate a proporção entre o aumento percentual da remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que possua operações significativas e o aumento percentual médio da remuneração anual total de todos os empregados (excluindo o mais bem pago) no mesmo país. 99
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>	
<b>G4-56</b>	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética. 53, 79

INDICADOR	Página
<b>G4-57</b>	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria). 56
<b>G4-58</b>	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias. 56, 79
<b>CATEGORIA ECONÔMICA</b>	
<b>VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO</b>	
<b>G4-EC1</b>	Relate o valor econômico direto gerado e distribuído, com base no regime de competência de exercícios, incluindo os componentes básicos das operações globais da organização listados abaixo. Se os dados forem apresentados em regime de caixa, relate a justificativa dessa decisão e os componentes básicos, conforme listados abaixo: Valor econômico direto gerado: Receitas Valor econômico distribuído: Custos operacionais Salários e benefícios de empregados Pagamentos a provedores de capital Pagamentos ao governo (por país) Investimentos comunitários Valor econômico retido (calculado como “valor econômico direto gerado” menos “valor econômico distribuído”) 102
<b>G4-EC2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas 104
<b>G4-EC3</b>	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização 97, 145
<b>G4-EC4</b>	Assistência financeira recebida do governo 136
<b>PRESEÇA NO MERCADO</b>	
<b>G4-EC5</b>	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes Quando uma parcela significativa dos empregados recebe salários sujeitos às regras do salário mínimo, relate a variação entre o salário mais baixo por gênero em unidades operacionais importantes e o salário mínimo. Relate se há um salário mínimo local ou se ele varia entre unidades operacionais importantes, discriminado por gênero. Em circunstâncias em que diferentes salários mínimos podem ser usados como referência, informe qual salário mínimo está sendo usado. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”. Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local. Relate a definição de “membros da alta direção” usada. Relate qual é a definição geográfica de “local” adotada pela organização. Relate a definição usada para “unidades operacionais importantes”. 96, 97
<b>G4-EC6</b>	Relate o percentual de membros da alta direção de unidades operacionais importantes contratados na comunidade local. 104

INDICADOR	Página
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>	
<b>G4-EC7</b> Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	31
<b>G4-EC8</b> Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	105
<b>PRATICAS DE COMPRAS</b>	
<b>G4-EC9</b> Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	28
<b>CATEGORIA AMBIENTAL</b>	
<b>MATERIAL</b>	
<b>G4-EN1</b> Materiais usados, discriminados por peso ou volume	112
<b>MATERIAIS RENOVÁVEIS USADOS</b>	
<b>G4-EN2</b> Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	112
<b>ENERGIA</b>	
<b>G4-EN3</b> Consumo de energia dentro da organização	113
<b>G4-EN4</b> Consumo de energia fora da organização	114
<b>G4-EN5</b> Intensidade energética	114
<b>G4-EN6</b> Redução do consumo de energia	115
<b>G4-EN7</b> Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	115
<b>ÁGUA</b>	
<b>G4-EN8</b> Total de retirada de água por fonte	116
<b>G4-EN9</b> Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	117
<b>G4-EN10</b> Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	117
<b>BIODIVERSIDADE</b>	
<b>G4-EN11</b> Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	117
<b>G4-EN12</b> Descrição de impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade em áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	117
<b>G4-EN13</b> Habitats protegidos ou restaurados	117
<b>G4-EN14</b> Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats situados em áreas afetadas por operações da organização, discriminadas por nível de risco de extinção	117
<b>EMISSIONES</b>	
<b>G4-EN15</b> Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1)	118
<b>G4-EN16</b> Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)	118
<b>G4-EN17</b> Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)	119
<b>G4-EN18</b> Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	119
<b>G4-EN19</b> Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	120
<b>G4-EN20</b> Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	118
<b>G4-EN21</b> Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	118
<b>EFLUENTES E RESÍDUOS</b>	
<b>G4-EN22</b> Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	120
<b>G4-EN23</b> Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	121
<b>G4-EN24</b> Número total e volume de vazamentos significativos	121

INDICADOR	Página
<b>G4-EN25</b> Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia 2, anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	121
<b>G4-EN26</b> Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água e habitats relacionados significativamente afetados por descartes e drenagem de água realizados pela organização	122
<b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b>	
<b>G4-EN27</b> Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	122
<b>G4-EN28</b> Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	122
<b>CONFORMIDADE</b>	
<b>G4-EN29</b> Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais	111
<b>TRANSPORTE</b>	
<b>G4-EN30</b> Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	123
<b>GERAL</b>	
<b>G4-EN31</b> Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	123
<b>AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>	
<b>G4-EN32</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	127
<b>G4-EN33</b> Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	127
<b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS AMBIENTAIS</b>	
<b>G4-EN34</b> Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	127
<b>CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DESCENTE</b>	
<b>EMPREGO</b>	
<b>G4-LA1</b> Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	142
<b>G4-LA2</b> Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	145
<b>G4-LA3</b> Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	147
<b>RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>	
<b>G4-LA4</b> Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	148
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>	
<b>G4-LA5</b> Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	147
<b>G4-LA6</b> Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	149
<b>G4-LA7</b> Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	149
<b>G4-LA8</b> Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	148

INDICADOR	Página
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>	
<b>G4-LA9</b> Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	149
<b>G4-LA10</b> Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria.	150
<b>G4-LA11</b> Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	154
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>	
<b>G4-LA12</b> Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	69, 155
<b>IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS</b>	
<b>G4-LA13</b> Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	156
<b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS</b>	
<b>G4-LA14</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	157
<b>G4-LA15</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	157
<b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS</b>	
<b>G4-LA16</b> Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	149
<b>CATEGORIA SOCIAL - DIREITOS HUMANOS</b>	
<b>INVESTIMENTO</b>	
<b>G4-HR1</b> Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	162
<b>G4-HR2</b> Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados	163
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>	
<b>G4-HR3</b> Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	163
<b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>	
<b>G4-HR4</b> Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	163
<b>TRABALHO INFANTIL</b>	
<b>G4-HR5</b> Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil	163
<b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</b>	
<b>G4-HR6</b> Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo	163

INDICADOR	Página
<b>PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>	
<b>G4-HR7</b> Percentual do pessoal de segurança que recebeu treinamento nas políticas ou procedimentos da organização relativos a direitos humanos que sejam relevantes às operações	164
<b>DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS</b>	
<b>G4-HR8</b> Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	165
<b>AVALIAÇÃO</b>	
<b>G4-HR9</b> Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos	165
<b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS</b>	
<b>G4-HR10</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	165
<b>G4-HR11</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	165
<b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS</b>	
<b>G4-HR12</b> Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	165
<b>CATEGORIA SOCIAL - SOCIEDADE</b>	
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>	
<b>G4-S01</b> Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	129, 136
<b>G4-S02</b> Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	139
<b>COMBATE À CORRUPÇÃO</b>	
<b>G4-S03</b> Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	139
<b>G4-S04</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	139
<b>G4-S05</b> Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	139
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	
<b>G4-S06</b> Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	139
<b>CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>	
<b>G4-S07</b> Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	139
<b>AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE</b>	
<b>G4-S09</b> Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	34
<b>G4-S010</b> Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	139
<b>MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A IMPACTOS NA SOCIEDADE</b>	
<b>G4-S011</b> Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal	139



INDICADOR	Página	
<b>CATEGORIA SOCIEDADE - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>		
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES</b>		
<b>G4-PR1</b>	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	167
<b>G4-PR2</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	173
<b>ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS</b>		
<b>G4-PR3</b>	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências	175
<b>G4-PR4</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	173
<b>G4-PR5</b>	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	176
<b>COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>		
<b>G4-PR6</b>	Venda de produtos proibidos ou contestados	178
<b>G4-PR7</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	173
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>		
<b>G4-PR8</b>	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	173

**COORDENAÇÃO E PRODUÇÃO:** Assessoria de Comunicação Unimed Vitória  
**TEXTOS:** Contatus Comunicação • **PROJETO GRÁFICO:** Ampla Comunicação  
**FOTOGRAFIAS:** Fábio Vicentini/Michel Caldeira de Souza/Ricardo Galvão/Arquivos Unimed Vitória • **EDITORAÇÃO:** Bios  
**REVISÃO TÉCNICA (PARÂMETROS DO GRI G4):** DNV Certificadora (Det Norske Veritas Certificadora LTDA)

