



RELATÓRIO DE  
**GESTÃO E SUSTENTABILIDADE**

2017



## **5** INTRODUÇÃO

- 6** Mensagem do Conselho de Administração e Diretoria
- 8** Sobre este Relatório
- 9** Perfil Organizacional
- 17** Visão Mercadológica
- 23** Premiações

## **31** GOVERNANÇA E GESTÃO

- 32** Estrutura de Governança
- 43** Planejamento Estratégico
- 49** Ética e Integridade

## **55** SAÚDE ECONÔMICA

- 57** Desempenho Econômico-financeiro
- 62** Produção Médica
- 64** Sinistralidade



# SUMÁRIO

## **75** SAÚDE SOCIAL

- 76** Capital Humano
- 100** Direitos Humanos
- 102** Sociedade
- 114** Responsabilidade pelo Produto
- 120** Recursos Próprios

## **147** SAÚDE AMBIENTAL

- 149** Gestão de Resíduos
- 153** Consumo de Energia
- 155** Reaproveitamento de Água

## **161** ANEXOS

- 162** Anexo I - Sumário de Conteúdo da GRI
- 177** Anexo II - Materialidade, Engajamento e Limites
- 181** Anexo III - Parâmetros do Relatório
- 182** Anexo IV - Demonstrações Contábeis





# INTRODUÇÃO



SUMÁRIO



# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA

## Uma gestão equilibrada para enfrentar um ano desafiador

GRI  
G4-1

Em 2017, com o cenário de crise econômica e política que vinha se arrastando e atingindo em cheio os orçamentos das famílias brasileiras, pela primeira vez, em dez anos, o setor de saúde suplementar registrou queda no número de usuários. Só para se ter uma ideia, entre março de 2015 e março de 2017, cerca de 2,8 milhões de pessoas perderam o acesso aos planos médicos, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no Brasil.

Neste contexto, a Unimed Vitória teve um resultado diferenciado ao conseguir se manter estável no mercado, com aumento do número de clientes e receita. Essa performance, com a conquista do equilíbrio, pode ser comemorada como um grande feito, que foi possível com muito trabalho aliado à firmeza na execução do orçamento.

A operadora precisou se redescobrir, se reinventar, ajustando custos e desenvolvendo produtos. O plano de saúde

Personal Ambulatorial, por exemplo, veio não somente para atender a uma necessidade do mercado mas como estratégia para evitar a perda da carteira de beneficiários.

Houve também um grande empenho para a consolidação do Unimed Personal, um modelo de assistência baseado nos melhores sistemas de saúde do mundo, que continuou seu processo de expansão. Apostamos muito nesse produto de atenção primária, que atualmente possui oito unidades e cuida de mais de 57 mil vidas.

Assim como nos últimos dois anos, o investimento na área de tecnologia, com o projeto NucleOS, continuou sendo uma das principais realizações da Unimed Vitória em 2017. E um passo importante nesse processo foi a criação da Unio, empresa de tecnologia especializada na concepção, implantação e operação de sistemas para o segmento de saúde suplementar, e que tem a Unimed Belo Horizonte como sócia e parceira.

A rígida regulação e a judicialização da saúde, a cada ano mais crescentes, permanecem impactando de forma muito negativa a atividade das operadoras. Não existe país no mundo com uma intervenção tão forte no setor quanto o Brasil. É uma legislação que penaliza o negócio, com obstáculos para a empresa e para o cliente.

Contudo, mesmo em um ambiente econômico, político e regulatório problemático, marcado por desemprego e empresas suspendendo projetos e cortando benefícios de funcionários, a Unimed Vitória, em 2017, cresceu e consolidou seu elevado grau de maturidade. Usamos os nossos instrumentos de gestão de maneira forte, com controle de indicadores de mercado e desenvolvimento sustentável.

Também evoluímos nos trabalhos socioambientais desenvolvidos pela cooperativa. Com a atuação cada dia mais firme do Instituto Unimed Vitória, conseguimos envolver e motivar colaboradores, clientes e parceiros para serem agentes multiplicadores de boas práticas ambientais e também de melhorias para a comunidade.

Todos os esforços permitiram alcançar diversos reconhecimentos. Entre eles, o Prêmio SESCOOP Excelência em Gestão. São ações que também repercutem positivamente nos índices de satisfação de clientes, cooperados e colaboradores, e no próprio cumprimento das metas estabelecidas. Por isso tudo, o tema deste relatório não poderia ser outro

senão “Maturidade e Equilíbrio”, evidenciando a gestão sólida, efetiva, eficaz e responsável da cooperativa.

Acreditamos que em 2018 continuaremos tendo que vencer mais dificuldades, com o cenário político certamente interferindo em todos os negócios e na vida econômica do país. Um grande desafio, para nós, mantém-se: controlar o custo assistencial. Será um ano em que precisaremos de muita atenção para que possamos discutir estratégias e ações para continuar nos reinventando e avançando.

Temos, a nosso favor, o fato de sermos uma cooperativa expoente e estarmos entre as melhores, com ferramentas de gestão e sustentabilidade, o que é essencial para mantermos a nossa competitividade no mercado. Esse é o nosso compromisso. Esse é nosso foco.



A operadora precisou se redescobrir, se reinventar, ajustando custos e desenvolvendo produtos.





# SOBRE ESTE RELATÓRIO

**GRI**  
G4-28

Neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade, a Unimed Vitória compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades realizadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. As informações têm como base os relatórios emitidos anualmente referentes ao desempenho da cooperativa, o Relatório dos Auditores Independentes e outros demonstrativos.

**GRI**  
G4-17

As informações publicadas neste documento cobrem todas as unidades da cooperativa. O conteúdo foi apurado com todas as instâncias da organização, sendo o material final aprovado pela Diretoria Executiva.

**GRI**  
G4-30  
G4-32

O ciclo de emissão do Relatório é anual e, para a sua elaboração, é utilizada a metodologia Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade. O material está de acordo com a opção “essencial”, versão G4.

**GRI**  
G4-33

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

**GRI**  
G4-29

A edição anterior foi divulgada em 3 de fevereiro de 2017 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.

**GRI**  
G4-31

Para esclarecer dúvidas sobre o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017 ou enviar críticas e sugestões, entre em contato com a Assessoria de Comunicação Institucional e Sustentabilidade da Unimed Vitória, pelo e-mail [comunicacao@unimedvx.com.br](mailto:comunicacao@unimedvx.com.br).



# PERFIL ORGANIZACIONAL

## Evolução contínua para cuidar de pessoas

GRI  
G4-4

Há 38 anos no mercado de saúde suplementar, a Unimed Vitória oferece uma variedade de produtos e serviços para atender aos diferentes públicos. O Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que reúne a rede própria da operadora, possui unidades de negócios como hospitais, laboratório, unidade ambulatorial, pronto atendimento, unidade de promoção da saúde, centro de diagnóstico e unidade de tratamento oncológico, permitindo que os clientes tenham uma assistência segura e completa, e acesso a um padrão de atendimento de excelência.

Os produtos comercializados em 2017 foram: Vitoriamed, Premium Nacional, Participativo Estadual, Personal, Personal Ambulatorial, Fácil Perfil e Fácil Perfil Ambulatorial. Há ainda o Plano de Benefício de Medicamentos (PBM) e o Plano Odontológico, que são opcionais.

O principal produto é o Participativo Estadual com Pessoa Jurídica. Em segundo lugar está o Personal, que se confirmou como uma grande aposta da cooperativa em 2017. Ele permite um novo modelo de atenção à saúde, de forma personalizada, na qual um médico concentra todo o histórico do paciente por meio do prontuário eletrônico. Atualmente, tem uma carteira de mais de 57 mil vidas.

A novidade no portfólio de produtos foi a criação do Personal Ambulatorial, que oferece o atendimento com o médico de referência e no Pronto Atendimento. Desenvolvido para atender uma demanda específica manifestada pelo setor de comércio, o novo produto possibilitou oferecer uma solução completa para este nicho de mercado, que até então a Unimed Vitória não penetrava. Em 2017, o produto passou a cuidar de mais de 12 mil vidas.

GRI  
G4-9

# A Unimed Vitória em números

Participação no mercado  
capixaba de saúde suplementar



**2.160.852**  
Consultas eletivas

Consultas em  
pronto-socorro **Total**  
**510.103**

Hospital Unimed Vitória: **60.562**  
Pronto Atendimento: **88.944**  
Demais Prestadores: **360.597**

Internações (Geral)  
**48.178**

Internações Hospital  
Unimed Vitória  
**9.296**

Exames de imagem  
**1.542.922**

Exames de laboratório  
**4.689.340**

Partos na Maternidade  
Unimed Vitória

**1.958**  
nascimentos  
Cesarianas: **1.495**  
Partos normais: **463**

Atendimentos Unimed  
Diagnóstico

**94.085**

Atendimentos Unimed  
Oncologia

**19.785**

Atendimentos Assistência  
Domiciliar Unimed  
Vitória (Aduvi)

**31.358**

Atendimentos  
Viver Unimed

**145.126**

Autorizações

Lojas

**168.804**

Back Office

**146.213**

Call Center

**4.827.545**  
atendimentos

Atendimentos nas lojas

**Total de atendimentos**

**323.148**

Espaço do Cliente: **174.924**

Vila Velha: **91.140**

Aracruz: **26.112**

Guarapari: **16.920**

Vitória Apart Hospital: **14.196**

Santa Maria de Jetibá: **8.484**

João Neiva: **8.292**

Ligações recebidas  
pelo Contact Center

**Total de atendimentos:**

**1.491.286**

SAC (0800) - **413.753**

Central de Autorização - **480.180**

Alô Cooperado/Prestador - **26.215**

Agendamento de Consultas - **313.392**

Agendamento de Exames - **180.261**

Atendimento Oncologia - **26.609**






Profissionais de Saúde - **50.876**

# Área de atuação

GRI  
G4-6  
G4-8

Integrando o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e a maior rede de assistência médica do Brasil, a Unimed Vitória tem atuação em 19 municípios. Os clientes de planos de abrangência nacional são atendidos, quando necessitam, como intercâmbio, por outras Singulares que fazem parte do Sistema Unimed.

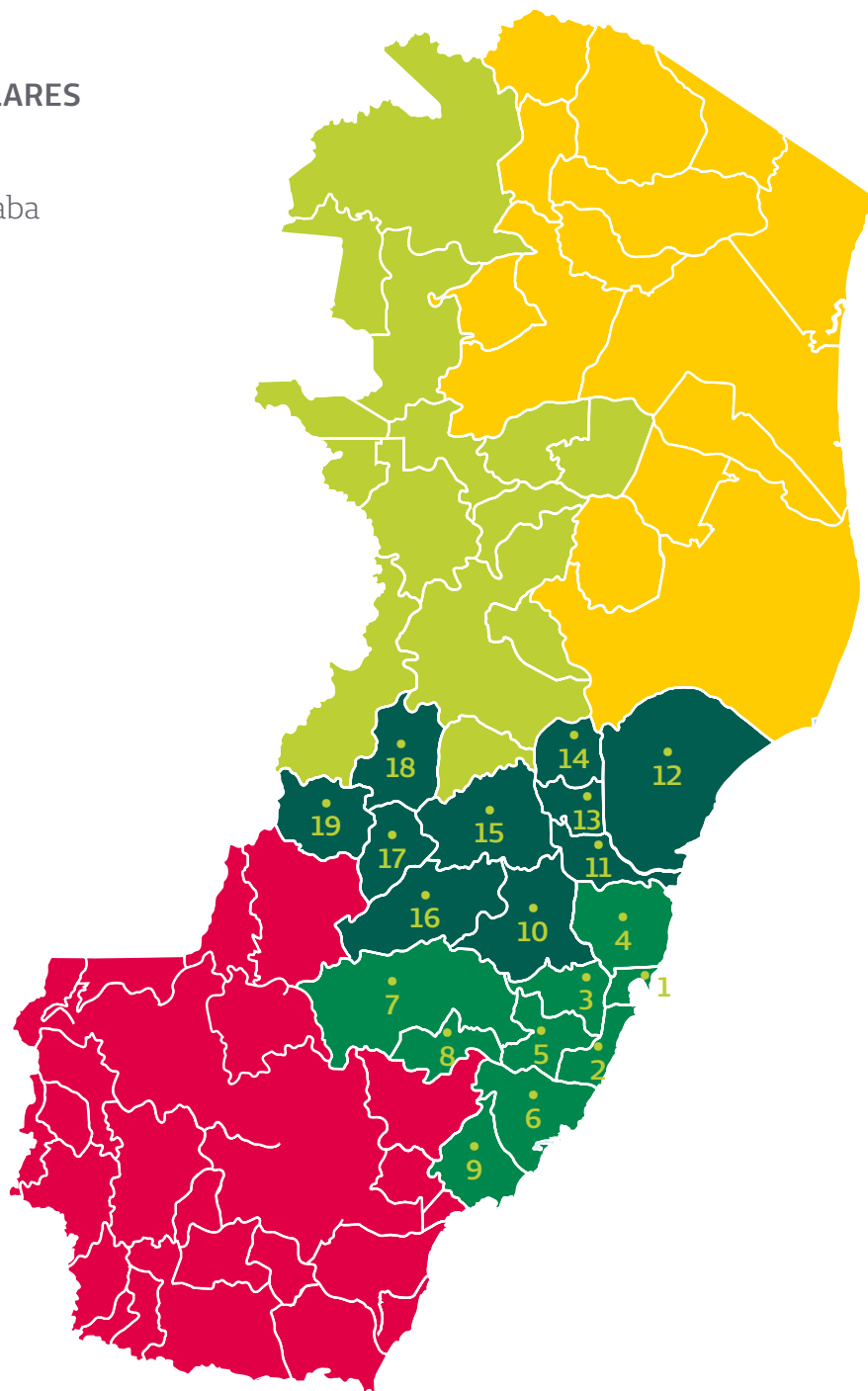
## ÁREA DE AÇÃO DAS SINGULARES DO ESPÍRITO SANTO

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

### Unimed Vitória

#### Municípios:

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



# O Sistema Unimed

- Está presente em **84%** do território nacional.
- É composto por **349** cooperativas médicas, que prestam assistência para **18 milhões** de clientes em todo o país.
- Conta com cerca de **114 mil** médicos ativos, 114 hospitais próprios e 14 hospitais-dia
- Ainda tem em sua rede prontos atendimentos, laboratórios, centros de diagnósticos, ambulâncias e hospitais credenciados para garantir qualidade nos serviços de assistência médico-hospitalar e de diagnóstico complementar.

# Respeito às pessoas e ao meio ambiente

GRI  
G4-15

A atuação da Unimed Vitória é alinhada a compromissos locais, nacionais e internacionais. A cooperativa segue o Pacto Global, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, refletidos em dez princípios; e adota os preceitos do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que tem como objetivo combater a pobreza no mundo.

Também é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção desde 2006, tendo assumido o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e demais stakeholders para que ela seja cumprida integralmente; 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 Vitória, criado em 2012, a Unimed Vitória ampliou sua atuação socioambiental, desenvolvendo diversas ações e projetos de promoção à saúde com interação com cultura, desenvolvimento comunitário, educação, esporte e meio ambiente. O Instituto coloca em prática um dos princípios cooperativistas – o interesse

pela comunidade, e mobiliza e sensibiliza toda a cooperativa para, juntos, exercerem a cidadania e atuarem na construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

Desde 2013, o Instituto integra 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 2015, associou-se ao Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, cuja missão é promover a prevenção e a erradicação do trabalho escravo no Brasil nas cadeias produtivas de empresas nacionais e internacionais.

Na área econômica, a cooperativa é membro do Espírito Santo em Ação, instituição capixaba 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.

Também em 2015, passou a integrar a recém-criada Sociedade de Hotelaria Hospitalar do Espírito Santo (SHHES), que tem como objetivos fomentar a hotelaria hospitalar e a higienização dentro do viés científico, reforçando a importância de aprimorar os serviços.





# Participação ativa na sociedade

GRI  
G4-16

Para manter o diálogo aberto com a sociedade, diretores, conselheiros e gestores da Unimed Vitória participam de órgãos de classe, como o Conselho Federal de Medicina (CFM), o Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES), o Sindicato dos Médicos (Simes) e Sociedades Médicas do Estado.

Dentro do sistema cooperativista, atuam na Unimed do Brasil, na Seguros Unimed, na Central Nacional Unimed, na Unimed Odonto, na Unimed Federação Espírito Santo e no Instituto Unimed Vitória. Além disso, fazem parte de Câmaras Técnicas da Unimed do Brasil, como as de Medicina Baseada em Evidências e de Oncologia, além de ter membros nos comitês de Mercado e de Recursos e Serviços Próprios, no Colégio Nacional de Auditores e na Comissão de Custos de Recursos Próprios, todos da Unimed do Brasil. Também fazem parte da diretoria do Conselho Estadual de Cooperativismo do Espírito Santo.

Na área médica, participam do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC-ES), do Centro de Transplantes do Hospital Meridional, do Conselho de Administração do Vila Velha Hospital, do Conselho de Administração

do Vitória Apart Hospital e do Criobanco. Integram, ainda, instituições empresariais e organizações sem fins lucrativos, como a Associação Capixaba de Combate ao Câncer Infantil (Acacci) e a Associação dos Empresários da Serra (Ases).

Também atuam como professores do curso de Medicina em faculdades locais, como a Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) e a Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (Emescam), onde alguns coordenam pós-graduação e Mestrado.



A presença em instituições possibilita a contribuição da cooperativa em debates importantes para a sociedade, por meio de iniciativas que colaboram com seu desenvolvimento.



# VISÃO MERCADOLÓGICA

## Soluções estratégicas para crescer

O ano de 2017 foi marcado por um cenário adverso. A recessão econômica e a crise política pela qual o Brasil passa impactaram diretamente no mercado de saúde suplementar. Com o aumento do desemprego, houve queda no número de contratos empresariais, e o encolhimento da renda do trabalhador levou à redução dos vínculos individuais. De acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em novembro de 2017, 47,2 milhões de brasileiros possuíam plano de saúde, cerca de 500 mil beneficiários a menos que o registrado no mesmo período de 2016.

Diante do desafio imposto pelo mercado, a Unimed Vitória focou tanto nas estratégias de venda quanto na fidelização dos clientes. Uma das estratégias foi desenvolver uma metodologia de estudos para seus produtos, visando resultado e rentabilidade individual de cada um. Para isso, avançou na área de Inteligência Comercial, que além de analisar o mercado, passou a fazer Estudos de Impacto da Concorrência, buscando novos players e entrantes.

Entre os pontos identificados e que geraram novas ações ao longo do ano, estava a necessidade de criação de um plano ambulatorial específico para o setor de Comércio. Para isso, foi criado o Personal Ambulatorial, que veio para atender este nicho de mercado que, até então, não contava com um produto voltado para as suas necessidades, com serviços e valores compatíveis. Desta forma, a Unimed Vitória conseguiu entrar neste setor de forma mais efetiva, oferecendo uma solução completa em saúde para as empresas, já tendo conquistado três das cinco maiores organizações do segmento na Região Metropolitana da Grande Vitória.

A performance da área de Inteligência Comercial em 2017 apontou a necessidade de avanço, em 2018, com a criação de uma comissão de estudos de produtos. Com foco na rentabilidade, o grupo analisará os resultados de cada produto, mês a mês, assim como dos contratos vigentes, para identificar a viabilidade de cada um e encontrar as melhores oportunidades para a cooperativa e para os clientes.

Outro destaque de 2017 foi a segmentação da equipe própria de vendas. Os 30 vendedores foram divididos por área geográfica e tipo de plano comercializado, permitindo uma aproximação com o cliente e o entendimento maior de suas necessidades, além de atender de forma mais forte os municípios fora da Região Metropolitana da Grande Vitória.

Esta iniciativa possibilitou, entre outros ganhos, ampliar o foco para as médias empresas, que têm entre 100 e 300 funcionários, que passaram a contar com um vendedor próprio em outubro. Para melhorar o desempenho da equipe, foram realizados treinamentos que possibilitaram uma qualificação maior nos produtos, ampliando o seu entendimento e, conseqüentemente, o fechamento de contratos.

Como resultado de todo esse trabalho, a cooperativa conseguiu um crescimento de aproximadamente 2% no número de vidas, com um saldo de mais de 6.000 novos beneficiários.

## Perfil dos beneficiários



A Unimed Vitória fechou 2017 com uma carteira de 339.532 beneficiários, sendo a maioria mulher (177.798 vidas). Entre elas, a faixa etária com maior número de beneficiários é de 30 a 39 anos (38.292 vidas), seguida das mulheres com idade entre 20 e 29 anos (28.596 vidas) e de 40 a 49 anos (25.782 vidas). A faixa etária com menor número de beneficiárias é com menos de 1 ano de idade, que totalizou 2.464 vidas. Já os homens somam 161.734 vidas, sendo que as faixas etárias com mais beneficiários são: 30 a 39 anos, com 33.848 vidas; 20 a 29 anos, com 26.759 vidas; e 40 a 49 anos, com 23.409 vidas.

Em relação à área de abrangência, a maioria dos planos é Nacional (188.161 vidas), seguido do Estadual (91.090 vidas) e do Regional (57.853). O número de beneficiários com plano Municipal é de 2.428. Já no tipo de contratação, a maior parte está na modalidade Coletivo Empresarial, que contabiliza mais de 189 mil vidas, seguido por Coletivo por Adesão, com mais de 98 mil vidas, e Individual ou Familiar, com mais de 52 mil beneficiários.

## Número de vidas por faixa etária

Faixa Etária	Quantidade de vidas	
	Feminino	Masculino
Menor que 1 ano	2.464	2.662
1 a 4 anos	8.997	9.760
5 a 9 anos	10.035	10.719
10 a 14 anos	8.305	8.749
15 a 19 anos	8.955	9.466
20 a 29 anos	28.596	26.759
30 a 39 anos	38.292	33.848
40 a 49 anos	25.782	23.409
50 a 59 anos	19.908	17.715
60 a 69 anos	13.134	10.858
70 a 79 anos	7.510	4.931
80 anos ou mais	5.820	2.858
<b>Total</b>	<b>177.798</b>	<b>161.734</b>

## Número de vidas por tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	2015	2016	2017
Individual ou Familiar (contratado por Pessoa Física)	51.829 vidas e 34.774 contratos	55.049 vidas e 37.478 contratos	52.194 vidas e 35.260 contratos
Coletivo Empresarial (contratado por Pessoa Jurídica caracterizando vínculo empregatício)	165.119 vidas e 3.735 contratos	178.021 vidas e 4.028 contratos	189.077 vidas e 3.849 contratos
Coletivo por Adesão (contratado por Pessoa Jurídica caracterizando ausência de vínculo empregatício)	82.687 vidas e 315 contratos	99.850 vidas e 304 contratos	98.261 vidas e 282 contratos
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	<b>299.635 vidas</b>	<b>332.920 vidas</b>	<b>339.532 vidas</b>

# Reajustes

GRI  
TEMA  
MATERIAL

Os reajustes dos planos de saúde com contratos individuais ou familiares são definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O teto máximo fixado pela agência para o período compreendido entre maio de 2017 e abril de 2018 foi de 13,55%. Os contratos são reajustados a partir do mês de aniversário. Ou seja, no mês em que foi firmado.

Apesar do índice considerar a variação da frequência de utilização de serviços, as novas tecnologias e os custos de saúde, ele se mantém abaixo da Variação do Custo Médico Hospitalar (VCMH), que em 2016 ficou em 20,40%. A VCMH é o principal indicador utilizado pelo mercado de saúde suplementar como referência sobre o comportamento de custos reais.

Já os reajustes de planos empresariais e por adesão são negociados diretamente entre a Unimed Vitória e os contratantes, considerando, entre outros fatores, a variação dos custos assistenciais de cada carteira. Em 2017, o percentual médio de reajustes nos planos empresariais foi de 14,17%.

O ticket médio mensal dos planos comercializados, em 2017 foi de R\$ 299,74. Quando considerado apenas o Plano Personal, o valor fica em R\$ 170,14 por mês. Já no novo plano, o Personal Ambulatorial, o preço médio mensal ficou em R\$ 70,01. De acordo com a 4ª edição do Painel de Precificação, publicação anual da ANS, o valor comercial médio de planos de saúde no Brasil foi de R\$ 610,24. O Espírito Santo está acima da média nacional, com ticket médio de R\$ 625,62, segundo a publicação.

## Ouro no Programa de Acreditação

Tendo como compromisso o aprimoramento contínuo da gestão e eficiência dos processos, a Unimed Vitória é certificada no maior nível de Excelência, o Ouro, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, segundo os requisitos da RN 277. Com validade de quatro anos, a certificação foi conquistada em 2016, com a cooperativa avaliada em sete dimensões. A certificação, além de colocar a Unimed Vitória em destaque nacional, credencia a organização para o processo de recertificação após quatro anos.



# Alto desempenho na avaliação da ANS

A Unimed Vitória conquistou, em 2017, a melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com a classificação de 0,8694, a cooperativa alcança um resultado acima do apurado no ano anterior (0,7509), passando da segunda para a primeira faixa de qualidade do IDSS. Com o resultado, ficou acima do IDSS médio do setor de saúde, que foi de 0,80.

O IDSS varia de zero a um e tem como objetivo aferir o desempenho global das operadoras de saúde. É calculado a partir de indicadores definidos pela ANS distribuídos em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Para melhorar ainda mais o resultado do índice, a cooperativa criou, em julho, a Comissão de Monitoramento do IDSS. Formada por 11 gestores de diversas áreas, a comissão tem como principal objetivo monitorar todos os indicadores, realizando análises para identificar pontos de melhoria.

Em encontros quinzenais, o grupo realiza estudos dos indicadores e desenvolve ações para melhorar o desempenho. A comissão também realiza o acompanhamento de todas as ações propostas para avaliar os resultados já alcançados, que são repassados para a Alta Governança. Além da melhoria do IDSS, a iniciativa impacta diretamente na assistência à saúde do paciente.

## Índice da Unimed Vitória em 2017 (Ano-base 2016)

# 0,8694

## RESULTADO POR INDICADOR

Garantia de Acesso – **0,8515**  
Gestão de Processos e Regulação – **1,0000**  
Qualidade em Atenção à Saúde – **0,8607**  
Sustentabilidade no Mercado – **0,7654**

# Mais próximo do cliente

Como forma de estreitar o relacionamento com os clientes e facilitar a comunicação, a Unimed Vitória lançou, em 2017, uma nova ferramenta de atendimento. A personagem virtual Bia foi criada para tratar de forma humanizada e dinâmica as demandas dos clientes, on-line, via WhatsApp, agilizando o atendimento.

A Singular foi a primeira operadora de plano de saúde do Estado a utilizar este recurso, além do tradicional Call Center. Com a Bia, podem ser acessados serviços como Guia Médico, 2ª via de boleto, cartão virtual, acompanhamento de autorização e falar com um atendente do Call Center.

A cooperativa também apresentou um novo layout para o seu site, seguindo o padrão adotado pela Unimed Brasil. Além do design gráfico, as alterações buscam facilitar o acesso às informações e tornar o conteúdo mais atrativo. O Aplicativo do Cliente, lançado em 2016, ficou mais customizado e ganhou novas funcionalidades: galeria de imagens dos exames, resultados de exame e receita médica.

## MUDEI HÁBITO

No Dia Mundial da Saúde, comemorado em 7 de abril, a Unimed Vitória deu início à campanha “MUDEI HÁBITO”. O movimento, uma iniciativa da Unimed do Brasil, trouxe histórias e experiências positivas para sensibilizar e impactar a maior quantidade de pessoas, promovendo seu engajamento na adoção de hábitos saudáveis no dia a dia. Elaborada como um convite ao público para fazer pequenas mudanças na vida, o conceito visava encorajar práticas mais saudáveis, a partir de metas possíveis, respeitando o ritmo de cada indivíduo. Todo o conteúdo da campanha foi real e os personagens foram pessoas comuns, que buscam mais qualidade de vida em suas rotinas.



# PREMIAÇÕES

## Gestão e qualidade reconhecidas

Todo o trabalho desenvolvido pela Unimed Vitória, ano a ano, vem sendo reconhecido nos âmbitos estadual e nacional. Em 2017, a cooperativa conquistou importantes premiações, tanto nas áreas de gestão e econômica quanto no segmento de saúde, além de reconhecimento da sociedade.

Um dos grandes destaques foi o **Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão**, em que a Singular conquistou prata na categoria 3, o nível mais alto. A premiação é uma iniciativa do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), em parceria com a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). A finalidade é incentivar e reconhecer o esforço das cooperativas com as melhores práticas de gestão e governança.

A edição contou com a participação de cooperativas de todo o Brasil, incluindo setores fortes como agropecuária e crédito. Para o ciclo 2017, foram auditados indicadores dos anos de 2014, 2015 e 2016. Este reconhecimento nacional ratifica o trabalho desenvolvido na Unimed Vitória, que busca de forma contínua adotar e implementar as melhores práticas de gestão.

A cooperativa também conta com o Selo de Governança e Sustentabilidade com certificação nível Ouro no biênio 2016/2017, concedido pela Unimed do

Brasil, sendo a mais bem pontuada entre as Singulares de grande porte. Para receber a premiação, a Unimed Vitória é analisada em oito dimensões: Órgãos Sociais, Gestão Organizacional, Ferramentas e Soluções para o Sistema Unimed, Cooperados, Colaboradores, Beneficiários, Sociedade, e Meio Ambiente. A manutenção do selo requer a apresentação à Unimed do Brasil, anualmente, os resultados de seu Balanço Social, Situação Econômico-financeira, Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa e não situação de intervenção da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Unimed Vitória ainda alcançou, em 2017, o 18º lugar entre os 50 maiores Planos de Saúde do País, de acordo com ranking do jornal Valor Econômico, que lista as 1.000 maiores empresas do Brasil, em diversas áreas.



# Reconhecimento no Espírito Santo

A Unimed Vitória continua sendo uma marca forte para a população capixaba. Em 2017, a cooperativa foi premiada, mais uma vez, pelo Recall de Marcas, promovido pela Rede Gazeta, como o plano de saúde mais lembrado. Além de conquistar a premiação em sua categoria, a cooperativa também recebeu troféu especial por ser a única marca mais lembrada em todos os 25 anos de Recall.

A organização manteve ainda o título de marca mais lembrada pelos capixabas na categoria Plano de Saúde pela pesquisa Marcas Ícones, uma iniciativa da Rede Vitória em parceria com o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (Ibope). Campeã em 2017, pela sexta vez consecutiva, mostra sua liderança na Região Metropolitana da Grande Vitória e reforça a sua presença como marca referência no seu segmento.

Os resultados apontam as marcas mais lembradas em 70 categorias, além das dez marcas *Top of Mind*, que são aquelas que, independentemente da categoria, estão na cabeça dos capixabas. Quando perguntados sobre a categoria Plano de Saúde, 60% dos participantes responderam Unimed Vitória.

A cooperativa venceu, ainda, a segunda edição do **Prêmio Excelência em Saúde**, da TV Vitória, em quatro categorias: Plano de Saúde, com 41,66% dos votos; Clínica de Oncologia, com a unidade própria, – a Unimed Oncologia, com



36,59% dos votos; Hospital Privado, com o Hospital Unimed Vitória alcançando 34,56% dos votos, e Top of Mind, com 17,63%.

O Prêmio Líder Empresarial, outra premiação realizada pela TV Vitória, também foi conquistado pela Unimed Vitória. A iniciativa reconhece as melhores lideranças empresariais do Espírito Santo em diversos segmentos. O diretor-presidente da cooperativa, Márcio Almeida, foi eleito pelo sexto ano consecutivo como Líder Empresarial na categoria Planos de Saúde, conquistando, no voto popular, 35,74% dos votos.

A Singular ainda conquistou o **Prêmio Gazeta Empresarial Aracruz 2017**, promovido pela TV Gazeta Norte, ficando entre as marcas mais lembradas pelos consumidores do município na categoria Plano de Saúde, atingindo 62,67%. Todos esses resultados mostram o reconhecimento da solidez da Unimed Vitória, que é líder no mercado e atua em prol da excelência em saúde, visando à plena satisfação dos clientes.



## Inovação garante prêmio

O investimento em tecnologia e inovação a serviço do cliente resultou na conquista do Prêmio Experiências de Sucesso Comercial com o aplicativo desenvolvido para clientes. A premiação aconteceu durante a XIII Convenção de Mercado e Encontro de Comunicação e Marketing da Aeromédis e Unimed Federação Minas. O case APP Clientes Unimed Vitória foi apresentado com o tema da campanha “Não fique parado no tempo”, concorrendo com experiências de sucesso das Singulares anfitriãs: Unimed Gerais de Minas e Unimed Sul Mineira.

Representando um avanço na forma da Unimed Vitória se relacionar com seus públicos, o aplicativo oferece recursos que otimizam o dia a dia do cliente com serviços que vão desde o Guia Médico e cartão virtual a extratos financeiros.

## Cuidando do meio ambiente

O empenho contínuo para reduzir as emissões de gases de efeito estufa foi reconhecido em 2017 com a conquista do 15º Prêmio Fetransportes de Qualidade do Ar – QualiAr, promovido pela Federação das Empresas de Transporte do Espírito Santo (Fetranportes). Em 2017, a cooperativa ganhou o nível Prata da premiação por obter a aprovação de todos os seus veículos e suas máquinas movidos a diesel nos testes de emissão de gases poluentes.

A Unimed Vitória e a Fetranportes possuem um contrato para a execução do Programa Despoluir/ES, em que assume sua parcela de responsabilidade na construção de um mundo ambientalmente mais equilibrado. Por meio do acordo, a cooperativa estimula a adoção de normas ambientais relativas às emissões de poluentes por veículos, máquinas e equipamentos próprios movidos a diesel, amplia a regularização ambiental da frota operante na prestação dos serviços indispensáveis às suas atividades e apoia o uso de energia limpa.

## Comunicação

O trabalho desenvolvido na área de Comunicação e Marketing também foi destaque. A Unimed Vitória venceu o prêmio Marketing, como Singular de Grande Porte – categoria Ativação de Patrocínio, entregue durante o Encontro Nacional de Comunicação e Marketing, maior evento de ambas as áreas do Sistema Unimed.

O trabalho premiado foi a **Ação de Verão** desenvolvida nas praias de Vitória, Vila Velha, Serra, Guarapari e Aracruz, com roleta de brindes e serviço de reparo de bicicletas. Foram montadas tendas nas praias para calibragem de pneus, lubrificação de correntes e rolamento, pequenos ajustes e regulagem de freios, entre outros. Para reforçar a importância dos cuidados com a saúde, era disponibilizado protetor solar para quem passava pelo local.





# Casa do Colaborador é destaque no Prêmio Ser Humano

A Casa do Colaborador, um espaço de acolhimento, cultura e lazer para os colaboradores, criada em abril de 2016, possibilitou à Unimed Vitória, em 2017, conquistar o terceiro lugar no Prêmio Ser Humano. A premiação é uma iniciativa da Associação Brasileira de Recursos Humanos – Seccional Espírito Santo (ABRH-ES).

Localizado próximo ao Hospital Unimed Vitória, o ambiente tem uma estrutura composta por sala de TV, computadores com acesso à internet, livros, sala de estudo, sala de jogos e área de atendimento de Recursos Humanos. O espaço é utilizado, em especial, para descanso dos colaboradores que cumprem jornada em escalas. A Casa do Colaborador foi resultado de um plano de ação desenvolvido para atender à pesquisa de satisfação realizada nos anos de 2014 e 2015.

## Área assistencial certificada e tida como referência

O Hospital Unimed Vitória manteve a certificação Nível 3 da Organização Nacional de Acreditação (ONA), a mais alta da escala. O selo atesta a excelência da gestão da instituição e a alta qualidade dos serviços prestados aos clientes. Para alcançar o terceiro estágio da certificação, conquistado desde 2008, é necessário o gerenciamento de desempenho global do hospital e o atendimento a todos os requisitos dos níveis anteriores, voltados para a segurança e a gestão.

Buscando alcançar mais um nível de excelência, o Hospital Unimed Vitória iniciou um processo de diagnóstico, também em 2017, para a adoção de uma norma internacional de acreditação hospitalar. A partir da avaliação feita por uma auditoria externa, a unidade contará com planos de ação desenvolvidos especificamente para conquistar a certificação internacional.

A excelência na gestão do Hospital Unimed Vitória garantiu a certificação da Associação de Medicina Intensiva Brasileira por Gestão de Indicadores de Qualidade de Desempenho. A instituição reconheceu a UTI Geral e a UTI Coronariana pela gestão dos indicadores de qualidade e desempenho, em consonância com a Resolução da Diretoria Colegiada nº 7 da Anvisa (RDC – 7), por meio do sistema Epimed Monitor UTI Adulto.

O Hospital Unimed Vitória possui ainda o Selo de Sustentabilidade concedido pela Unimed do Brasil, tendo tido a maior pontuação entre as unidades hospitalares de mesmo porte do Sistema Unimed. Concedida a cada dois anos, a certificação reconhece o desenvolvimento de práticas sustentáveis na gestão, considerando o equilíbrio econômico, social e ambiental. Além de reconhecer o trabalho realizado pelos Hospitais Unimed, o Selo é uma importante ferramenta de diagnóstico da gestão e oferece a possibilidade de avaliar oportunidades de melhorias e mitigar impactos negativos que possam decorrer das atividades.

## **Experiências nos Recursos Próprios se tornam exemplos**

A qualificação assistencial, que oferece um cuidado integral e personalizado aos clientes, também foi reconhecida em 2017. O Hospital Unimed Vitória ganhou o prêmio Núcleo de Segurança do Paciente do Ano, do Laboratório de Inovações e Reconhecimento de Boas Práticas sobre Segurança do Paciente na Saúde Suplementar, com o trabalho “A Gestão de Risco Assistencial Eficiente: A Teoria Aplicada na Prática”.

A Unimed Vitória foi a única representante do Espírito Santo entre as 23 práticas finalistas com o projeto que evidencia uma gestão estruturada, organizada e continuada de Núcleos de Segurança do Paciente. A premiação é realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em

parceria com a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas). No total, 71 experiências foram inscritas e avaliadas por uma comissão organizadora e julgadora. O trabalho vencedor da Unimed Vitória também foi apresentado no Fórum Latino-Americano de Qualidade e Segurança na Saúde, uma iniciativa do Institute of Health Improvement e do Hospital Albert Einstein.

O gerenciamento de cuidado e a promoção de saúde do Programa Viver Bem, com o uso de ferramentas de plataforma digital e telessaúde no Programa de Atenção à Gestante também foram reconhecidos durante o 4º Congresso de Atenção Integral à Saúde, promovido pela Unimed do Brasil. As condutas da Atenção Integral à Saúde prestadas a gestantes alcançaram o 1º lugar no prêmio de inovação.

Já o case “Impacto do Matriciamento em Saúde Mental para Profissionais da Atenção Primária à Saúde”, desenvolvido pelo Unimed Personal, ficou com o terceiro lugar da premiação. O trabalho apresentou o impacto da capacitação de profissionais de atenção primária em saúde mental e o matriciamento da conduta de paciente com transtorno mental. O apoio matricial oferece suporte assistencial e pedagógico para o gerenciamento da carteira, construindo vínculos dos pacientes com a equipe assistencial.



A Unimed Vitória foi a única representante do Espírito Santo entre as 23 práticas finalistas com o projeto que evidencia uma gestão estruturada, organizada e continuada de Núcleos de Segurança do Paciente.







# GOVERNANÇA E GESTÃO



# PODER DE DECISÃO NA MÃO DE TODOS

A gestão da Unimed Vitória é realizada em sintonia com os princípios e os valores do cooperativismo. Sua Governança é baseada em preceitos éticos e normas voltadas às melhores práticas que visam garantir uma administração com total envolvimento dos cooperados e transparência, com processos e atribuições claramente definidos.

Contando com diversas ferramentas que apoiam o desenvolvimento da Governança, a organização assegura a sustentabilidade do negócio e o alcance de seus objetivos econômicos, ambientais e sociais. As boas práticas adotadas refletem a solidez do negócio, garantindo, também, sua expansão saudável.

Esse compartilhamento do processo decisório, de forma participativa, torna a Unimed Vitória uma referência na área de

Governança, reconhecida por premiações como o Prêmio Sescop Excelência de Gestão. Para buscar mais avanços, em 2017, novas ações foram implantadas, como a criação da Gerência de Governança.

## Estrutura de Governança

GRI  
G4-34

Na Unimed Vitória a estrutura de Governança é composta pela Diretoria Executiva e por quatro Conselhos (de Administração, Técnico, Fiscal e Social). A cooperativa ainda conta com o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), que promove a educação continuada e o desenvolvimento profissional dos médicos, tendo como membros 11 cooperados.

Conselho Social





# Entenda a Governança da Unimed Vitória

QUAIS SÃO?	QUANTOS SÃO?	QUAL SEU PAPEL NA GESTÃO DA COOPERATIVA?
<b>DIRETORIA EXECUTIVA</b>	Cinco eleitos em assembleia para mandato de quatro anos	Responsável pela gestão da cooperativa, de acordo com as diretrizes traçadas pelo Conselho de Administração.
<b>CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	É composto por 11 membros eleitos para mandato de quatro anos	Tem a missão de representar os interesses dos cooperados, contribuindo para a elaboração das estratégias e o monitoramento dos resultados. É fundamental para o acompanhamento da gestão.
<b>CONSELHO TÉCNICO</b>	Sete eleitos para mandato de quatro anos	Acompanha a gestão, realizando avaliação técnica da conduta dos cooperados.
<b>CONSELHO FISCAL</b>	Seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, eleitos para mandato de um ano	Fiscaliza as operações, as atividades e os serviços da cooperativa.
<b>CONSELHO SOCIAL</b>	109 membros, sendo 75 eleitos pelas especialidades médicas e o restante integrado por membros do Conad, Conselho Técnico e Nudac	Órgão consultivo e orientador, representa diretamente os cooperados levando propostas para Diretoria Executiva e Conselho de Administração.



SUMÁRIO

# ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

## DIRETORIA EXECUTIVA

Márcio de Oliveira Almeida – *diretor-presidente*  
Fernando Ronchi – *diretor Administrativo-financeiro*  
Guilherme Santos Crespo – *diretor de Provimento de Saúde*  
Mário Tironi Junior – *diretor de Recursos Próprios*  
Remegildo Gava Milanez – *diretor de Mercado*

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

## CONSELHO TÉCNICO

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

## CONSELHO FISCAL

Rodrigo Rodrigues de Freitas  
Gustavo Antonio Reis Lopes Picallo  
Rodrigo dos Santos Lugão

## SUPLENTES

Luiz Carlos Bevilacqua dos Santos  
Lorena Meneguelli Batista  
Maria Zulete Dadalto



O Estatuto Social estabelece o número mínimo de reuniões mensais para cada conselho, podendo variar a partir da quantidade definida, conforme a necessidade. Em 2017, o Conselho de Administração realizou 22 reuniões e o Conselho Técnico, 21. Já o Conselho Fiscal, que iniciou o mandato em março, teve no ano 14 reuniões. O mandato, que vai até fevereiro de 2018, totalizará 16 reuniões.

# Gestão participativa para chegar mais longe

Fundada com o propósito de gerar oportunidades de trabalho para médicos com a prestação de serviços de assistência à saúde, a Unimed Vitória tem na sua Governança Corporativa uma gestão participativa. Para deliberar sobre assuntos relevantes para o negócio e a gestão, os cooperados se reúnem em **Assembleias Gerais Ordinárias (AGOs)**, convocadas anualmente, e Extraordinárias (AGEs), sempre que necessário.

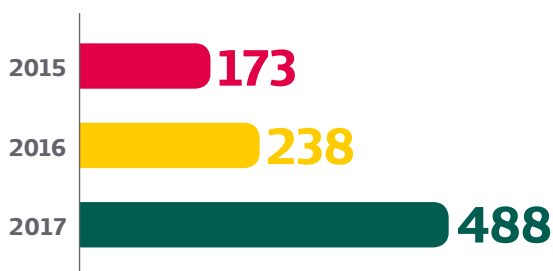


A AGO é a instância máxima de decisão, onde os cooperados exercem o direito de voz e voto e apresentam, discutem e aprovam as propostas, as regras e os resultados, direcionando as decisões do negócio. Durante a assembleia também são eleitos, entre os próprios cooperados, a Diretoria Executiva e os Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal.

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

## PARTICIPAÇÃO EM AGO

### NÚMERO DE COOPERADOS



A Unimed Vitória atua ainda com base em um conjunto de estratégias, regulamentos e políticas direcionadas pelos princípios que regem o cooperativismo, que tem como base a cooperação mútua, a participação e a democracia. A cooperativa está vinculada ao sistema de saúde suplementar e, por isso, submete-se ao órgão regulador de planos de saúde do Brasil: a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

# Portal de Gestão e Governança

Com o objetivo principal de aumentar a transparência da gestão, facilitando o acesso às informações estratégicas, a Unimed Vitória aperfeiçoou o seu Portal de Gestão e Governança, uma ferramenta online que permite que a Diretoria Executiva e os integrantes do Conselho de Administração tenham acesso a dados estratégicos, documentos e informações relacionados à Governança Corporativa. Por meio do sistema, é possível acompanhar metas globais e indicadores mensais, com análises da situação atual e de todas as iniciativas estratégicas, com detalhamento de cronograma, responsáveis, orçamento e execução, entre outros.

## Propósitos e objetivos trabalhados em conjunto

Para alcançar os objetivos propostos pela gestão, a cooperativa possui comissões e comitês diretivos que tratam dos temas econômicos, ambientais e sociais de forma descentralizada. Esses grupos são formados por executivos, cooperados e colaboradores de diferentes níveis hierárquicos, melhorando a tomada de decisões e a execução das atividades com reflexo positivo nos resultados.



# Comitês de Especialidades e Câmaras Técnicas contribuem com a gestão

Para aprofundar discussões sobre assuntos específicos de diversas áreas, a Unimed Vitória tem os Comitês de Especialidades e as Câmaras Técnicas. Eles auxiliam na definição de padrões técnicos, de qualidade, desenvolvimento e alinhamento das atividades da assistência médica às normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Os Comitês de Especialidades contam com a participação de 154 médicos, de 51 especialidades diferentes. Seus membros assessoram na normatização de atividades das especialidades, avaliando o perfil e os desvios de cada uma; e analisam as adoções de novas tecnologias, entre outros temas pertinentes que visam à qualidade da assistência prestada. Também propõem normatizações com base em protocolos, boas práticas e estudos da Medicina Baseada em Evidências (MBE). Em 2017, foram validados 21 produtos entre protocolos, cartas circulares e estudos de MBE.

A cooperativa tem ainda a atuação de oito Câmaras Técnicas – Cardiologia, Neurocirurgia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Vascular,

Reumatologia, Urologia e Cirurgia Geral –, que realizam reuniões periódicas com o intuito de auxiliar a análise dos processos de autorização médica junto à Auditoria.

Em 2017, foram implantados softwares e melhorias no processo de trabalho das câmaras, que possibilitaram um volume de atividades maior e uma economia de R\$ 5.164.513, considerando os valores de OPMEs (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) e honorários médicos. Em 2016, este valor foi de R\$ 2.699.355,00. A equipe também passou a ter um auditor técnico certificado em boas práticas, que atua como um protetor do trabalho médico e do paciente.



Os Comitês de Especialidades contam com a participação de 154 médicos, de 51 especialidades diferentes.



# Comitês acompanham projetos e aplicações financeiras

A cooperativa tem uma política de gestão de projetos estratégicos, objetivando ampliar as possibilidades de êxito nos resultados. O Comitê de Projetos é responsável pelas deliberações, feitas com base nas informações fornecidas pelo Escritório de Projetos Estratégicos. O comitê prioriza e aponta as iniciativas estratégicas para a organização, definindo recursos financeiros, prazos e escopo das ações e projetos dos anos seguintes, alinhados à Estratégia.

O grupo é composto por nove membros, entre eles os superintendentes e a assessora de Ações Estratégicas. Em 2017, foram conduzidos 13 projetos estratégicos e 69 ações estratégicas.

O gerenciamento da parte econômica também tem a participação do Comitê de Aplicações Financeiras. Formado pela Diretoria Executiva e membros do Conselho de Administração, Superintendência Financeira, Gerência Financeira e ocasionalmente instituições de mercado financeiro convidadas, o comitê foi instituído em 2015 e realiza reuniões bimestrais para analisar e aprovar as propostas de aplicação dos recursos financeiros.

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

Os investimentos são realizados com observação aos critérios de segurança, rentabilidade, solvência e liquidez, de acordo com a legislação vigente e as diretrizes previstas na política de investimentos da cooperativa, entre outras diretrizes que venham a ser adotadas pela administração. Outra finalidade do comitê é garantir o cumprimento da Política de Aplicações Financeiras, bem como monitorar os resultados obtidos na carteira e os riscos expostos em decorrência da gestão dos investimentos.

Em agosto de 2016, os membros aprovaram o Fundo de Investimento Exclusivo Unimed Vitória, que ganhou destaque nacional recebendo o prêmio de Case de Sucesso no Simpósio Unimeds RJ, ES e MG.

# Na área socioambiental, o Instituto Unimed Vitória é protagonista

As ações de responsabilidade socioambientais são de competência do Instituto Unimed Vitória, criado há cinco anos. O Instituto tem como objetivo ampliar, apoiar e desenvolver projetos que contribuam para a promoção da saúde nas áreas de Educação, Meio Ambiente, Esporte, Desenvolvimento Comunitário e Cultura, viabilizando práticas e alcance de resultados efetivos por meio da realização de atividades que envolvem o público interno.

Alinhado ao modelo organizacional da cooperativa, o Instituto Unimed Vitória conta com uma estrutura de Governança que envolve, de forma voluntária, membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, dos superintendentes e gerentes da cooperativa. Essa participação contribui para o desenvolvimento das atividades, complementando e otimizando a Política de Sustentabilidade da organização.

Para monitorar os riscos ambientais relacionados ao negócio, buscando sua prevenção e redução, a cooperativa também tem, desde 2003, uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, constituída por membros de todas as unidades. Tem como objetivos identificar, monitorar e normatizar todas as questões que dizem respeito ao gerenciamento de resíduos de forma correta, sendo que cada unidade possui um Programa de Gerenciamento de Resíduo específico. As discussões e decisões mais impactantes são levadas à Alta Direção, por meio do presidente da comissão.

# Governança por gênero e idade

GRI  
G4-LA12

A Diretoria Executiva é composta por cinco cooperados, tendo, a maioria, mais de 50 anos. Já o Conselho de Administração é formado por nove cooperados e duas cooperadas. A maioria dos integrantes também tem mais de 50 anos. O Conselho Fiscal conta com a atuação de quatro cooperados e duas cooperadas, com metade com idades entre 30 e 50 anos e a outra metade com mais de 50 anos. Por sua vez, o Conselho Técnico possui seis cooperados e uma cooperada. A maioria tem idade superior a 50 anos.

## Percentual da Governança por Gênero e Faixa Etária

Diretores	
Mulheres	0%
Homens	100 %
De 30 a 50 anos	20%
Mais de 50 anos	80%
Conselho de Administração	
Mulheres	18%
Homens	82%
Abaixo de 30 anos	0
De 30 a 50 anos	10%
Mais de 50 anos	90%
Conselho Fiscal	
Mulheres	33%
Homens	67%
Abaixo de 30 anos	0%
De 30 a 50 anos	50%
Mais de 50 anos	50%
Conselho Técnico	
Mulheres	14%
Homens	86%
Abaixo de 30 anos	0%
De 30 a 50 anos	29%
Mais de 50 anos	71%

## Percentual de Colaboradores por Gênero e Faixa Etária

Gestão	
Mulheres	60%
Homens	40%
Abaixo de 30 anos	3%
De 30 a 50 anos	88%
Mais de 50 anos	9%
Grupos Minoritários	
Pessoas com Deficiência (PCDs)	4,83%
Aprendizes	2%

# Programa de Integridade e Compliance

GRI  
TEMA  
MATERIAL

Buscando ampliar a transparência perante seus diversos públicos, a Unimed Vitória iniciou em 2017 o Programa de Integridade e Compliance. Seu principal objetivo é prevenir qualquer tipo de corrupção dentro da organização, tendo como pilares a prevenção, a detecção e a correção de qualquer atitude neste sentido. Para isso, serão ampliadas as avaliações de riscos, as políticas e os procedimentos, os controles internos, os treinamentos e a comunicação relacionados ao tema corrupção na organização.

Qualquer possível ocorrência identificada por meio de denúncia, monitoramento ou auditoria passará por investigações internas para interrupção e resolução da irregularidade detectada. Por meio do programa, será feita a revisão de todas as normas e políticas no sentido de identificar riscos dentro do escopo do negócio, visando melhorar a gestão de risco e o monitoramento dos controles internos.

O primeiro passo, dado em 2017, foi a estruturação do programa e a mobilização das pessoas envolvidas. Para 2018, estão previstas diversas ações, como a revisão do Código de Conduta e a criação de novos canais de denúncia.

GRI  
G4-S04

O código de Conduta é entregue a todo novo colaborador contratado na Unimed Vitória, no momento do evento de sua integração, onde também são repassadas orientações sobre o tema corrupção.

GRI  
G4-S03

Em relação aos fornecedores, a Unimed Vitória tem em sua minuta de contrato padrão uma cláusula em que o contratado se compromete a adotar medidas para que não haja práticas de corrupção.

GRI  
G4-S05

Vale ressaltar que a Unimed Vitória não registrou, em 2017, nenhum caso de corrupção e, portanto, não precisou adotar as medidas pertinentes.

## **Mudando para avançar**

Visando ao aprimoramento contínuo do processo decisório da cooperativa como forma de assegurar que as decisões sejam tomadas no melhor interesse de longo prazo, foi estruturada, em junho de 2017, a Gerência de Governança. O setor passou a ser responsável por assessorar os órgãos de governança, como os Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, e a Diretoria Executiva.



# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

## Estratégia reforçada para superar desafios e alcançar resultados

O complexo cenário do Brasil em 2017, que envolveu tanto a política quanto a economia, exigiu uma gestão ainda mais equilibrada, norteadora por um Planejamento Estratégico sólido. Passando pelo Ciclo de Revisão Anual ao final de 2016, o Planejamento Estratégico da Unimed Vitória de 2017 considerou todo o cenário nacional, assim como as oportunidades e as ameaças inerentes ao setor de saúde suplementar.

Embasado em cinco macrodirecionadores – Atenção à Saúde, Equilíbrio Econômico, Relacionamento com o Cliente, Cooperado e Tecnologia e Inovação –, o Planejamento

Estratégico desdobrou em seus principais Objetivos Estratégicos, assim como em suas Metas Globais, o alinhamento definido e acordado com o orçamento da cooperativa, além de considerar também indicadores financeiros que garantam o crescimento sustentável do negócio.

Book do  
Planejamento  
Estratégico

### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2017 2020

Nossos passos em **harmonia**.  
Nossos clientes no ritmo do **bem-estar**.



Acesse [www.unimedix.com.br/plan2017](http://www.unimedix.com.br/plan2017)  
e baixe o nosso Planejamento Estratégico.

Neste, você encontra todo o conteúdo  
necessário para os nossos planos de um  
futuro no ritmo do sucesso.

# Um novo olhar para a Cadeia de Valor

Com um olhar voltado para todos os seus públicos, a Unimed Vitória redesenhou a sua Cadeia de Valor em 2017. Contemplando um conjunto de atividades desempenhadas na cooperativa, a cadeia é baseada em três grandes pilares: Negócio, Gestão e Apoio. Sua reformulação possibilitou uma cultura de integração da estrutura organizacional, proporcionando uma visão mais ampla da gestão do negócio, com os processos sendo conhecidos de ponta a ponta.

Com a reestruturação, também foi possível identificar pontos de melhorias que irão refletir diretamente no relacionamento com o cliente. Além disso, foi iniciada a reformulação de todos os macroprocessos da Cadeia de Valor, com detalhamento de todas as atividades envolvidas em seu ciclo dentro da cooperativa. Em 2017, foram mapeados dois macroprocessos de grande importância para o resultado do negócio – a Gestão do Portfólio de Produtos e a Gestão de Vendas. Para 2018, será feito o mapeamento do macroprocesso Gestão da Rede Prestadora.





## Resultados Quantitativos

O mapeamento dos macroprocessos da camada Negócio (portfólio de produtos e gestão de vendas) e a implementação das ações de melhoria permitiram, de forma indireta, mitigar riscos e impactos financeiros oriundos de possíveis multas por erros de cadastro do produto junto ao órgão regulamentador (ANS), por exemplo. Possibilitou, ainda, a redução da insatisfação dos clientes, a otimização de processos e a redução dos registros de Notificação de Intermediação Preliminar (NIPs).

Foram mapeados 27 novos riscos e 25 oportunidades de melhorias, e entrevistadas 22 áreas de interface.

## Resultados Qualitativos

- Tratamento de gargalos dos processos.
- Otimização no tempo de execução das atividades.
- Redução de custos.
- Avaliação dos processos/fluxos de forma sistêmica e ampla.
- Revisão de Procedimentos/Instruções de Trabalho.
- Criação de Instruções de Trabalho.
- Melhorias nas condições para realizar uma auditoria de processos, a fim de avaliar se a prática está de acordo com os processos, as instruções normativas e as políticas estabelecidas.
- Conhecimento da prática, por meio de capacitação de toda a equipe.
- Identificação e monitoramento de riscos.

# Acompanhamento contínuo

Para acompanhar de forma ininterrupta o andamento dos objetivos traçados a Unimed Vitória possui o Sistema de Gestão Estratégica baseado na metodologia PDCA (Plan, Do, Check e Act). O sistema considera as estratégias traçadas para a Operadora de Planos de Saúde (OP) e para o Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), separadamente.

O avanço da estratégia é analisado em reuniões mensais de Acompanhamento

do Planejamento Estratégico – APE. Essas reuniões acontecem tanto no nível tático, com a participação de superintendentes e gestores, quanto no nível estratégico quando os superintendentes executivos reportam o desempenho de suas ações e projetos para a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração. Ao final do ciclo de 12 meses de execução é feito um balanço para avaliar o alcance da estratégia traçada e identificar acertos e erros, com a participação de todas as lideranças da organização.

## Estratégia traçada e disseminada

Buscando fazer com que o Planejamento Estratégico (PE) seja difundido em todas as áreas e tenha empenho de todos os colaboradores para o alcance dos objetivos e das metas, a cooperativa desenvolve uma série de ações de comunicação. Entre as práticas, estão a realização de eventos de mobilização, como o Kick-off de lançamento, mobilizando toda a organização, e a divulgação mensal dos resultados do PE por meio de quadros de Gestão à Vista presentes em todas as áreas.

Outras iniciativas de destaque são a utilização dos veículos de comunicação para manter os colaboradores atualizados quanto ao desempenho da estratégia e a produção mensal de material personalizado para cada gestor, com os resultados do Planejamento Estratégico e o impacto de suas equipes no desempenho da estratégia.

Há ainda a realização de treinamentos específicos para gestores e equipes envolvidas na Formulação e Execução da Estratégia, e a formação e reciclagem de colaboradores como Multiplicadores e Auditores da Qualidade, tornando-os aptos a auditar o alinhamento organizacional às boas práticas de gestão.

# Novas iniciativas implantadas



**JORNAL FALADO** – um ator vai até a área escolhida do mês para falar sobre um tema do Planejamento Estratégico. Voltado principalmente para a área assistencial, onde o acesso a computadores é menor, esta ferramenta possibilita atingir um maior número de colaboradores por meio de uma comunicação simples e atrativa.



**TELEFONEMA MENSAL PARA COLABORADORES** – em uma entrevista-surpresa, os responsáveis pela ligação verificam se o entrevistado entende o papel dele na estratégia, analisando se ele conhece o Planejamento Estratégico e se contribui para o alcance dos objetivos traçados. As informações colhidas nas entrevistas são registradas e passadas para o gestor responsável pelo setor, sinalizando melhorias e parabenizando pela boa disseminação. Em 2017, foram realizadas 93 entrevistas.



**FÓRUNS DE GESTÃO** – ocorrendo a cada dois meses, reúnem os superintendentes e toda a equipe ligada à área desses gestores, para realizar um acompanhamento da performance de indicadores e ações. O objetivo dos Fóruns, além de disseminar o Planejamento Estratégico, é buscar soluções que podem impactar na tomada de decisão.

# Sistema de gerenciamento de riscos

GRI  
G4-14

Manter um sistema efetivo de gerenciamento de riscos e controles internos é essencial para manter a Unimed Vitória atuando no mercado de forma competitiva e sustentável.

Em 2017, a cooperativa implantou o Núcleo de Riscos (Nuric), com a função de revisar toda a metodologia de gestão de riscos e de controles internos e atuar para fomentar o aumento da efetividade e do escopo do Sistema de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos. O núcleo contribui, ainda, para o aumento da eficiência das iniciativas operacionais, táticas e estratégicas, o que é relevante para a competitividade e sustentabilidade da cooperativa.

O processo envolve o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, os superintendentes e os gerentes. Eles atuam estabelecendo estratégias para identificar eventos em potencial capazes de afetar a cooperativa e a administração dos riscos, de modo a mantê-los dentro do nível desejado, possibilitando a garantia razoável do cumprimento dos seus objetivos.

O Nuric fez uma ampla revisão dos riscos e controles da cooperativa, documentando os resultados nas matrizes de riscos disponibilizadas na Intramed. A Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos também foi aprimorada com base nas experiências e boas práticas internas consolidadas. As mudanças contribuíram com o alcance das recertificações ISO 9001/2015 e ONA Nível 3.

Para os próximos anos, a Unimed Vitória pretende aumentar ainda mais o escopo e a efetividade do sistema para a melhoria contínua nesta área.

# ÉTICA E INTEGRIDADE

## Uma cooperativa movida por valores e princípios



GRI  
G4-56

Para desenvolver suas atividades, a Unimed Vitória possui um conjunto de valores, princípios e normas baseado em sua Identidade Corporativa e alinhado à ética, à integridade e à legislação. Conjuntamente com o Código da Conduta e os regimentos internos da organização, esses valores e princípios fundamentam e orientam o comportamento dos stakeholders, refletindo os valores e preceitos moralmente aceitos pela sociedade.

## Postura adequada e ética

Compreendendo a importância de manter uma postura ética e transparente no relacionamento com seus diversos públicos, a Unimed Vitória adota e disponibiliza para todos os seus colaboradores o Código de Conduta da Unimed do Brasil. Atualizado em 2016, o documento traz orientações aos profissionais da cooperativa sobre a interação responsável com cooperados, colaboradores, fornecedores, clientes, comunidade, parceiros comerciais, mídia, entre outros.

O documento apresenta tópicos de condutas pessoais, no local de trabalho, nas relações comerciais e referente a públicos de relacionamento externos. Para que todos tenham acesso e conheçam o documento, a cooperativa disponibiliza o Código de Conduta em meio digital, na intranet, e em versão impressa, que é entregue a todos os novos colaboradores durante o treinamento de admissão.

# Identidade Corporativa

## MISSÃO

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

## VISÃO

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

## VALORES

Melhoria **C**ontínua

In**O**vação

Valorização d**O** indivíduo

Res**P**onsabilidade social

Comp**E**tência

Ética e t**R**ansparência

Segurança **A**ssistencial

Comp**R**ometimento

# Direitos, deveres e benefícios dos cooperados

O Estatuto Social da Unimed Vitória é o documento que instituiu a fundação da cooperativa, trazendo informações que a identificam como Pessoa Jurídica, como sua denominação e localização, seu objeto social e sua forma de integralização do capital social, entre outros. Para regulamentá-lo internamente, há o Regimento Interno, documento que estabelece 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 organização.

É por meio do Regimento Interno que o cooperado tem o detalhamento de informações sobre condições para ingressar e permanecer na Unimed Vitória, afastamento temporário, formas de desligamento, responsabilidade pela indicação de OPMEs e medicação especial, penalidades disciplinares, processo interno e disciplinar e benefícios. O documento está disponível para consulta de todos os cooperados no Portal Médico. Também pode ser solicitada uma cópia impressa na Casa do Cooperado.

Para realizar revisões e alterações, a cooperativa apresenta propostas que envolvem consultas públicas a todos os cooperados, que são divulgadas nos canais de comunicação interna. As revisões e alterações são aprovadas em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs).

# Políticas sólidas regem as atividades

Tendo como base os objetivos da qualidade e a Identidade Corporativa da Unimed Vitória, as políticas abrangem as mais diversas áreas. Atualmente, a cooperativa mantém quatro políticas para cooperados e colaboradores, que estão disponíveis ao público interno por meio de canais online: Intramed para os colaboradores e área restrita do Portal Médico para os cooperados.

## Conheça nossas políticas

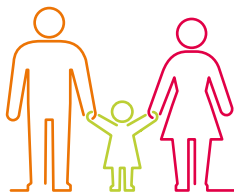
- Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos
- Política de Sustentabilidade da Unimed Vitória
- Política de Aplicações Financeiras
- Política de Gestão de Pessoas

## Qualidade que reflete em ganhos para todos os públicos

Para gerir e garantir a qualidade em todos os seus processos, a Unimed Vitória mantém o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). O sistema segue os requisitos da norma NBR ISO 9001:2015, contribuindo com a busca da excelência dos serviços e produtos, beneficiando todas as partes envolvidas.



## Benefícios do Sistema de Gestão da Qualidade



**Cliente** – adquire produtos e serviços confiáveis e de maior qualidade.



**Colaborador** – desenvolve-se profissionalmente, aumentando suas oportunidades, e tem um ambiente de trabalho melhor e mais seguro.



**Cooperativa** – cresce, tornando-se mais forte e competitiva no mercado.



**Fornecedor** – amplia as possibilidades de negócios e passa a ser um parceiro da qualidade.



**Sociedade** – conta com o envolvimento da empresa em causas e ações sociais, promovendo bem-estar e apoio nas associações de classe, bem como participação no desenvolvimento de melhores políticas de saúde, meio ambiente, social e econômica.



Yearly Revenue 2010-2015



Sales Efforts directed at Display & Banner Broadcasting



# SAÚDE ECONÔMICA

# Sustentabilidade garantida pelo equilíbrio das finanças

O cenário de 2017 foi, a todo momento, desafiador. Crise político-econômica, forte regulação por parte dos órgãos governamentais e crescente movimento de judicialização da saúde trouxeram grandes impactos para o setor de saúde suplementar. Para enfrentar e superar as turbulências de forma positiva, a Unimed Vitória teve a seu favor o equilíbrio financeiro conquistado por meio de uma gestão focada no Planejamento Estratégico e que busca constantemente o uso racional dos recursos e o controle orçamentário.

Desta forma, a cooperativa conseguiu atender suas metas definidas para o ano, alcançando um crescimento sustentável do negócio e a rentabilidade dos seus recursos disponíveis, possibilitando um retorno favorável para cooperados, colaboradores e a sociedade como um todo ao gerar lucro, emprego e renda.

Os programas socioambientais da Unimed Vitória também estão entre os seus direcionadores, reforçando sua atenção com os aspectos econômicos, ambientais e sociais. Assim, a cooperativa contribui para a promoção do crescimento da comunidade em que está inserida.

Vale ressaltar que a organização considera as premissas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e segue as regras do Internacional Financial Reporting Standards – IFRS (Normas Internacionais de Relato Contábil) para apresentar o seu resultado econômico-financeiro. As operações da organização estão limitadas à área geográfica definida pela Unimed do Brasil de acordo com vários critérios. Por este motivo, a Unimed Vitória não considera significativo o valor econômico gerado e distribuído separadamente no nível de país, região ou mercado.



Para enfrentar e superar as turbulências de forma positiva, a Unimed Vitória teve a seu favor o equilíbrio financeiro conquistado por meio de uma gestão focada no Planejamento Estratégico.



# DESEMPENHO ECONÔMICO- FINANCEIRO

GRI  
G4-EC1  
TEMA  
MATERIAL

O ano de 2017 exigiu muito foco, planejamento e determinação na área econômica para todas as empresas. Na Unimed Vitória, o panorama de mercado exigiu uma adaptação à nova realidade, com otimização de custos, redução de desperdícios e gestão das compras e dos contratos. O acompanhamento de receitas e despesas também foi realizado de forma contínua para que os ajustes necessários fossem realizados no momento certo.

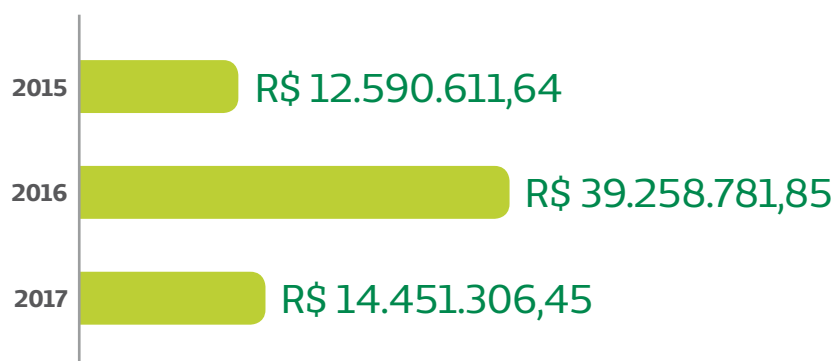
Desta forma, a cooperativa conseguiu colher bons resultados em 2017.

A Unimed Vitória fechou o ano com um resultado líquido de R\$ 14.451.306,45.

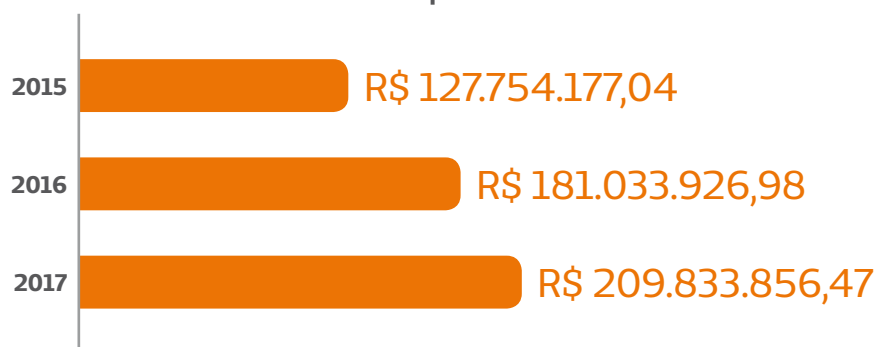
A receita operacional líquida do período foi de R\$ 1.256.327.754,04 e o patrimônio líquido atingiu o montante de R\$ 209.833.856,47. Do resultado alcançado, ficou à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), depois da destinação dos fundos obrigatórios, R\$ 3.183.069,15. Para cumprir as provisões técnicas exigidas pela ANS, a cooperativa provisionou R\$ 190.307.979,95, em 2017.

A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) integra o Balanço Social da cooperativa, que será elaborado posteriormente, e, por isso, não está disponibilizada nesta versão do Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017.

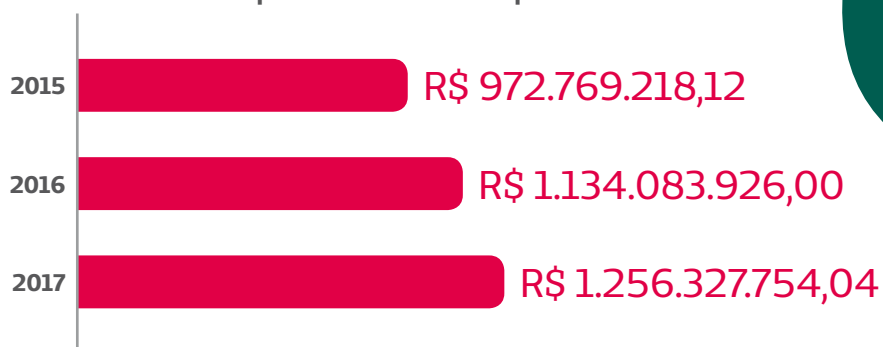
## Resultado Líquido



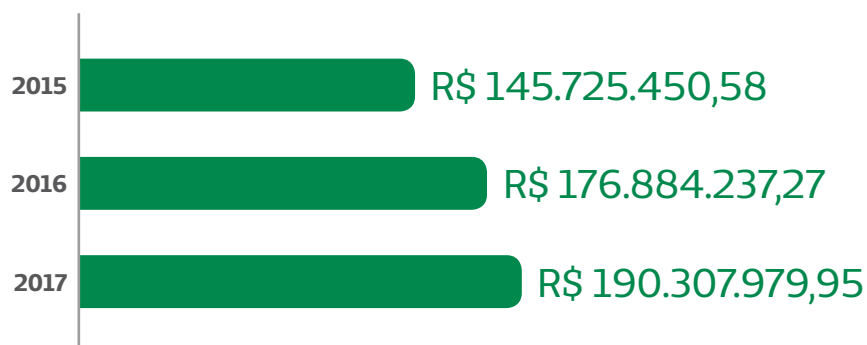
## Patrimônio Líquido



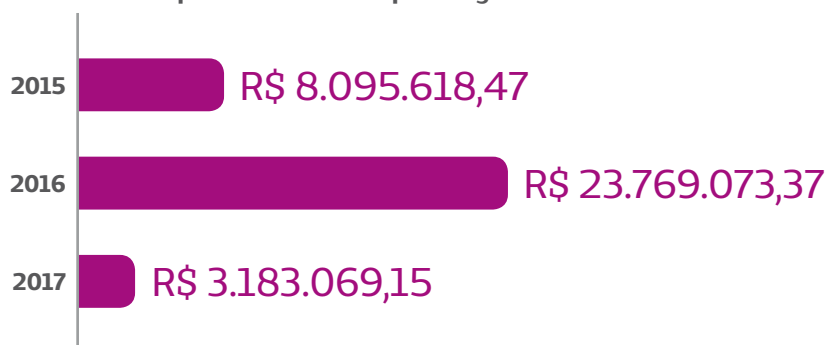
## Receita Operacional Líquida



## Provisões Técnicas



## Sobras Líquidas à Disposição da AGO



# Investimentos financeiros com fundo exclusivo

O Comitê de Aplicações Financeiras, formado pela Diretoria Executiva e por membros do Conselho de Administração, Superintendência Financeira, Gerência Financeira e, ocasionalmente, por instituições de mercado financeiro convidadas, contribuiu com a gestão eficaz dos recursos financeiros da cooperativa ao longo de 2017.

A constituição do Fundo de Investimento Exclusivo Unimed Vitória foi aprovada, em 2016, após o estudo de viabilidade realizado. O fundo entrou em operação com o primeiro aporte realizado em novembro daquele ano. Seu principal objetivo é produzir resultados financeiros para as aplicações da cooperativa, contribuindo, desta forma, para aumentar a rentabilidade, além de ajudar na formação das reservas técnicas exigidas pela ANS.

## Custos controlados

GRI  
G4-EC1  
TEMA  
MATERIAL

Para cumprir o orçamento definido para o ano, foi necessário manter o controle das despesas tendo como base a receita, mês a mês. Foi feita uma redução progressiva das Despesas Administrativas e Operacionais previstas para o período, que contribuíram com o resultado alcançado.

A cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 129.514.045,44 com despesas administrativas. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 1.012.690.757,12 e as despesas operacionais líquidas somaram R\$ 95.482.058,95. Já as outras despesas operacionais totalizaram R\$ 75.890.549,21.

O valor total dos salários pagos foi de R\$ 95.316.112,93, sem considerar o valor referente ao Programa de Participação nos Resultados (PPR), que somou R\$ 9.357.907,16. Já em benefícios para colaboradores foi feito o pagamento de R\$ 11.417.732,41, incluindo plano de saúde, plano odontológico, previdência complementar, auxílio-creche, vale-refeição e alimentação, vale-transporte, seguros e convênio farmácia.

Para realizar o controle mais preciso do orçamento, uma das mudanças implementadas foi a utilização da metodologia do planejamento Orçamento Base Zero. Isto significa que para fazer as estimativas de despesas para o ano, ao invés de considerar o histórico do ano anterior e aplicar um reajuste, a cooperativa passou a fazer uma análise de mercado para consolidar o orçamento. Esta avaliação considera o cenário macroeconômico, o mercado e a regulação do setor, além de infraestrutura física, equipamentos e pessoas, trazendo uma perspectiva mais próxima do real.

Também foi feito o investimento em um novo software de gestão, com o objetivo de promover a integração das áreas Orçamentária, Compras, Suprimentos, Financeira e Controladoria. A implementação do sistema está ocorrendo em fases, tendo começado pela área Orçamentária. A previsão é de estar concluída no primeiro



Para fazer as estimativas de despesas para o ano, ao invés de considerar o histórico do ano anterior e aplicar um reajuste, a cooperativa passou a fazer uma análise de mercado para consolidar o orçamento.

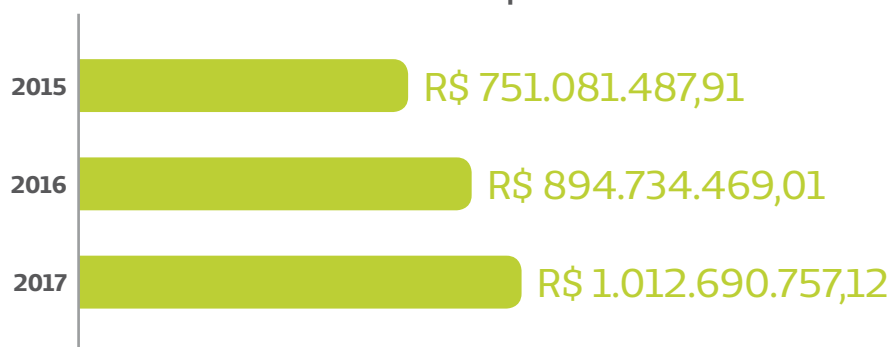


semestre de 2018. Com a unificação de todos os sistemas, a cooperativa melhora a gestão de custos e reduz as possibilidades de erros operacionais, ganhando na qualidade da informação.

As negociações com fornecedores também foram um ponto de destaque. A Unimed Vitória, além de realizar todas as compras necessárias para manter a qualidade dos serviços prestados, conseguiu reduzir o valor das aquisições, efetuando as compras com preços melhores. A linha de ganho com as negociações, que tinha a meta anual de 5%, encerrou 2017 em 12,71%. Os principais impactos foram nos itens de Tecnologia da Informação, que passaram a ser 100% adquiridos pela Gerência de Suprimentos, e medicamentos oncológicos.



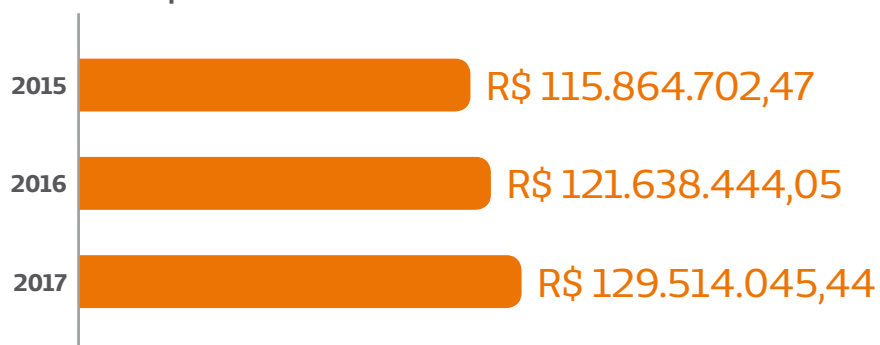
### Custos Assistenciais Líquidos



### Despesas Operacionais Líquidas



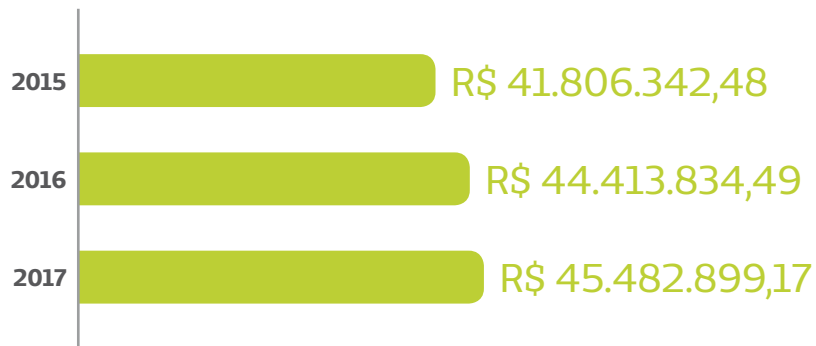
### Despesas Administrativas



### Outras Despesas Operacionais



## Custos com OPME

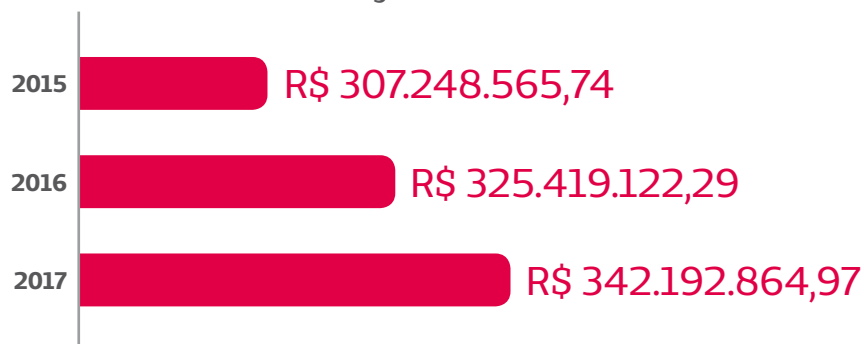


# PRODUÇÃO MÉDICA

O equilíbrio financeiro pode ser comprovado pelo volume da produção médica registrada em 2017, que foi superior a R\$ 342 milhões, com crescimento de 5% em relação ao ano anterior. O valor desembolsado inclui o pagamento de consultas, Serviço Auxiliar Diagnóstico e Terapia (SADT) e procedimentos cirúrgicos.

Com 2.357 cooperados, a Unimed Vitória busca, constantemente, melhorar os resultados gerados para os médicos. Uma das metas atingidas em 2017 foi o fechamento da folha de pagamento do cooperado até o dia 22 de cada mês. Antes, acontecia até o sétimo dia útil do mês subsequente. Essa mudança foi necessária e importante para a Contabilidade antecipar a informação para o Imposto de Renda para o cooperado.

## Produção Médica



# Programa Valoriza

Como forma de ampliar o relacionamento com o médico cooperado, em 2017 foi iniciado o Valoriza, um programa de remuneração variável que vincula o seu pagamento ao resultado da cooperativa. Além de contribuir com a valorização da remuneração do médico, estimula uma maior participação nas ações e nos eventos da Unimed Vitória, trazendo-o para dentro da organização.

O programa está sendo implantado em fases. A primeira onda foi o Valoriza Global, que pagou, no primeiro trimestre de 2017, o

valor total de R\$ 3,06 milhões, distribuído entre os cooperados. A próxima etapa será o Valoriza Individual, a ser iniciada em 2018, com a remuneração variável baseada em indicadores individuais.

Por meio da implantação da remuneração variável, a Unimed Vitória ampliou os resultados financeiros dos cooperados, sem atrelar o aumento ao valor da consulta. Hoje, a singular está entre as que praticam os melhores valores de consulta do Sistema Unimed, pagando R\$ 82,00 por consulta ao médico em 2017.

## Visitas que valorizam

Como parte do Programa Valoriza, foi desenvolvida a ação “As Visitas que Valorizam”, que promove a qualificação dos consultórios médicos. Para as visitas, foram criados 54 formulários, de acordo com a resolução do Conselho Federal de Medicina, e aprovados pelos Comitês de Especialidades, possibilitando mapear o nível de atendimento nos consultórios. A ação já era realizada com a rede prestadora e foi ampliada, em 2017, para os consultórios. No total, foram visitados 1.398 consultórios de cooperados.

# SINISTRALIDADE

GRI  
TEMA  
MATERIAL

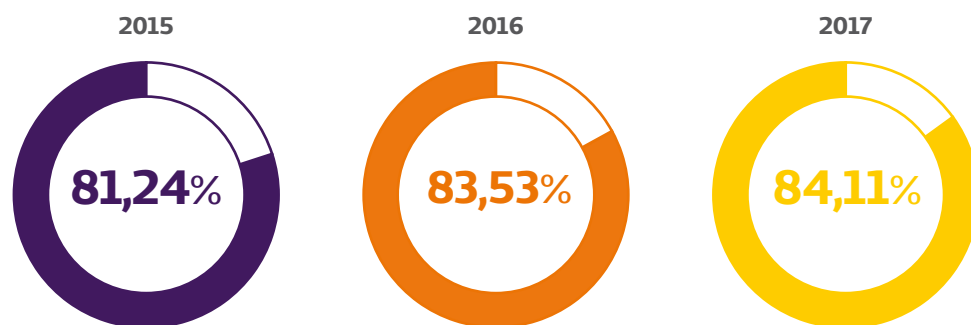
No âmbito econômico, a sinistralidade continua sendo um dos maiores desafios. Alcançando a marca de 84,11% em 2017, mais de um ponto percentual acima do registrado no ano anterior, o índice impacta diretamente no negócio, já que é o resultado imediato da alta utilização do plano de saúde e, conseqüentemente, resulta na elevação dos custos.

Obtida a partir da relação entre as despesas assistenciais e as receitas de contraprestações da operadora, a sinistralidade aumenta proporcionalmente ao crescimento das despesas. Por isso, quanto maior

o índice, menor será o resultado econômico da carteira na operadora.

É considerada como despesa assistencial, a soma de todos os custos reconhecidos pela operadora na prestação de serviços médicos (consultas, exames, cirurgias, entre outros) e na disposição de insumos hospitalares (materiais, medicamentos, órteses e próteses, taxas de serviços, hotelaria, transportes e acomodações especiais, entre outros) necessária à assistência à saúde do cliente, seja este realizado ou utilizado em sua rede própria ou não.

## Sinistralidade da Carteira



# Gestão firme para vencer desafios externos

GRI  
G4-EC8  
TEMA  
MATERIAL

Com uma economia ainda em recuperação, o ano de 2017 exigiu mais do que estratégia para alcançar metas e resultados. Foi preciso uma gestão firme para se posicionar diante da crise pela qual o Brasil passa e que ainda impacta no crescimento e nos investimentos realizados pelas empresas em todo o país.

Apesar de ser considerado um ano de retomada, a previsão do Banco Central é de que o Produto Interno Bruto (PIB) tenha um crescimento de apenas 0,7% em 2017. De acordo com o Fundo Monetário Internacional (FMI), o resultado do avanço econômico do Brasil é o quinto pior das Américas, ficando acima apenas de Venezuela (-12%), Trinidad e Tobago (-3,2%), Suriname (-1,2%) e Equador (0,2%).

A instituição pontuou que os brasileiros ainda não superaram os impactos de dois anos seguidos de recessão e que o desemprego ainda está crescendo no país, com 13 a cada 100 brasileiros sem trabalho até o fim do ano, de acordo com a projeção do FMI.

Especialmente no Espírito Santo, a Unimed Vitória ainda foi impactada pelo fechamento de empresas terceirizadas ligadas à Samarco e à Petrobras, o que

contribuiu para um número alto de exclusão de clientes da carteira. Todo este cenário de recessão cria dificuldades e obstáculos que impactam diretamente no setor de saúde suplementar. Levantamento realizado pela ANS mostrou que, até junho, o número de beneficiários de planos de saúde reduziu 3,79%, retrocedendo ao mesmo patamar de junho de 2013.

Com cerca de 80% dos seus clientes vinculados a planos de empresas, a Unimed Vitória precisou desenvolver uma estratégia diferenciada de atuação. Além do ampliar o relacionamento, inclusive no pós-venda, a cooperativa intensificou o trabalho da sua equipe própria de vendas, setorizando os corretores, e criou o plano Personal Ambulatorial, que veio para atender uma fatia específica do mercado. O novo produto fechou o ano com 12.279 vidas.

Para o alcance do crescimento de sua receita, a Unimed Vitória também fez um controle rígido das despesas administrativas, com uma redução mensal em torno de 1% ao mês, e do custo assistencial. Realizou, ainda, uma gestão precisa da inadimplência, que foi inferior a 1%. Com isso, obteve um resultado líquido de R\$ 30 milhões, antes da distribuição dos Juros sobre Capital.

# Decisões da Justiça geram impacto no custo assistencial e no valor da mensalidade

A judicialização da saúde no Brasil só vem crescendo. O relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça, mostra que, o número de ações judiciais em andamento contra planos de saúde passou de 209.427, em 2014, para 427.267 processos em 2015, com uma alta de 104%. Segundo levantamento divulgado pelo Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJ-ES), em maio de 2017, as ações movidas por usuários contra seus planos de saúde chegaram a 1.250. Ou seja, uma média de seis ações por dia. Em 2016, foram julgados 2.207 processos desta natureza no Estado.

Entre as principais demandas estão negativas contratuais de coberturas e revisão de reajustes anuais e por faixa etária, além de pedidos para fornecimento

de remédios. Para reduzir o impacto no negócio, a Unimed Vitória participa de debates que buscam esclarecer a importância do cumprimento dos contratos pactuados. Ordens judiciais que ampliam coberturas não contratadas geram custos assistenciais não esperados (sinistralidade). A consequência é a necessidade de reajustes visando ao equilíbrio e à manutenção duradoura dos contratos privados pactuados baseados no mutualismo.

Uma das iniciativas apoiadas pela cooperativa e encaminhada pelo Conselho Nacional de Justiça é a criação de enunciados e pareceres técnicos baseados em evidências médicas que possam balizar as decisões em primeiro grau da Justiça.

## Ressarcimento ao SUS traz novas despesas

As operadoras de planos de saúde privadas brasileiras têm obrigação legal de ressarcir ao Sistema Único de Saúde (SUS) as despesas no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos. O ressarcimento é garantido pela Lei nº 9.656, de 1998. Desde o segundo semestre de 2015, além de serem cobrados pelas internações de seus usuários nas unidades do SUS, os planos passaram a pagar por

procedimentos ambulatoriais de médio e alto custos como quimioterapia, radioterapia, hemodiálise, cateterismo cardíaco e cirurgia de catarata, entre outros, que foram cobrados retroativamente desde 2012.

Mantendo-se 100% adimplente no pagamento desta despesa para a ANS, a Unimed Vitória desembolsou R\$ 8.580.540,46 em 2017, um crescimento de 1,05% em relação ao ano anterior, quando os pagamentos realizados totalizaram R\$ 8.131.497,07. O valor representa cerca de 1% do custo assistencial total da cooperativa.

Para amenizar o impacto desta cobrança, todos os processos recebidos passam pela análise de uma equipe própria, que verifica toda a documentação do beneficiário no atendimento realizado para avaliar se a cobrança é realmente devida. Em 2017, a cooperativa recebeu oito novos processos de ressarcimento ao SUS, contendo 7.889 atendimentos.

## Novo rol de procedimentos trará impactos em 2018

Em novembro de 2017, a ANS divulgou a atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde que entra em vigor a partir do dia 2 de janeiro de 2018.

A Unimed Vitória começou a analisar os impactos que serão gerados pelos novos procedimentos dentro do seu custo assistencial, que terá que ser absorvido pela operadora. Segundo estudos divulgados pela Unimed do Brasil e pela Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp), os custos das operadoras devem crescer entre 4,5% e 5%.

Foram incluídos 18 novos procedimentos, entre exames, terapias e cirurgias, e a ampliação de cobertura para outros sete procedimentos, incluindo medicamentos orais contra o câncer.

Atualizado a cada dois anos, o rol de procedimentos é obrigatório para todos os planos de saúde e visa garantir o acesso ao diagnóstico, tratamento e acompanhamento das doenças por meio de técnicas que possibilitem o melhor resultado em saúde, obedecendo a critérios científicos comprovados de segurança, eficiência e efetividade.



# Cadeia de fornecedores tem desempenho avaliado

GRI  
G4-12

A segurança e a qualidade no atendimento ao cliente estão atreladas ao desempenho dos fornecedores. Por essa razão, a Coordenação de Contratos Administrativos (CCONT) da Unimed Vitória analisa a criticidade do serviço prestado de cada fornecedor homologado pela área, que é classificado como A, B ou C. Essa classificação é importante por determinar a periodicidade em que o fornecedor terá seu desempenho avaliado.

Fornecedores com classificação “A” executam serviços que impactam diretamente nas atividades-fim da cooperativa e no seu beneficiário, como, por exemplo, gases medicinais, home care e nutrição. Os com classificação “B” oferecem médio impacto nas atividades-fim e ao beneficiário.

Nesse nicho estão os fornecedores de call center, serviços de limpeza e conservação, segurança, logística, lavanderia e locação de equipamentos.

Já os fornecedores com criticidade “C” são aqueles que não causam impacto direto. Entre eles, estão consultorias e auditorias, escritórios de advocacia, publicidade e propaganda e manutenção predial.

Para fornecedores de produtos, periodicamente, a Gerência de Suprimentos (Gesup) realiza visita técnica com o objetivo de verificar as condições de recebimento, armazenamento e logística, além de aproveitar a oportunidade para absorver as boas práticas das empresas parceiras. O trabalho é feito por um comprador e um farmacêutico, que avaliam itens baseados na Portaria 802, na RDC 16, na Portaria 344, na RDC 50 e nas demais legislações vigentes para armazenamentos e distribuição de materiais médicos, medicamentos e correlatos.

Foram realizadas seis visitas, resultando na suspensão dos serviços de um fornecedor até que fosse feito o ajuste físico das condições de armazenamento do produto, que não atendiam aos requisitos.

## Critérios técnicos avaliados

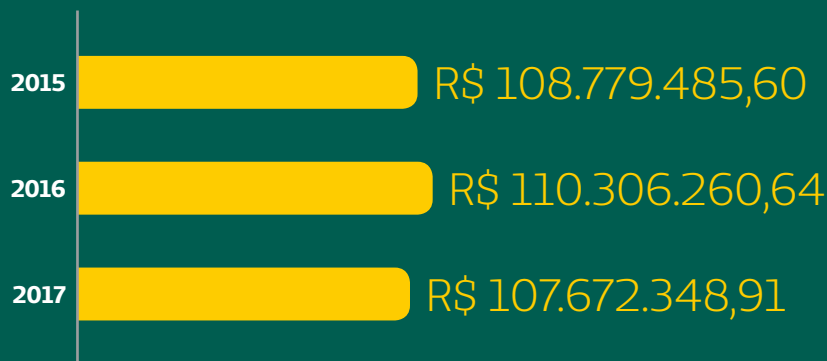
CRITÉRIOS	NOTA MÉDIA
Espaço físico em acordo com a legislação vigente	10
Cumprimento da RDC 50	10
Temperatura de armazenamento (materiais/medicamentos)	9
Iluminação e ventilação	10
Produtos armazenados e empilhados em acordo com legislação vigente	9
Controle de pragas e vetores (estrutura/dedetização/outros)	10
Higienização e aspecto geral	7
Cumprimento da RDC 220	9
Condições de transporte e logística	9
Certificação externa (boas práticas / ISO / ONA)	10
Rastreabilidade e controle de lote e validade	10
Organização e disposição geral	9
Nota geral atribuída	9

# Gasto com fornecedores

GRI  
G4-EC9

O gasto total com fornecedores locais e não locais contratados pela Coordenação de Contratos Administrativos (CCONT), em 2017, foi de R\$ 107.672.348,91. A cooperativa não realiza a medição do valor e do percentual do orçamento de compras somente com fornecedores locais, pois não possui ferramenta adequada. Em julho de 2017, a gestão de contratos passou a utilizar um software que oferecerá, a partir de 2018, relatórios gerenciais com informações precisas e relevantes.

## Gasto total com fornecedores (Contratos de Serviço)



# Precauções para evitar ações trabalhistas

GRI  
G4-LA15

Visando à redução do risco de ações trabalhistas com terceiros, mesmo não havendo vínculo empregatício, a Unimed Vitória atualizou as suas minutas contratuais no início de 2017. O documento orienta que, para serviços com mão de obra *in loco*, as notas fiscais para a liberação de pagamentos devem ser entregues à contratante acompanhadas obrigatoriamente de diversos documentos que comprovam o cumprimento das obrigações trabalhistas.

Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e relativas ao FGTS, o pagamento dos valores em débito poderá ser realizado em juízo pela contratante, sem prejuízo das sanções cabíveis.

A contratada também deverá apresentar, antes do início da execução do contrato,

relação contendo os nomes e os números do CPF e da Carteira Profissional dos seus empregados que serão vinculados à prestação dos serviços. Ainda deverá comunicar brevemente o desligamento de empregado envolvido na execução do contrato e apresentar comprovação da quitação da Rescisão Contratual do profissional demitido, bem como a entrega dos documentos necessários à habilitação no seguro-desemprego, quando aplicável, dentro do prazo de 15 dias corridos do desligamento.

Os empregados da contratada também precisam cumprir exigências, como comparecer aos locais da execução dos serviços devidamente identificados com crachá e uniforme, e munidos com os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

# Setor independente de contratos administrativos é criado e auxilia na redução de riscos

A gestão dos contratos administrativos e a qualificação dos fornecedores de serviços, receberam atenção especial em 2017. No início do ano, a Unimed Vitória criou um setor de contratos administrativos independente, que tem como responsabilidade redigir e validar os contratos, auxiliar as áreas contratantes e respaldar a cooperativa de possíveis riscos de ordens trabalhista, financeira, exposição de imagem e outros.

As melhorias nos processos internos, o atendimento personalizado ao gestor do serviço e a formação de uma equipe especializada garantem a agilidade no fluxo de contratação, nos procedimentos de qualificação de fornecedores e no cumprimento de normas internas, legislação, certificações e auditorias.

## Investimento em TI para aprimorar a gestão do plano de saúde

Em 2017, a Unimed Vitória firmou parceria com a Unimed Belo Horizonte para um projeto ousado na área de Tecnologia da Informação (TI). Juntas, as cooperativas criaram a Unio, uma empresa com potencial para vender serviços de TI para outras operadoras do Sistema Unimed.

O projeto que está em desenvolvimento pela empresa é o NucleOS. Iniciado pela Unimed Vitória em 2013, com a realização de treinamentos, definição de tecnologia e elaboração de manuais pela

equipe interna, o NucleOS começou a ser desenvolvido efetivamente em 2014.

Por meio da Unio, o sistema de gestão de plano de saúde recebeu em 2017 um investimento de R\$ 13 milhões em seu desenvolvimento. Desta forma, o NucleOS começou a ser comercializado e implantado em módulos, considerando as necessidades e dimensões diferentes de cada Unimed.

Na Unimed Vitória, entraram em operação os módulos de Entrada e Manutenção dos Dados Cadastrais dos Clientes Finais, Intercâmbio, Prestadores e

Produtos. Para implantação em 2018, foram iniciados os módulos de Produção Médica, Autorização e Regulação.

Ainda como parte do projeto, está a intenção de disponibilizar uma plataforma para celulares com foco na comunicação e em serviços digitais para clientes, cooperados e outros públicos de interesse.

A Unio possui um Conselho de Administração, formado por membros das Unimeds Vitória e Belo Horizonte, que define os rumos da empresa, cabendo ao diretor executivo a responsabilidade por encaminhar e supervisionar as ações.



Na Unimed Vitória, estão em operação os módulos de Entrada e Manutenção dos Dados Cadastrais dos Clientes Finais, Intercâmbio, Prestadores e Produtos.







# SAÚDE SOCIAL



# CAPITAL HUMANO

## Nossa força está nas pessoas

Prover um ambiente organizacional de qualidade e ter colaboradores satisfeitos são fatores determinantes para garantir a excelência dos serviços prestados e a evolução da cooperativa em todas as áreas. Uma equipe capacitada, motivada e reconhecida é essencial para a competitividade e o alcance das metas e dos objetivos. Por isso, cuidar do público interno com atenção e valorização é uma das premissas da cooperativa.

A Unimed Vitória estimula o diálogo, que os colaboradores entendam o seu papel dentro do negócio e orientam no caminho do autodesenvolvimento. Entre as iniciativas, em 2017, estão a implantação do novo modelo de Gestão de Pessoas por Competência, chamado “Trilhando o Futuro”, e o pagamento integral do Programa de Participação nos Resultados (PPR).

A integração e a solidariedade dos colaboradores foram trabalhadas com diversas ações, como a Gincana Olímpica Unimed, que, em novo formato, incluiu tarefas de responsabilidade social, qualidade de vida e cidadania. Para o cuidado com o bem-estar dos colaboradores, foram realizadas ações de qualidade de vida, como mapeamento feito por meio da Estação Saúde para identificar e agir precocemente quando há fatores de risco para doenças crônicas e agravos.

Todos esses esforços têm como objetivo manter uma relação de parceria com o público interno, possibilitando um aperfeiçoamento contínuo e a excelência no atendimento ao cliente.

# Cuidado com o colaborador

GRI  
G4-9  
G4-10

O quadro de funcionários em 2017 foi formado por 2.517 pessoas (1.897 mulheres e 620 homens), distribuídas em diferentes setores e postos de trabalho. A maioria (743) reside em Vitória. Vila Velha contou com 639 colaboradores, Serra 592 e Cariacica, 415. Considerando as categorias, 1.486 estavam alocados na área Operacional, 690 na área Técnica, 232 no Apoio e 109 na Gestão. Além do quadro próprio, integraram a Unimed Vitória 14 estagiários, 54 aprendizes e 416 profissionais terceirizados (autônomos).

## Número de colaboradores nas categorias profissionais de trabalho

Área	Número de Colaboradores
Gestão	109
Técnico	690
Operacional	1.486
Apoio	232

## Colaboradores por Faixa Etária

Faixa Etária	Número de Colaboradores
Menores de 18	56
De 19 a 35 anos	1.316
De 36 a 60 anos	1.132
Maiores de 60 anos	13

## Colaboradores por Região

Residência	Número de Colaboradores
Cariacica	415
Guarapari	16
Serra	592
Vila Velha	639
Vitória	743
Outros	112

# Valorização com benefícios adicionais

GRI  
G4-LA2

A Unimed Vitória tem convicção de que um profissional satisfeito faz a diferença no ambiente de trabalho, nos objetivos e nos resultados. Por isso, prioriza a valorização de cada um dos seus colaboradores, concedendo benefícios que vão além dos direitos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

Fazem parte dos benefícios legais, pagamento do 13º salário; vale-transporte; férias; Salário-família e Salário-maternidade. Além disso, a colaboradora que tem filho usufrui de uma hora de sua jornada de trabalho para amamentar o bebê até o seu sexto mês de vida.

Já os benefícios extras incluem plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes diretos (cônjuge e filhos), SOS Emergências Médicas, Plano de Extensão Assistencial do Usuário do Plano de Saúde (PEA), Previdência Complementar (Unimed Seguros) e Programa de

Benefícios de Medicamentos. Há, ainda, seguro de vida em caso de morte e invalidez permanente, auxílio-funeral e auxílio-creche para filhos de até 24 meses.

Outros benefícios adicionais são antecipação da primeira parcela do 13º salário em junho, adiantamento de salário e cartão-alimentação para os técnicos de Enfermagem, além da refeição disponibilizada no hospital, com um valor fixo por mês, atendendo a um desejo da categoria. Esse benefício ainda prevê um bônus por assiduidade.

Há também auxílio-refeição e auxílio-alimentação para os colaboradores que trabalham nas unidades que não possuem refeitório. Os profissionais ainda têm acesso a convênios com faculdades, cursos, restaurantes e farmácias. Os descontos para aquisição de medicamentos vão de 15% a 60%, e o restante do valor é debitado na folha de pagamento.

Número de colaboradores que receberam Auxílio-creche: **103**

Número de colaboradoras que receberam Salário-maternidade: **97**

Número de colaboradores que utilizaram o convênio com farmácia: **591**

Número de colaboradores que receberam Salário-família: **75**

## Previdência privada para cooperados e colaboradores

GRI  
G4-EC3

Médicos cooperados e colaboradores têm Plano de Previdência Privada ofertado pela cooperativa. A previdência dos cooperados foi lançada em 2013. Desde então, a organização deposita o valor de uma consulta por cooperado ativo, todo mês. Em 2017, a Unimed Vitória investiu R\$ 2.341.520,00 com recursos provenientes do Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social (Fates). Caso tenha interesse, o cooperado pode, ainda, investir um valor complementar a fim de conquistar um benefício maior no futuro.

Já a previdência privada para os colaboradores foi lançada em 2016, por meio de uma parceria com a Seguros Unimed. A iniciativa conta com a adesão voluntária a uma das modalidades de planos: Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). O colaborador escolhe contribuir de 2% a 6% do seu salário em um dos planos, e a Unimed Vitória complementa com o mesmo valor da sua contribuição. Em 2017, 317 colaboradores aderiram à previdência. No total, a cooperativa investiu R\$ 833.631,67 ao longo do ano.

# Licença-maternidade e Licença-paternidade

GRI  
G4-LA3

Em 2017, saíram de Licença-maternidade e de Licença-paternidade, 93 colaboradores, sendo, respectivamente, 70 mulheres e 23 homens. A taxa de afastamento relacionada à Licença-maternidade foi de 75,3%, e da Licença-paternidade, 24,7%.

## Número de colaboradores com Licença-Maternidade/Paternidade

Licença-maternidade: 70

Licença-paternidade: 23

## Taxa de afastamento


Licença-maternidade: 3,69%

Licença-paternidade: 3,71%



## PPR é pago integralmente

Uma outra iniciativa que merece destaque é o Programa de Participação dos Resultados (PPR), que foi pago integralmente para todos os colaboradores em 2017. Implantado em 2014, o programa premia os colaboradores reconhecendo sua contribuição com o alcance das metas e dos indicadores da cooperativa. O programa se consolida ano a ano, demonstrando o compromisso da organização com seus colaboradores, reforçando o vínculo de trabalho e reafirmando a importância dos profissionais no alcance dos resultados.



Integrantes das  
comissões receberam  
Certificados de  
Excelência

## Foco na saúde e segurança no trabalho

GRI  
G4-LA5  
TEMA  
MATERIAL

Com o objetivo de promover a saúde e a segurança do trabalhador, a Unimed Vitória possui comissões que atuam de forma ativa, visando à prevenção, à redução e à eliminação de riscos. Participam das comissões, 211 colaboradores de todos os níveis, desde o Operacional até a Direção, o que equivale a 8,66% da força de trabalho. Os membros atuam distribuídos da seguinte forma: 100 na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), 29 na Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), 23 na Comissão Interna de Radioproteção, 26 na Comissão de Resíduos e 33 na Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Materiais Perfurocortantes.

Para reconhecer o trabalho desenvolvido pelos profissionais das comissões,

foram concedidos Certificados de Excelência, entregues aos presidentes e secretários das comissões, em evento realizado no final de 2017.

Em julho, foi promovida a 14ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) Unimed Vitória, com o tema “Um pensamento positivo faz o seu dia ser diferente”. As atividades mostraram o poder da positividade e de uma mente tranquila no ambiente trabalho. Buscando promover a consciência e orientar os colaboradores sobre a importância da prevenção de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, a programação foi realizada na Sede Administrativa, na Maternidade Unimed Vitória e no Hospital Unimed Vitória, alcançando um total de 717 colaboradores.



# Saúde do colaborador é mapeada e recebe acompanhamento

GRI  
TEMA  
MATERIAL

Priorizando a qualidade de vida e o bem-estar dos colaboradores, a organização realiza diversas ações. Logo no início do ano, é feito o mapeamento de perfil de toda a equipe, por meio do Projeto Estação Saúde. O objetivo é identificar e agir precocemente quando há fatores de risco para doenças crônicas e agravos.

Os colaboradores mapeados são acompanhados por grupos de monitoramento como o “Vida Ativa” e o “Acerte Seu Peso”. A programação de atividades envolve palestras, oficinas e consultas individuais.

As medidas de controle, promoção de saúde e prevenção foram aplicadas diariamente no cotidiano dos colaboradores, tendo sido colhidos resultados positivos. Foi possível perceber uma mudança de comportamento e a aquisição de hábitos saudáveis por parte dos funcionários.



**Colaboradores e outros públicos foram imunizados contra o vírus Influenza A**

A campanha de vacinação contra o vírus Influenza imunizou, em 2017, 1.974 pessoas contra a gripe, beneficiando cooperados e familiares, colaboradores, residentes e terceiros que atuam nos Recursos Próprios e na operadora.

# Gincana Olímpica ganha novo formato

Reconhecida por promover a integração entre os colaboradores em um dia do ano, a Gincana Olímpica Unimed teve a sua sexta edição com uma alteração no formato. O evento incluiu tarefas de responsabilidade socioambiental, qualidade de vida e cidadania para serem desenvolvidas no decorrer de 2017 pelas equipes participantes. Mais de 600 colaboradores estiveram envolvidos na gincana, que teve encerramento no dia 25 de novembro.

Entre os resultados estão a doação de cerca de 800 quilos de alimentos para a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Vitória (Apae), a arrecadação de luvas cirúrgicas para o Asilo de Vitória e de material de limpeza para a Associação dos Amigos dos Autistas (Amaes). Essas

atividades foram desenvolvidas em parceria com o Instituto Unimed Vitória.

A gincana também aderiu à campanha da Unimed Brasil “Eu Ajudo na Lata”, que resultou na doação de quatro cadeiras de roda para a Associação Pestalozzi da Serra, município da Região Metropolitana da Grande Vitória. Os colaboradores foram incentivados a recolher lacres de latinhas de alumínio, que comercializadas resultaram na aquisição de equipamentos.

Além de promover a interação e o trabalho em equipe, a mobilização contribui para a melhoria do clima organizacional, o incentivo do cuidado, a promoção à saúde e o estímulo ao engajamento dos colaboradores em ações de cidadania e responsabilidade socioambiental.



Mais de 600 colaboradores participaram da Gincana Olímpica em 2017

# Café com o Presidente


Desde 2016, os colaboradores contam com o Café com o Presidente, mais um canal de comunicação com a Alta Direção. Os colaboradores convidados participam de um encontro com o diretor-presidente, onde batem papo e trocam informações para entender um pouco mais da organização.

Ao longo do ano, foram dois encontros, com 27 participantes, escolhidos por meio de sorteio. Entre os temas abordados, estavam o desafio das operadoras de saúde de regularizar as NIPs na ANS, o investimento no modelo de atenção primária, as inovações tecnológicas implementadas pela cooperativa, a ampliação do Hospital Unimed Vitória, autorizações e ampliação dos serviços na região de Aracruz.



O diretor-presidente da Unimed Vitória, Márcio de Oliveira Almeida, em encontro com colaboradores





Os colaboradores com mais tempo de casa foram homenageados nos 38 anos da cooperativa

## Homenagens no aniversário de 38 anos

Durante as comemorações do seu trigésimo oitavo aniversário, celebrado em agosto, a Unimed Vitória preparou um reconhecimento especial para os colaboradores que ajudam a construir, dia a dia, uma marca consolidada no ramo de saúde suplementar. A cooperativa reuniu os 38 colaboradores com mais tempo de “casa” para homenageá-los e agradecer por participarem da trajetória vitoriosa da organização. Além de compartilharem algumas histórias, eles receberam das mãos dos diretores uma camisa como lembrança.

# Trilhando o Futuro: novo modelo Gestão de Competências



A Unimed Vitória implantou em 2017 um novo modelo de Gestão de Pessoas por Competência que vai além da avaliação de desempenho. O trabalho começou a ser construído em 2013 pela Unimed do Brasil e foi desenvolvido em conjunto com algumas Singulares e Federações, com o objetivo de padronizar a forma de gerir as pessoas.

O “Trilhando o Futuro” tem como proposta mostrar os caminhos, disponibilizando para o colaborador todas as ferramentas necessárias para o seu desenvolvimento profissional. Dessa forma, a organização trabalha uma cultura de corresponsabilidade, permitindo que o funcionário assuma o protagonismo da sua carreira.

Os pilares do modelo são organizados da seguinte forma:

Trajetórias de Carreira, que classificam os cargos de acordo com o perfil ou a natureza das atividades; Níveis de Complexidade, que classificam os cargos conforme a amplitude, o grau de exigência e a responsabilidade; e Competências, que mostram o que é esperado como resultado do trabalho ou da atuação profissional.

Em 2017, o novo formato da Avaliação de Desempenho por Competências foi aplicado nos meses de agosto e setembro, fornecendo informações mais claras para a tomada de decisões em relação a itens como carreira, treinamento, aperfeiçoamento e remuneração, tanto para cada colaborador quanto para a cooperativa. A avaliação resultou em *feedback* para 83,67% dos

colaboradores e o estabelecimento do Plano de Desenvolvimento Individual. O desempenho passou a ser acompanhado pela área de Recursos Humanos.

A mudança está em consonância com um mercado cada vez mais competitivo e exigente, que pressupõe que as empresas estejam preparadas e com seus colaboradores capacitados para trabalharem juntos com foco nos mesmos objetivos, visando alcançar os resultados necessários para o sucesso do negócio.

GRI  
G4-LA11

### Percentual de Avaliação de Desempenho por Gênero

	Masculino	Feminino	Total	Total geral de colaboradores
	524	1.582	2.106	2.517
<b>Taxa</b>	20,82%	62,85%	83,67%	100,00%

### Percentual de Avaliação de Desempenho por Categoria Funcional

	Gestão	Técnico	Operacional	Apoio	Total	Total geral colaboradores
	104	596	1.240	166	2.106	2.517
<b>Taxa</b>	4,13%	23,68%	49,26%	6,60%	83,67%	100,00%

# Recrutamento e seleção em números

GRI  
G4-LA1

Para suportar o crescimento do negócio, em 2017, a Unimed Vitória contratou 577 empregados, entre substituições e novos postos de trabalho.

Em relação ao gênero, as mulheres foram a maioria entre os admitidos (74,9%). Já considerando a idade, as pessoas entre 30 e 50 anos lideraram as contratações (52,7%), totalizando 304 funcionários novos nesta faixa etária. Vitória teve o maior número de contratações, com 169 novos colaboradores. Serra respondeu por 134 admissões, seguida por Vila Velha, com 124, e Cariacica, com 111.

Admissão por Faixa Etária				
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	acima de 50 anos	Total
	267	304	6	577
<b>Taxa</b>	46,3%	52,7%	1,0%	

Admissão por Gênero			
	Feminino	Masculino	Total
	423	154	577
<b>Taxa</b>	74,9%	26,7%	

	Demissão por Faixa Etária			
	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Número de colaboradores	171	357	16	544
<b>Taxa</b>	31,4%	65,6%	2,9%	

	Demissão por Gênero		
	Feminino	Masculino	Total
Número de colaboradores	387	157	544
<b>Taxa</b>	71,1%	28,9%	

GRI  
G4-LA13

A média mensal da folha salarial da empresa é de R\$ 6.243.855,10, com uma remuneração média de R\$ 2.832,13 para os homens e de R\$ 2.355,12 para as mulheres. Em razão matemática, a remuneração representa 0,2462 e 0,7537, respectivamente.

Salário e Remuneração					
Gênero	Total de Salários	Média de Salários	Qtde por Gênero	Razão Mat.	% Razão Mat.
Feminino	R\$ 4.479.440,50	R\$ 2.355,12	1.897	0,7537	75,37%
Masculino	R\$ 1.764.414,60	R\$ 2.832,13	620	0,2462	24,63%



Para suportar o crescimento do negócio, em 2017, a Unimed Vitória contratou 577 empregados, entre substituições e novos postos de trabalho.





Já a rotatividade de pessoal, conhecida como turnover, registra índices bem pequenos em relação ao mercado. O acumulado geral do ano é de 1,71%. Na operadora, o turnover é de 1,61% e nos Recursos Próprios, 1,75%.

Rotatividade por Gênero (turnover)									
Gênero	Quant. Admitidos			Quant. Demitidos			Taxa (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Feminino	424	421	<b>423</b>	347	361	<b>387</b>	22	22	<b>20</b>
Masculino	173	127	<b>154</b>	119	109	<b>157</b>	26	20	<b>25</b>
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>548</b>	<b>577</b>	<b>466</b>	<b>470</b>	<b>544</b>			

Rotatividade por Faixa Etária (turnover)									
Faixa etária	Quant. Admitidos			Quant. Demitidos			Taxa (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Menores de 18 anos	2	4	<b>54</b>	0	0	<b>50</b>	20	50	<b>89</b>
De 19 a 35 anos	414	358	<b>369</b>	303	280	<b>271</b>	27	24	<b>21</b>
De 36 a 60 anos	181	186	<b>154</b>	162	190	<b>220</b>	18	18	<b>19</b>
Maiores de 60 anos	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>3</b>	10	0	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>548</b>	<b>577</b>	<b>466</b>	<b>470</b>	<b>544</b>			

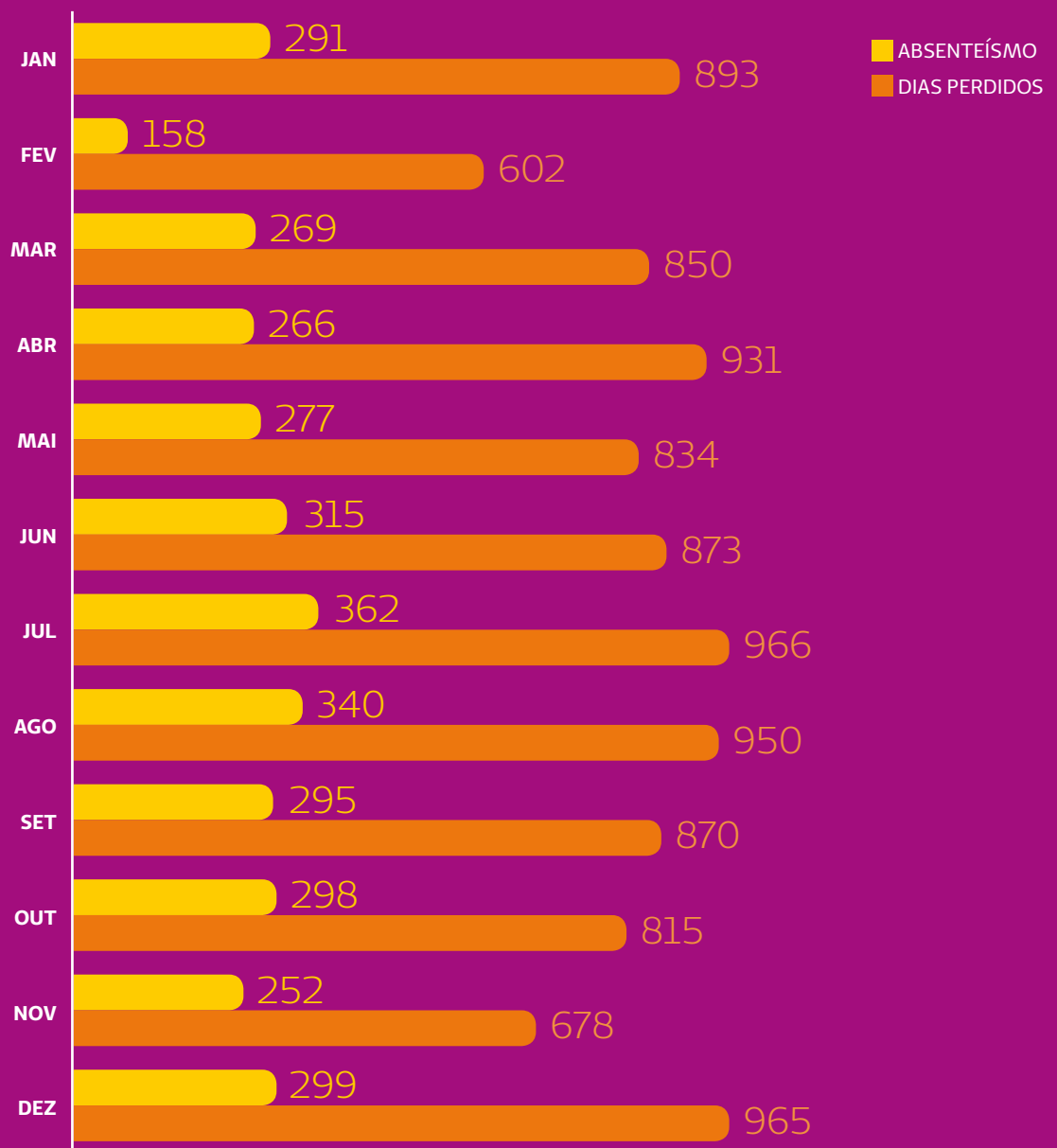
Rotatividade por Região (turnover)									
Município de residência	Quant. Admitidos			Quant. Demitidos			Taxa (%)		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Vitória	175	144	<b>172</b>	149	110	<b>157</b>	22	18	<b>21</b>
Serra	141	126	<b>142</b>	116	73	<b>139</b>	24	18	<b>23</b>
Vila Velha	157	132	<b>129</b>	113	55	<b>124</b>	23	15	<b>19</b>
Cariacica	99	79	<b>117</b>	73	85	<b>95</b>	23	22	<b>23</b>
Guarapari	4	2	<b>4</b>	3	0	<b>6</b>	19	6	<b>38</b>
Outros	21	65	<b>13</b>	12	147	<b>23</b>	25	94	<b>21</b>
<b>Total</b>	<b>597</b>	<b>548</b>	<b>577</b>	<b>466</b>	<b>470</b>	<b>544</b>			

# Absenteísmo

GRI  
G4-LA6  
TEMA  
MATERIAL

Em 2017, a Unimed Vitória teve 3.422 registros de absenteísmos por atestado médico, o que corresponde a 10.227 dias perdidos. O número foi superior ao de 2016, quando houve 2.461 registros absenteísmos por atestado médico, resultando em 7.316 dias perdidos.

Absenteísmo e dias perdidos por atestado médico



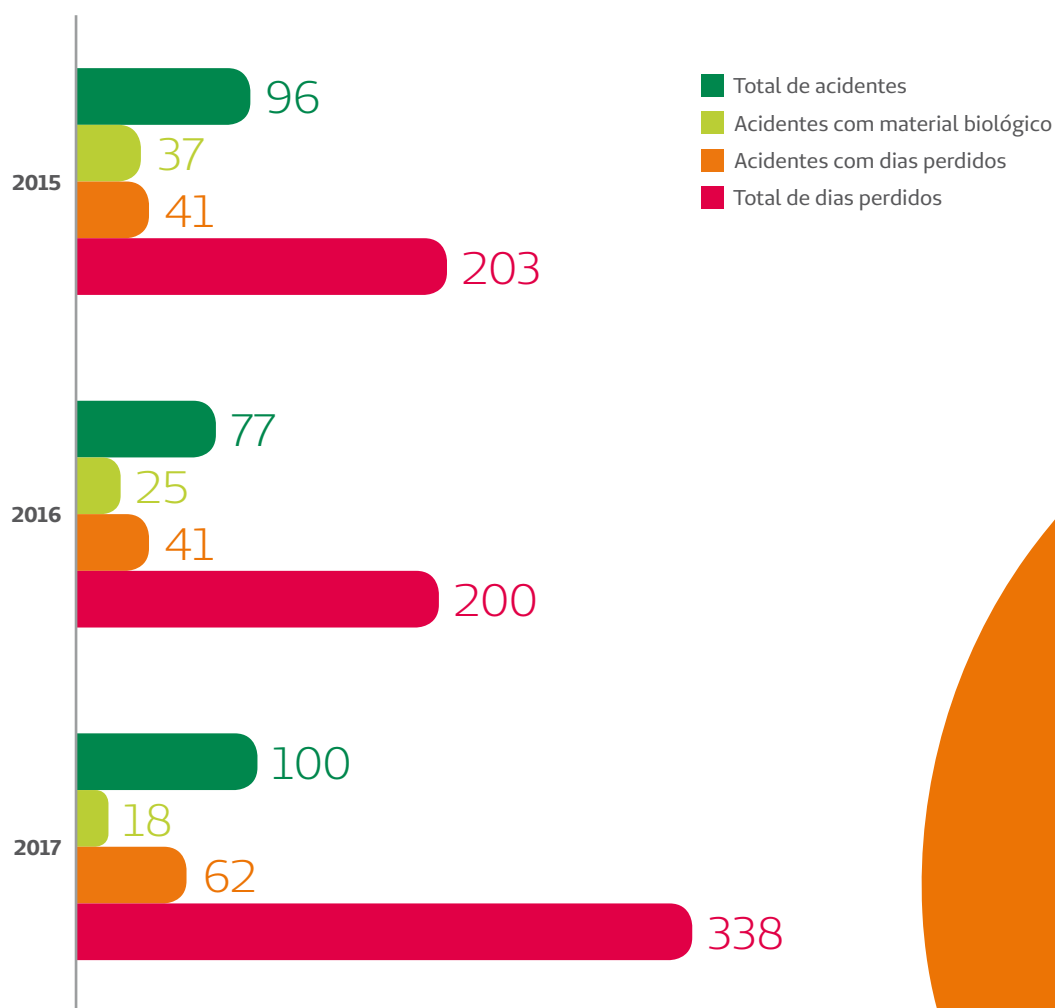
# Acidentes de trabalho



Os acidentes de trabalho totalizaram 100 ocorrências. Desse total, 18 foram acidentes ligados à exposição a material biológico, 48 acidentes típicos comum, que acontecem durante o horário de expediente, e 34 acidentes de trajeto, que ocorrem durante o percurso do trabalhador de sua casa até o local de trabalho.

Foram 62 acidentes com perda de tempo, o que representa 338 dias perdidos. Não houve registro de doenças ocupacionais, nem de óbitos relacionados ao trabalho.

## Acidentes de trabalho



# Treinamento e educação para a melhoria contínua

GRI  
G4-LA9  
TEMA  
MATERIAL

A cooperativa conta com um programa de treinamento de seus colaboradores, pensando sempre na melhoria contínua. A média per capita geral é de 2 horas e 28 minutos. Entre as mulheres, a média de tempo de capacitação é de 2 horas e 34 minutos por colaboradora, e entre os homens, de 2 horas e 13 minutos por colaborador. A categoria funcional que ficou por mais horas em treinamento foi a de Gestão, com uma média per capita de 5 horas e 52 minutos.

<b>Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total de horas	92596h54	93978h45	66418h16
Média per capita (GERAL)	3h49	3h39	2h28
<b>Por gênero</b>			
Homens (média de horas per capita)	–	3h24	2h13
Mulheres (média de horas per capita)	–	3h45	2h34
<b>Por raça</b>			
Branco (média de horas per capita)	–	3h53	2h37
Negro (média de horas per capita)	–	3h31	2h11
Indígena (média de horas per capita)	–	3h20	1h49
Não Informado (média de horas per capita)	–	3h24	2h24
<b>Por categoria funcional</b>			
Gestão (média de horas per capita)	–	10h56	5h52
Técnico (média de horas per capita)	–	3h59	2h55
Operacional (média de horas per capita)	–	3h06	2h07
Apoio (média de horas per capita)	–	2h30	1h36

# Iniciativas de destaque na área de capacitação

**Desenvolvimento de Líderes:** busca aprimorar habilidades e competências que possam refletir de forma positiva na gestão das equipes e dos processos. Destaque para o treinamento de Eneagrama, que trabalhou o conhecimento das emoções, deixando os gestores aptos a perceberem e a identificarem elementos motivadores e desmotivadores da vida pessoal e profissional.

**Coaching Executivo:** visa maximizar o potencial da liderança, aumentando o seu desempenho e, conseqüentemente, refletindo nos resultados do negócio.

**Lideranças Transformadoras:** tem foco no desenvolvimento de colaboradores que exercem função de liderança e na preparação dos futuros talentos para assumirem novos desafios. O primeiro módulo ocorreu em abril, num total de cinco, realizados bimestralmente no decorrer de 2017. A iniciativa está associada ao programa de carreira e sucessão com intuito de reter, preparar os talentos da cooperativa e ter líderes capazes de fazer uma gestão diferenciada de pessoas e equipes.





**Excelência no Cuidado e Relacionamento com o Cliente:** envolveu os técnicos de Enfermagem da cooperativa com o objetivo de desenvolver as equipes para um atendimento diferenciado e de excelência ao cliente. Em 2017, o treinamento permitiu o aprimoramento dos processos e das atividades do atendimento assistencial, a melhoria da comunicação e da interface entre as áreas, além da maior interação entre os colaboradores, favorecendo os relacionamentos. Houve, ainda, reflexo no engajamento das equipes e na mudança de cultura do atendimento.

**Lideranças Comunicadoras/Conversa de Valor:** orienta a comunicação com o público interno, de forma a fomentar a disseminação das informações e favorecer o conhecimento dos colaboradores em relação aos processos, propiciando uma visão macro das ações na cooperativa.

**Facilitador da comunicação:** cada área tem um colaborador que assume o papel de Facilitador da Comunicação. Ele é responsável por disseminar para os colegas os assuntos de gestão e conteúdos do corporativo da Unimed Vitória. O projeto envolve ainda a realização de encontros que abordam os valores da cooperativa, por meio do tema “Conversa de Valor”.

Em 2017, a atividade contribuiu para o auxílio na divulgação dos processos internos, do aprimoramento de processos e da disseminação do conhecimento. Somou ainda para uma maior circulação das informações na cooperativa, melhoria da comunicação interna e da satisfação dos colaboradores em relação à comunicação. Também apoia a promoção da cidadania organizacional.



**Gente que Aprende:** tem como objetivo preparar o adolescente para o mercado de trabalho, dando a ele ferramentas para crescer profissionalmente e pessoalmente. Os participantes são mapeados e podem, caso haja oportunidade e interesse, concorrer a vagas efetivas na cooperativa.



**Para Todos:** tem como proposta assegurar para a Unimed Vitória a excelência no trato com a diversidade, implementando uma política não somente de inserção, mas também de inclusão das pessoas com deficiência (PCD) no mercado de trabalho. Garante a todos os seus colaboradores a possibilidade de participar incondicionalmente, sem restrições, da organização.



A Unimed Vitória cumpre 100% da cota de contratações de PCDs.



**Academia Corporativa de Desenvolvimento (Escolas de Desenvolvimento):** tem como pilares o aprendizado, o desenvolvimento, a inovação e o foco no negócio. Promove treinamentos para os colaboradores agrupados nas seguintes escolas de desenvolvimento: Escola Corporativa, Escola de Líderes, Escola de Gestores Médicos, Escola Assistencial, Escola de Atendimento, Escola Comercial, Escola de Talentos, Escola de Inovação, Escola de Especialistas, Escola de Cidadania e Responsabilidade Socioambiental e Escola de Parceiros. Para o futuro, está prevista a implantação de uma universidade corporativa.

A imagem mostra um cartaz para a Academia Corporativa de Desenvolvimento Unimed Vitória. No topo, há o texto 'Academia Corporativa de Desenvolvimento Unimed Vitória'. Abaixo, há o texto 'Escola Corporativa'. O cartaz contém informações sobre um seminário de saúde corporativa, incluindo a data (18/02/2017), o horário (19h) e o local (Sede Administrativa). No canto inferior direito, há o logo da Unimed Vitória.

[Clique aqui e saiba mais](#)



# Programa de Preparação para Aposentadoria

GRI  
G4-LA10

A Unimed Vitória possui um perfil de colaboradores que é majoritariamente jovem, mas entende que é necessário ter programas que levem os colaboradores a refletir sobre o futuro. É com esse objetivo que desenvolve o Programa de Preparação para Aposentadoria, aberto para todos os colaboradores.

A ação busca despertar o colaborador sobre a importância do planejamento de sua aposentadoria e do orçamento familiar, com intuito de minimizar os impactos futuros. No programa, os participantes têm informações sobre as possibilidades e formas de lazer na aposentadoria, o envolvimento em trabalhos voluntários e aspectos biopsicossociais da aposentadoria.

## Treinamentos para médicos e equipes assistenciais

Os médicos e as equipes assistenciais das unidades próprias participaram, em 2017, de 56 treinamentos, cursos, reuniões científicas e eventos realizados ou apoiados pelo Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes) da cooperativa. Voltadas para o corpo clínico nas mais diferentes especialidades, as capacitações abordaram febre amarela, Medicina Intensiva Pediátrica, asma, sepsis, urgências oncológicas no Pronto-socorro, protocolos clínicos do Hospital Unimed Vitória e atenção primária à saúde, entre outros temas.



Médicos pediatras, residentes e enfermeiros em treinamento de ACLS realizado pelo Cepes



# Cooperados integrados com o negócio

Com o objetivo de manter o cooperado mais próximo da cooperativa, alinhado aos objetivos da organização, estimular o espírito cooperativista e contribuir com o seu desenvolvimento técnico, o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec) realiza diversas ações. Entre elas, estão o Cooperado Celebra, o Bike em Festa, o Médico Multiplicadores e o Cooperadas Unimed.

Na área de capacitação, os cooperados puderam participar de MBA em Gestão de Cooperativas Aplicada ao Sistema de Saúde, aprimoramento dos ginecologistas com novos módulos do Programa Parto Adequado, treinamentos, reuniões científicas e workshops em diversas áreas médicas. Ocorreram, ainda, ações de qualificação profissional para secretárias e secretários dos médicos cooperados.



## **Cooperado Celebra:**

encontro que reúne os cooperados aniversariantes do mês e seus acompanhantes, para um momento de integração. Teve a participação de 493 cooperados entre janeiro e dezembro de 2017.



**Bike em Festa:** realizado em comemoração ao Dia do Médico, em outubro, na orla de Camburi, em Vitória. Além de celebrar o dia, busca estimular a atividade física e o bem-estar do cooperado e seus familiares.

**Projeto eSocial para cooperados:** A Unimed Vitória cumpriu o processo interno para o eSocial, projeto do Governo Federal que envolve a Secretaria da Receita Federal, o Ministério do Trabalho, o INSS e a Caixa Econômica Federal. Seu principal objetivo é a consolidação das obrigações acessórias da área trabalhista em uma plataforma, unificando, assim, o envio de informações referentes aos trabalhadores da organização. Em 2017, a cooperativa qualificou toda a sua base de dados, com atualização das informações cadastrais dos cooperados, estando com 92% da implantação do projeto concluída.

**Benefícios e serviços exclusivos:** Integrar o grupo de cooperados que formam a Unimed Vitória é também ter direito a uma série de benefícios e serviços exclusivos. Ao ingressarem na cooperativa, os médicos passam a ter direito a plano de saúde e a plano odontológico 100% custeados pela organização e extensivos aos dependentes diretos e agregados com valores de mensalidades diferenciadas, serviços do SOS Emergências Médicas, seguros de vida, consultoria previdenciária, Responsabilidade Civil e Responsabilidade Civil Médica, entre outros.

**Aplicativo Unimed Vitória Cooperado:** Para manter o cooperado informado e facilitar o seu dia a dia, a Unimed Vitória disponibiliza um aplicativo exclusivo. Disponível para os sistemas Android e IOS, o aplicativo disponibiliza, além de notícias, diversas informações e serviços, como novo modelo de visualização dos extratos; seção de Benefícios; informações sobre as metas e o potencial de ganho do Programa de Remuneração Variável, o Valoriza; dentre outros.

# DIREITOS HUMANOS

## Respeito à diversidade e à dignidade humana orienta conduta

Tendo sua atuação pautada no respeito à diversidade, a Unimed Vitória busca prevenir e combater qualquer tipo de discriminação, orientando seus colaboradores por meio de instrumentos como o Código de Conduta. O documento reúne informações sobre a importância da interação ética e responsável com os diversos públicos de interesse da cooperativa, como cooperados, colaboradores, fornecedores, clientes, comunidade, parceiros comerciais e mídia.

Outras iniciativas são a capacitação para abordar o tema e a disponibilização de um canal de manifestação dos colaboradores. São mecanismos para garantir que todos, sem exceção, sejam tratados de forma igualitária e tenham as mesmas oportunidades de valorização profissional.

A cooperativa entende que o respeito à dignidade humana é um fator primordial para o desenvolvimento sustentável, e considera que todos os profissionais devem se empenhar na construção de um ambiente de trabalho sadio, marcado pela inclusão e pela proteção dos direitos humanos. Para isso, também investe em eventos e campanhas de conscientização envolvendo todos os seus públicos. Boa parte das informações chega por meio das redes sociais e pelos canais internos e externos da organização.

O próprio programa “Para Todos”, voltado para pessoas com deficiência, tem esse papel de ser semeador do tratamento igualitário. É desenvolvido com o objetivo de integrar os colaboradores e fazer com que os portadores de necessidades especiais se sintam pertencentes à cooperativa.

# Campanhas e ações

**Festival da Diversidade** – em 2017, o evento chegou a sua sexta edição. Promovido pelo Instituto Unimed Vitória, em parceria com a Gerência de Pessoas, teve em sua programação palestras, apresentações musicais e esquetes teatrais. Utilizou o humor como ferramenta de reflexão, abordando temas como diversidade no ambiente de trabalho e respeito às diferenças.

**Para Todos** – lançado oficialmente na Semana da Diversidade, o programa é uma iniciativa com foco no desenvolvimento dos colaboradores com deficiência, garantindo a todos os profissionais a possibilidade de concorrer e aproveitar as oportunidades dentro da cooperativa. A Unimed Vitória cumpre 100% da cota de contratações de profissionais PCDs.



**Campanha #segundavida** – desenvolvida pelo Instituto Unimed Vitória, sensibilizou sobre a importância da doação de órgãos. Veiculada na TV, a campanha conta a história de pessoas que foram transplantadas. Também ganhou destaque nas redes sociais com o apoio de dezenas de influenciadores digitais. Essa foi a forma encontrada para que um tema tão delicado fosse disseminado, contribuindo para salvar vidas.

**Cuidando de quem cuida (Vitória Down)** – o evento “Cuidando de quem cuida” foi promovido pela Associação Vitória Down, com apoio do Instituto Unimed Vitória, em comemoração ao Dia Internacional da Síndrome de Down, em março. Teve o objetivo de oferecer apoio e informação às famílias e aos cuidadores de pessoas com deficiência.

## Outras atividades:

- Campanha Contra o Trabalho Escravo
- Dia Mundial do Doador de Sangue
- Dia Nacional de Combate ao Abuso e à Exploração Sexual de Crianças e Adolescentes



# SOCIEDADE

## Contribuindo para transformar vidas

GRI  
G4-SO1  
G4-EC4

Estar junto da sociedade, contribuindo com a promoção do desenvolvimento local, por meio de ações que gerem bem-estar e qualidade de vida é uma das diretrizes da Unimed Vitória. Por meio do Instituto Unimed Vitória, a cooperativa investe em diferentes projetos de interesse socioambiental em sua área de atuação, dentro do próprio país, utilizando a renúncia fiscal por parte de governos. Muitos projetos e ações beneficiam crianças e adultos, que, assistidos por instituições sociais e sem fins lucrativos, têm a oportunidade de transformar suas vidas.

Em 2017, foram investidos R\$ 2.468.167,55 em apoio e patrocínio a projetos, sendo R\$ 610.815,03 com os recursos provenientes da arrecadação do estacionamento do Hospital Unimed Vitória e R\$ 1.857.352,52 oriundos de renúncia fiscal por meio do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), desenvolvido pela cooperativa.

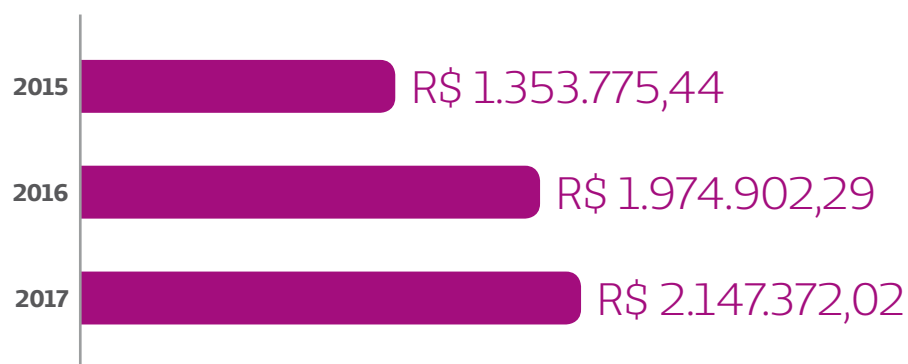
Na esfera federal, em 2017, a organização alocou R\$ 291.150,00 por meio do Imposto de Renda de Pessoa Jurídica (IRPJ). Esse montante teve a seguinte destinação: R\$ 32.350,00 foram repassados ao Fundo para Infância e Adolescência (FIA); R\$ 32.350,00 ao Fundo Municipal do Idoso; R\$ 32.350,00 ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica; R\$ 32.350,00 ao Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência; R\$ 32.350,00 à Lei do Esporte e R\$ 129.400,00 à Lei Rouanet.

# Campanha RIR

O Instituto promove, há seis anos, o Programa RIR (Redirecionamento do Imposto de Renda). Realizada entre agosto e novembro de 2017, a ação incentiva médicos cooperados e colaboradores a destinarem parte do Imposto de Renda devido para as leis de incentivo. Os participantes podem destinar até 8% do IR para apoiar projetos socioambientais no Estado, financiados pelo Fundo para Infância e Adolescência e pelas leis de incentivo fiscal dos ministérios da Saúde, do Esporte e da Cultura.

Os resultados foram recordes em 2017, com a adesão de 624 cooperados e 95 colaboradores que, juntos, totalizaram uma arrecadação de R\$ 1.857.352,52. Somando a parte da cooperativa, foi possível atingir o valor de R\$ 2.147.372,02, sendo que R\$ 208.376,73 não puderam ser utilizados por falta de projetos suficientes aptos para a captação de recursos por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas) e do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon).

## Captação do Programa RIR



## Projetos apoiados via destinação do Imposto de Renda

LEI	PROJETO BENEFICIADO	VALOR
Fundo da Infância e Adolescência (FIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Vitória (Concav)	Os projetos serão selecionados por meio de chamamento público pelo Concav em 2018	R\$ 200.000,00
Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente da Serra (Concase)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As Vantagens de Permanecer na Escola – Associação Júnior Achievement do ES</li> <li>• Tudo para Vida – Associação de Intervenção Familiar do ES (Interfami)</li> </ul>	R\$ 114.979,79
Fundo Municipal da Infância e Adolescência (FMIA) – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Cariacica (COMDCAC)	Os projetos serão selecionados por meio de chamamento público pelo COMDCAC em 2018	R\$ 100.000,00
Fundo Municipal dos Direitos do Idoso (FMDI) – Conselho Municipal dos Idosos de Vitória	O recurso será utilizado a critério do FMDI	R\$ 32.350,00
Lei de Incentivo ao Esporte – Ministério do Esporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arremessando para o Futuro – Instituto Viva Vida</li> <li>• Vôlei Vida – Associação de Moradores do Bairro Guaranhuns</li> </ul>	R\$ 481.179,29
Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet) – Ministério da Cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algazarra Coral – Instituto Todos os Cantos</li> <li>• Circuito Cultural Unimed</li> <li>• Doar é Vida – D Marin da Silva – ME</li> </ul>	R\$ 778.346,72
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas) – Ministério da Saúde	Reabilitando para a Vida – Associação dos Deficientes Físicos de São Miguel dos Campos*	R\$ 32.350,00
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) – Ministério da Saúde	Caracterização dos anticorpos anti-HLA em pacientes com doenças hemato-oncológicas e investigação do impacto de anticorpos específicos contra o doador no transplante de células-tronco hematopoiéticas – Associação dos Amigos do Hospital de Clínicas do Paraná*	R\$ 200.072,11

\* A Unimed Vitória tem como prioridade apoiar projetos em sua região de atuação. Contudo, em 2017, não houve projetos dos municípios de atuação ou do estado do Espírito Santo aprovados no Pronon e no Pronas, e por esse motivo os recursos de renúncia fiscal captados para estas leis foram destinados para projetos de outros estados.



# Ações ampliam o relacionamento com a comunidade

Os investimentos realizados pelo Instituto Unimed Vitória em projetos e ações possibilitam estreitar a relação da cooperativa com a comunidade do entorno de suas unidades, compromisso assumido com suas partes interessadas, bem como promover a cidadania.

## Principais ações apoiadas pelo Instituto Unimed Vitória

### ARTE E CULTURA

**Algazarra Arte Coral (Instituto Todos os Cantos):** com reconhecimento nacional, o projeto busca inserir música clássica na vida de jovens e adolescentes com idade entre 13 e 20 anos. Aprendendo canto coral, os integrantes também agregam à sua vida lições de cidadania e de superação das dificuldades. O projeto realiza inúmeras apresentações no estado e também participa de renomados festivais pelo país.



Apresentação realizada pelo Algazarra Arte Coral



## DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

### **Central de Compras do Bem (Grupo Nação):**

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

### **Movimento Comunitário do Bairro Itararé:**

entidade representativa no âmbito local, atua como mediadora na defesa de direitos e interesses dos habitantes da comunidade. O movimento é apoiado pelo Instituto 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.

## EDUCAÇÃO

**Junior Achievement:** desenvolve programas de empreendedorismo que são ministrados por voluntários da classe empresarial e beneficiam mais de 10 milhões de jovens por ano em mais de 120 países. No Brasil, três milhões de jovens participam anualmente. O Instituto Unimed Vitória apoia financeiramente a instituição por meio de uma contribuição mensal. Além disso, dois programas são apoiados pelo voluntariado da cooperativa: Educação Empreendedora e Empresário Sombra.

### **Centro Cultural Caieiras (Cecaes):**

realiza atividades de formação contínua junto a crianças e jovens em situação de risco social, residentes da Ilha das Caieiras e da Grande São Pedro, bairros periféricos da cidade de Vitória. Uma das iniciativas da instituição é o projeto Congo na Escola, que trabalha com a missão de promover os direitos e o desenvolvimento humano por meio do incremento e da difusão da cultura local, elevando a autoestima e gerando renda e desenvolvimento para a região.

### **Programa Bom Aluno Capixaba (Instituto Ponte):**

oferece suporte pedagógico e psicológico e direciona a carreira de alunos de baixa renda, incentivando-os por meio de sua capacitação educacional e técnico-profissional. Também habilita esses alunos nos aspectos de cidadania e solidariedade para que se tornem agentes de transformação de sua situação socioeconômica e da desigualdade social existente no Brasil.

## ESPORTE

### **Escola de Futebol Solvive (Instituto Solvive para o Desenvolvimento Humano):**

promove a cidadania por meio do futebol para 150 crianças e adolescentes na cidade de Vila Velha.

## SAÚDE

**Associação dos Amigos dos Autistas do Estado do Espírito Santo (Amaes):** a instituição atua na defesa e garantia dos direitos das pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e seus familiares, acolhendo, informando e prestando atendimento, para incentivo à autonomia e à dignidade. Em 2017, o Instituto Unimed Vitória patrocinou o projeto “Gol Azul: O Jogo das Estrelas pelos Autistas”, realizado na Arena Unimed-Sicoob, com a presença de mais de 2.200 pessoas.

**Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil (Acacci):** única organização não governamental de apoio ao câncer infanto-juvenil no Estado, 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. Atualmente, a Acacci mantém parceria com o Núcleo de Trabalho em Onco-hematologia do Hospital Infantil. Recebe o apoio do Instituto Unimed Vitória por meio do Selo Compromisso com a Criança, que tem como objetivo certificar as empresas que são socialmente responsáveis e colaboram com o tratamento das crianças assistidas pela Acacci.

**Associação Luterana de Assistência Social (Alas):** por meio de várias atividades e

projetos, oferece proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas com deficiência, além de promover assistência gratuita de saúde e de educação. A Unimed Vitória fornece 20 consultas mensais em diversas especialidades, como apoio aos atendimentos da instituição.

**Cuidar Mais (Instituto Unimed Vitória, Hospital Infantil, Hospital Dório Silva, Apae e Acacci):** auxilia na melhoria da qualidade de vida de crianças e adultos portadores de Osteogênese Imperfeita, também conhecida como ossos de vidro ou de cristal, condição genética que tem caráter hereditário e afeta uma em cada 20 mil pessoas. O projeto atende pacientes em tratamento nos hospitais Infantil e Dório Silva. Em 2017, 14 pacientes foram atendidos em sessões de hidroterapia, semanalmente, numa parceria entre a Unimed Vitória e a Apae de Vitória.



Beneficiária do  
Cuidar Mais

**De Olho no Futuro:** a iniciativa é promovida pela Unimed Vitória desde 2003, e tem como objetivo identificar e corrigir problemas visuais de alunos de escolas públicas municipais de ensino fundamental da área de atuação da cooperativa. O projeto contribui com o processo de aprendizagem, melhorando o rendimento escolar de alunos com problemas visuais e evitando a evasão escolar por esses motivos. Com a participação de voluntários, a cooperativa realiza o atendimento oftalmológico, com consultas, exames e óculos de grau, gratuitamente. Em 2017, cerca de 2.000 alunos foram atendidos em seis escolas da Região Metropolitana da Grande Vitória e uma de Aracruz, sendo fornecidos mais de 300 óculos. A Unimed Vitória já foi premiada com este projeto, tendo ficado, em 2014, com o terceiro lugar na categoria Cooperativa Cidadã, no Prêmio Cooperativa do Ano, concedido pela Organização das Cooperativas do Brasil – OCB.



**Doação de Órgãos:** visando estimular a reflexão e o aumento do número de doadores de órgãos por meio da conscientização da importância do ato, o Instituto Unimed Vitória realizou, pela primeira vez, em 2016, a campanha #segundavida. Em 2017, a mobilização foi feita por meio de campanha veiculada nas tevês com depoimentos de transplantados, e nas redes sociais, com o apoio de dezenas de influenciadores digitais. Os influenciadores receberam camisetas e ecobags criadas e assinadas por renomados artistas capixabas que representaram, por meio de suas artes, a importância da doação.

A campanha também conta com um hot site ([www.segundavida.com.br](http://www.segundavida.com.br)), compartilhando histórias de pessoas que tiveram uma segunda chance por meio do transplante de órgãos. Também apresentou informações sobre a doação, como mitos e verdades,

esclarecimentos sobre o processo de morte encefálica e sensibilização de famílias para a doação de órgãos. Com o tema “Tudo pode ter uma segunda vida”, a iniciativa de 2016 obteve reconhecimento internacional, com o filme “Violino” conquistando o bronze no Prêmio Lusófonos, na categoria TV e Cinema. Sediado em Lisboa, o festival Lusófonos de Criatividade é dedicado a premiar, homenagear e debater com os mercados publicitários e de comunicação dos países de língua oficial portuguesa.

**Banco de Leite Humano (Hospital Dório Silva):** com intuito de estimular a doação do leite materno para mães que, por fatores diversos, não podem amamentar, a Unimed Vitória patrocinou a montagem do Banco de Leite do Hospital Dório Silva, em 1998, providenciando toda a estrutura para seu funcionamento. A partir de 2000, a cooperativa ampliou esse apoio e, desde então, fornece um carro com motorista e combustível que, duas vezes por semana, recolhe o leite materno nas casas das mães doadoras. Esse apoio é essencial para manter o funcionamento do Banco de Leite. Em 2017, foram realizadas 476 visitas domiciliares, resultado em mais de 250 litros de leite humano coletados, sendo que praticamente todo o leite arrecadado foi distribuído.

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

**Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes (HUCAM):** o Instituto Unimed Vitória, em 2017, patrocinou as campanhas do Outubro Rosa e Novembro Azul e o evento em comemoração ao Dia Mundial do Rim.

**Programa Viver Bem na Escola:** tem como objetivo trabalhar o tema educação para a saúde com crianças e adolescentes, contribuindo para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, conseqüentemente, com melhor qualidade de vida. Com o tema “Alimentação Saudável”, o programa-piloto vem sendo trabalhado na Escola Municipal de Ensino Fundamental Ceciliano Abel de Almeida, em Vitória, desde 2016, atingindo um total de 800 alunos.

## VOLUNTARIADO

Em 2017, o Instituto Unimed Vitória apoiou o desenvolvimento de sete programas e duas ações de voluntariado, com a participação de 424 voluntários, que dedicaram 2.287 horas, beneficiando 5.432 pessoas.

**Dr. Unimed na Praça:** com o propósito de aliar saúde e diversão em comunidades do entorno da cooperativa, o projeto foi criado há 12 anos. Depois de quatro anos sem execução, retomou suas atividades em 2016, ratificando o compromisso da cooperativa em contribuir com o desenvolvimento comunitário por meio da promoção da saúde e do bem-estar. Em 2017, foram realizados dois eventos, com a participação de 219 voluntários, entre colaboradores, médicos cooperados e parceiros, que dedicaram 876 horas e beneficiaram 1.034 pessoas.

**Doe:** a campanha criou, em 2015, o Banco de Doadores de Sangue, que é um cadastro de colaboradores que podem ser acionados, quando necessário, para atender pedidos de ajuda recebidos para doação



de determinado tipo sanguíneo. Em 2017, foram realizadas duas ações. Na primeira, 86 pessoas participaram, resultando na arrecadação de 47 bolsas de sangue, que, juntas, poderiam salvar até 141 vidas.

A segunda ação aconteceu junto com o Dr. Unimed na Praça, em setembro, quando 46 pessoas se cadastraram para fazerem a doação. Dessas, 32 estavam aptas a doar, cujas bolsas de sangue coletadas poderiam salvar até 96 vidas. Ainda foi realizado o cadastro de medula óssea, com 30 doadores passando a integrar o Registro Nacional de Doadores Voluntários de Medula Óssea (Redome).





**A Turma do Dr. Unimed:** leva alegria e humanização por meio de visitas a instituições, hospitais públicos e asilos da Região Metropolitana da Grande Vitória. O programa contou com a participação de 71 voluntários em 2017, que dedicaram 242 horas e beneficiaram 1.407 pessoas.

**Educação Empreendedora:** realizado em parceria com a Junior Achievement, organização social que estimula e desenvolve o potencial dos jovens para o mercado de trabalho, o programa levou, em 2017, 23 colaboradores da Unimed Vitória para a sala de aula para abordar os temas “Vamos falar de ética” e “As vantagens de permanecer na escola”. O programa foi desenvolvido na Escola Estadual de Ensino Médio Professor Fernando Duarte Rabelo, na Praia do Suá, e na Escola Municipal de Ensino Fundamental Ceciliano Abel de Almeida, em Itararé, ambas em Vitória. No total, foram 115 horas de trabalho voluntário, beneficiando 310 alunos.



**Empresário Sombra por Um Dia:** também desenvolvido pela Junior Achievement, proporciona aos jovens a oportunidade de conhecer o dia a dia de um profissional ou empreendedor ao acompanhar sua jornada de trabalho por um dia. Em 2017, o programa teve a participação de 58 voluntários da Unimed Vitória, que dedicaram 328 horas e atenderam a 58 alunos de escolas da Região Metropolitana da Grande Vitória, contribuindo com a formação desses jovens para o mercado de trabalho por meio da vivência da realidade corporativa com os gestores.



### **Esquadrão da Sustentabilidade:** com 27

multiplicadores da sustentabilidade, o programa tem o objetivo de replicar, para todos os colaboradores da Unimed Vitória, o conceito de respeito ao meio ambiente e o engajamento por um mundo melhor. Em 2017, foram 15 horas dedicadas ao programa, que beneficiaram cerca de 300 pessoas.



## **Circuito Cultural Unimed**

Promovido pelo Instituto Unimed Vitória por meio de recursos do Programa RIR com apoio das Leis de Incentivo à Cultura, o Circuito Cultural Unimed completou nove anos em 2017. A temporada, de abril a outubro, teve 11 atrações artísticas e culturais em diversos bairros de Vitória.

Seguindo a prática dos anos anteriores, os alunos de escolas públicas tiveram acesso ao teatro com sessões exclusivas. Cerca de 2.400 estudantes de Vitória foram ao teatro com convites ofertados pelo Instituto Unimed Vitória, por meio de uma parceria firmada com a Secretaria Municipal de Educação de Vitória (Seme). As sessões de teatro ofereceram acessibilidade para pessoas com surdez.

Alunos de escolas públicas participaram de sessões exclusivas do Circuito Cultural Unimed





A solidariedade entrou ainda em cartaz com sessões abertas ao público, mediante a troca de um ingresso por um livro. As 70 publicações arrecadadas foram doadas para o Projeto Bom Aluno Capixaba, apoiado pelo Instituto Unimed Vitória. A população também pagou meia-entrada em alguns espetáculos, doando um quilo de alimento não-perecível. Os 300 quilos de alimentos arrecadados foram doados para a Apae de Vitória.

O 9º Circuito Cultural Unimed realizou, ainda, três oficinas: Montagem e Prática Teatral, Dramaturgia e Voz, beneficiando 100 pessoas.



Peças apresentadas em 2017 durante o Circuito Cultural Unimed

# RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

## Nível de excelência para os clientes

GRI  
G4-PR5  
TEMA  
MATERIAL

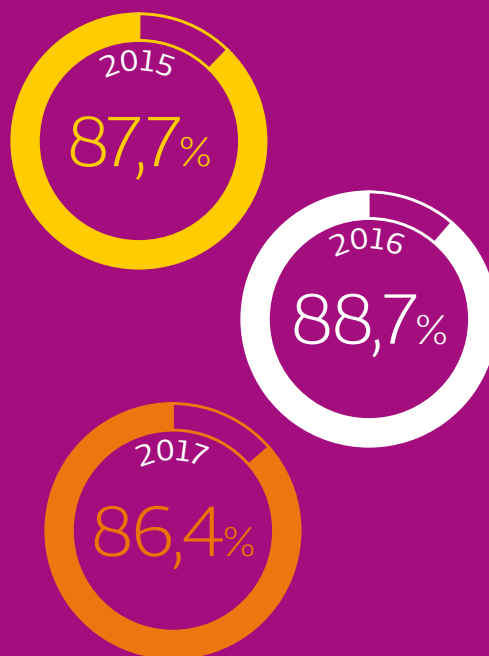
Todo o trabalho realizado pela Unimed Vitória para atender ao cliente com qualidade e segurança, com a adoção de boas práticas e atendimento a todas as regulações, somado ao bom relacionamento que a cooperativa mantém com seus beneficiários reflete diretamente na satisfação registrada anualmente. Em 2017, o Índice de Satisfação do Cliente (ISC) Médio foi de 86,4%, indicando nível de excelência (acima de 80%), segundo a metodologia da pesquisa.

Os quesitos que receberam melhor avaliação dos clientes foram: confiança nos médicos (88,9%), Recursos Próprios que a Unimed Vitória possui (88,8%) e rede credenciada (86,4%). Também foram avaliados agilidade nas autorizações de internações (82,9%) e de exames e procedimentos (79,7%) e tempo de espera no atendimento médico (78,2%).

### Índice de satisfação por unidade

- Hospital Unimed Vitória – 90,9%
- Maternidade Unimed Vitória – 90,9%
- Pronto Atendimento – 86,4%
- Pronto Atendimento de Aracruz – 84,9%
- Ceuv – 86,0%
- Unimed Personal – 83,9%
- Unimed Diagnóstico – 91,8%
- Unimed Oncologia – 94,7%
- Viver Bem – 91,2%
- Aduvi – 90,2%
- Unidades de atendimento – 89,4%

### Pesquisa de satisfação do cliente





## Relacionamento com o cliente

Com o objetivo de estar ainda mais próxima de seus clientes, a Unimed Vitória realizou ao longo do ano diversas ações. Entre elas, o **14º Fórum Empresarial Unimed Vitória**, que reuniu clientes empresarias para um bate-papo com o economista e jornalista Dony De Nuccio. Na ocasião, o palestrante falou sobre as perspectivas da economia brasileira e deu dicas de como se fortalecer diante dos acontecimentos políticos e econômicos.

O Circuito Unimed de Palestras também foi uma oportunidade de encontro de clientes e reflexões para os participantes. As duas edições de 2017 tiveram como palestrantes o cantor Léo Chaves, que abordou o tema “O que os palcos não contam”; e o médico Drauzio Varella, que falou sobre “Qualidade de Vida”.



O médico Drauzio Varella foi um dos palestrantes do Circuito Unimed de Palestras em 2017

# Colaboradores alinhados com os produtos

Para que as áreas afins entendessem com profundidade os produtos que são comercializados, conseguindo, desta forma, se comunicar com mais eficiência e agilidade, foi realizado em 2017 um treinamento de produtos. A capacitação abordou características dos planos de saúde comercializados, conceitos, regras e legislações, bem como o processo de registro, a manutenção do contrato e o relacionamento com o cliente.

Participaram do treinamento colaboradores das áreas de Negócios, Relacionamento Empresarial, Rede de Prestadores, Financeiro e Cadastro e Marketing. Ao entender os principais processos na cooperativa, é possível ter mais clareza na execução das atividades, o que contribui tanto nos processos organizacionais quanto na multiplicação do dado correto para o cliente, além de influenciar diretamente nas tomadas de decisões.



Colaboradores participaram de capacitação para entender em profundidade os produtos comercializados

# Segurança e qualidade são prioridades nos produtos

GRI  
G4-PR1  
TEMA  
MATERIAL

Oferecer produtos que atendam à demanda do mercado, com qualidade e segurança, e tendo o cuidado com o cliente como prioridade. Seguindo essa premissa, a Unimed Vitória avalia os impactos de 100% dos produtos e serviços em relação à saúde e à segurança por meio do acompanhamento da gestão de risco assistencial, sempre buscando melhorias.

De forma contínua, realiza a triagem dos pacientes, que vai desde a avaliação do seu perfil de saúde até o direcionamento para programas específicos para aqueles já identificados como crônicos, que têm risco para desenvolver ou estão passando por uma fase que precisa de cuidado específico, como gestante.

O acompanhamento, realizado pelo Viver Bem, tem como objetivo mitigar a ocorrência ou o agravamento da doença. Todo esse mapeamento é medido e monitorado para que a Unimed Vitória tenha a gestão desses pacientes e ofereça as melhores soluções na promoção da saúde e prevenção de doenças.

O Viver Bem é gratuito para todos os beneficiários da Unimed Vitória e conta com 16 linhas de cuidados, que incluem Atenção ao Tabagista, Reeducação Alimentar adulto e infantil, Atenção a Gestante, Gerenciamento de Crônicos, Vida Ativa, Pré e Pós Bariátrica, Ansiedade, entre outros. Em 2017, foram 145.126 pessoas atendidas.

GRI  
G4-PR8

A responsabilidade e o cuidado com o cliente estão presentes em todas as áreas e atividades, o que contribui para que a Unimed Vitória não tenha tido reclamações registradas sobre violação da privacidade e perda de dados de clientes ou autos de infração lavrados pela ANS. A cooperativa tem compromisso com a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, inclusive dos dados pessoais de seus clientes. Por meio de Instrução Normativa de Segurança da Informação, busca minimizar os riscos de comprometimento de dados corporativos, vazamento e manipulação incorreta de informações, acesso não autorizado e roubo, entre outros.



# Comissões e comitês

Para desenvolver atividades que contribuem na identificação de oportunidades de melhorias contínuas e na prevenção de riscos assistenciais, a Unimed Vitória conta com comissões e comitês que têm a participação de colaboradores e cooperados. São 20 comissões e comitês atuando no Hospital Unimed Vitória; nove comissões internas na Maternidade Unimed Vitória e sete integradas com o Hospital Unimed Vitória, além de quatro em outras unidades da rede própria.

## Conheça as comissões e comitês

### HOSPITAL UNIMED VITÓRIA

- Comissão de Prontuário
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos (CIHDOTT)
- Comissão de Obras Hospital Unimed Vitória e Maternidade Unimed Vitória
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos
- Comissão Interna de Radioproteção
- Comitê de Segurança do Paciente
- Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos
- Comissão de Ética de Enfermagem Hospital Unimed Vitória e Maternidade Unimed Vitória
- Comitê Transfusional
- Comissão de Terapia Nutricional
- Comissão de Prevenção de Tratamento de Feridas
- Comissão de Resíduos
- Comissão de Processamento de Produtos para Saúde
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfurocortantes
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Residência Médica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - Cipa

## **MATERNIDADE UNIMED VITÓRIA**

- Comissão de Risco e Segurança do Paciente
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Óbitos
- Comissão de Prontuário
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Residência Médica
- Comitê de Ética Médica
- Comitê Transfusional
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – Cipa
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão de Processamento de Produtos para Saúde (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão de Resíduos (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfurocortantes (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão Interna de Radioproteção (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão de Ética de Enfermagem (integrada com o Hospital Unimed Vitória)
- Comissão de Obras (Integrada com o Hospital Unimed Vitória)

## **COMISSÕES DA UNIMED ONCOLOGIA**

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

## **COMISSÕES DO CENTRO DE ESPECIALIDADES**

- Comissão de Acompanhamento de Índices Estratégicos (CAIE)

## **UNIDADES COM COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA)**

- Unimed Diagnóstico
- Pronto Atendimento
- Almoxarifado
- Personal Serra
- Sede
- Viver Bem



# RECURSOS PRÓPRIOS

## Qualidade e segurança na assistência ao cliente

GRI  
G4-13

A rede própria da Unimed Vitória conta com uma infraestrutura ampla que, além de permitir a realização de serviços de saúde dentro de elevados padrões de qualidade e segurança, cria condições para a cooperativa atender à demanda crescente de atendimento e manter a sustentabilidade do negócio.

Por meio do Centro Integrado de Atenção à Saúde (Cias), a cooperativa disponibiliza aos clientes o Hospital e a Maternidade Unimed Vitória, o Pronto Atendimento, os Centros de Especialidades e as unidades ambulatoriais e de atendimento, além de diversos serviços.

GRI  
G4-EC7  
TEMA  
MATERIAL

Mesmo com todos os desafios enfrentados pelo setor de saúde suplementar brasileiro, os Recursos Próprios continuaram evoluindo na melhoria da assistência aos beneficiários. Somente em 2017, foram investidos R\$ 9.339.548,66 em infraestrutura e serviços na rede própria e na operadora. O valor foi empregado, entre outros, na aquisição de móveis e utensílios hospitalares, equipamentos e acessórios hospitalares, ambulâncias, benfeitorias em imóveis e melhorias nas instalações.

# Identidade Corporativa

## Centro Integrado de Atenção à Saúde

**MISSÃO** | Prestar serviço humanizado com qualidade assistencial, segurança e eficiência

**VISÃO DE FUTURO** | Ser reconhecido pelos clientes como um Centro Integrado de Atenção à Saúde comprometido com humanização, qualidade assistencial e inovação

## Hospital Unimed Vitória

Há 14 anos, o Hospital Unimed Vitória é uma referência estadual. Reconhecido por manter permanentemente os rígidos critérios de qualidade e segurança, que valorizam e qualificam a assistência ao paciente, o hospital também é destaque no Sistema Unimed e no cenário nacional. Em 2017, foram realizadas 10.774 cirurgias e 60.562 atendimentos de média e alta complexidades.

Ao longo do ano, uma das principais iniciativas foi a setorização das áreas, que remodelou os setores de internação, em agosto, com a criação de uma nova unidade oncológica. Teve como objetivo

facilitar não só a identificação, mas também proporcionar uma acomodação mais adequada aos pacientes e melhorar a dinâmica de internação ao concentrá-los em um único lugar, que conta com o apoio de uma equipe multidisciplinar.

As cirurgias também ganharam um espaço exclusivo, que atende somente pacientes que irão passar por procedimentos cirúrgicos. As unidades clínicas e intensivas foram mantidas na estrutura.

As mudanças também contribuíram com a melhora da taxa de ocupação do hospital,

Hospital  
Unimed

SUMÁRIO



que ainda se mantém acima de 90%. Por meio da setorização, foi possível organizar a demanda existente, possibilitando mais agilidade no gerenciamento de leitos e impactando na satisfação dos clientes.

Também foi implementada, em fevereiro, a visita pré-cirúrgica. O paciente passou a receber a visita de um enfermeiro, que verifica as suas condições de saúde com, no mínimo, 24 horas de antecedência do procedimento cirúrgico. No check-list assistencial, o profissional verifica se o paciente tem ciência do procedimento a que será submetido e preenche os termos médicos e anestésicos, além de orientar sobre jejum antes do procedimento e checar sobre medicações e alergias do paciente que possam influenciar na operação.

No Pronto-socorro existe a Classificação de Risco, que também reflete na gestão da segurança do paciente. Ainda foram implantados novos protocolos assistenciais, entre eles, um inédito no Brasil na área de fisioterapia respiratória. Ele reúne, em um único documento, as orientações que os fisioterapeutas devem seguir para prescrever o tratamento adequado para o paciente com mais segurança e clareza.

Com o Protocolo de Fisioterapia Respiratória, o fisioterapeuta faz avaliação

diária e individual. Em seguida, aloca o paciente no plano de tratamento fisioterapêutico, conforme a avaliação da fase clínica da doença, e discute com o médico o diagnóstico clínico/fisioterapêutico e quantas fisioterapias respiratórias devem ser prescritas.

## Participação em grupo estratégico

Com o intuito de desenvolver ações em conjunto para a melhoria da assistência aos pacientes a partir da discussão de indicadores, o Hospital Unimed Vitória integra um grupo estratégico que reúne, além da Unimed, o Vitória Apart Hospital, o Hospital Metropolitano e o Hospital Meridional. O objetivo é a troca de informações e o compartilhamento de conhecimentos técnicos.

Os membros são divididos em dois grupos: administrativo operacional e técnico-assistencial. Como benefícios do trabalho, podem ser destacados a entrada e a padronização de boas práticas, a melhoria da comunicação pelo benchmarking e o aprimoramento técnico dos participantes.



Equipe da  
Unimed Coração

## Unimed Coração

Inaugurada em 2016, a Unimed Coração, ala dedicada ao atendimento cardiológico, recebeu investimentos em 2017 para se tornar um serviço de referência no Estado com cuidado integrado do paciente. Foram realizadas melhorias no centro cirúrgico, como instalação de focos de luz de LED, aquisição de equipamentos como esteira e ecocardio 3D, e uma adequação completa do serviço de hemodinâmica, com reforma de salas.

O serviço oferece assistência completa e integrada, infraestrutura com equipamentos modernos – que permitem melhor controle das condições clínicas em pacientes graves – e atendimento especializado em urgência e emergência. Fica disponível 24 horas por dia, com exames, internações, cirurgias, hemodinâmica e UTI Cardiológica. Esse Recurso Próprio reúne Pronto-socorro, Unidade Coronariana e Semi-intensiva, em um espaço com tecnologia de ponta.

A área de Hemodinâmica e Cardiologia Intervencionista possui duas salas especializadas para atender intervenções cardiovasculares de alta complexidade. Os equipamentos também permitem a realização de procedimentos de neurologia e radiologia intervencionistas. A estrutura ainda disponibiliza 11 leitos monitorados, oferecendo assistência qualificada aos clientes.

# Gestor da Segurança: agentes orientam para a prevenção



Buscando prevenir acidentes, reduzir situações de risco e orientar os colaboradores da assistência sobre aspectos relacionados à segurança no ambiente de trabalho, foi instituído, no mês de maio, o “Gestor de Segurança”. Cada setor passou a ter um “agente”, que atua durante um mês, por meio de indicação ou eleição na área, podendo a gestão ser renovada para o mês seguinte.

O profissional é responsável pela orientação e vistoria de itens relacionados à segurança dos colaboradores, como o cuidado com secreções, a higienização das mãos e materiais e a utilização correta de EPIs. A ação abrange os colaboradores assistenciais do Hospital Unimed Vitória e da Maternidade Unimed Vitória, com foco nos profissionais da Enfermagem. Além disso, há uma forte atuação junto aos familiares na sensibilização sobre a desospitalização dos respectivos pacientes.

## Pacientes crônicos com acompanhamento multidisciplinar

A prestação de uma melhor assistência aos pacientes crônicos internados no Hospital Unimed Vitória levou à criação de uma equipe multidisciplinar, comandada pelos diretores clínicos e técnicos, com acompanhamento visando à desospitalização. Fazem parte do processo, o médico assistente, o médico hospitalista, o enfermeiro responsável, o nutricionista, o psicólogo, o assistente social, o fisioterapeuta e o fonoaudiólogo. Além disso, há uma forte atuação junto aos familiares, sensibilizando-os sobre a desospitalização.

Esses profissionais fazem a análise efetiva e técnica, indo de leito em leito, verificando caso a caso e definindo momentos de saída do paciente

do hospital, conforme o plano terapêutico. Após a desospitalização, os pacientes continuam com acompanhamento domiciliar ou podem comparecer a uma das unidades para tomar a medicação.

O paciente tem, entre os benefícios, redução dos riscos para sua saúde, por estar fora de um ambiente hospitalar, além de contar com um tratamento mais humanizado, em casa. A iniciativa também refletiu na diminuição do número de pacientes crônicos no Hospital Unimed Vitória. O número de pacientes crônicos para o total de leitos registrou uma queda, passando de 11,41% em janeiro para 7,89% em dezembro, ficando com uma média anual de 9,4%.

## **Implantação de gestão clínica com sistema americano**

A gestão dos pacientes no Hospital Unimed Vitória, em 2017, teve outro avanço, com a implantação do Sistema de Grupos de Diagnósticos Relacionados (DRG, da sigla em inglês). O projeto, que começou a ser desenvolvido há quatro anos, propicia uma maior eficiência clínica, contribuindo para a desospitalização e melhoria da segurança assistencial.

O sistema ajuda a preparar o plano terapêutico de cada paciente, considerando não somente a doença, mas também seu perfil e estado físico, e fazendo correlações de todos os dados. A partir da análise das estatísticas, o DRG prevê, com uma precisão de 96%, o tempo que o paciente precisa ficar dentro do hospital.



**A gestão dos pacientes no Hospital Unimed, em 2017, teve outro avanço, com a implantação do Sistema de Grupos de Diagnósticos Relacionados.**





# Sepse: treinamento de equipe e conscientização da população

Com o Hospital Unimed filiado ao Instituto Latino Americano de Sepse (Ilas) e signatário da Declaração Mundial contra a Sepse, desde março de 2012, a Unimed Vitória busca despertar a conscientização da população sobre a doença, mobilizando a sociedade para contribuir com a efetividade das estratégias para prevenção e controle. Também treina suas equipes para melhorar o reconhecimento precoce e proporcionar tratamento mais eficaz da Sepse.

Em 2017, para celebrar o Dia Mundial Contra a Sepse, em 13 de setembro, a Unimed Vitória promoveu uma semana de programação, com palestras e discussão de casos clínicos, voltada para o aprimoramento da assistência ao paciente no Hospital Unimed. As atividades, que tiveram como tema central “Pense: pode ser Sepse?”, buscou atualizar o corpo clínico e os colaboradores assistenciais nas melhores práticas de detecção precoce e tratamento da síndrome. Abordando sepse pediátrica e adulta, os profissionais repassaram conhecimentos sobre diagnóstico precoce, coleta do



**No Dia Mundial Contra a Sepse, uma equipe de médicos e enfermeiros orientou a população em locais de grande circulação**

kit Sepse, antibiótico, ressuscitação volêmica, reavaliação e protocolos.

Uma equipe de médicos e enfermeiros percorreu terminais, pontos de ônibus e locais de grande circulação na Região Metropolitana da Grande Vitória para explicar o que é a doença e como evitá-la. O objetivo foi mostrar à sociedade que a infecção generalizada, como a doença é conhecida popularmente, pode ser evitada e tratada se aos primeiros sintomas a pessoa procurar imediatamente um serviço de saúde.



# Encontro de ex-pacientes

No encerramento das atividades do Dia Mundial da Sepsis, ex-pacientes se encontraram no auditório do Hospital Unimed para contar suas experiências. O objetivo do evento, realizado pelo segundo ano, foi celebrar a vida daqueles que enfrentaram uma das doenças que mais mata no Brasil. Com atividades lúdicas, palestras e depoimentos que emocionaram, a iniciativa é uma forma de mostrar que é possível superar a doença.

## Residência Médica: formatura da primeira turma e novas vagas

Com o compromisso de contribuir com a formação de novos médicos e com o aprimoramento contínuo da assistência, em março de 2017, a Unimed Vitória celebrou a formatura da primeira turma de residentes da cooperativa, iniciada em 2015. No total, sete médicos formaram-se, sendo dois no programa de Cirurgia Geral, dois no programa de Clínica Médica, dois no programa de Pediatria e um no programa de Neonatologia.

Em outubro, a cooperativa abriu novo processo seletivo para o Programa de Residência Médica, oferecendo nove vagas nas especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Medicina da Família e Comunidade, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia. Há também seleção para os programas de Neonatologia e Medicina Paliativa. Os residentes selecionados atuarão no Hospital Unimed e na Maternidade Unimed Vitória a partir de 2018.



Formatura da primeira turma de Residência Médica da Unimed Vitória



A Maternidade Unimed Vitória possui espaço específico para a realização de partos normais

## Maternidade Unimed Vitória

A Unimed Vitória aproveitou o Mês das Mães, em maio, para iniciar um novo ciclo em sua maternidade. O Recurso Próprio reforçou seu compromisso com a proteção da mãe e do bebê ao deixar o antigo nome Hospital-Dia e Maternidade Unimed Vitória para se tornar Maternidade Unimed Vitória.

Referência em Obstetrícia e Ginecologia no Estado, a unidade possui um espaço totalmente adaptado para a realização de partos normais, ambulatorios de 3º trimestre, gestação de alto risco e mastologia, assim como ambulatório para recém-nascidos prematuros. Tudo acompanhado por uma equipe multiprofissional de médicos e enfermeiros, que ficam 24 horas à disposição das futuras mães e seus bebês. Por meio de parceria com o Viver Bem, no

local são realizados cursos e oficinas sobre parto e primeiros cuidados com o bebê, entre outras capacitações.

A inauguração do Centro Avançado de Urologia na maternidade foi outra novidade. Com aquisição de equipamentos, estruturação de um centro cirúrgico dinâmico e instrumentais adequados, que receberam investimentos de R\$ 155.471,00, a equipe especializada realiza atendimentos de nível ambulatorial e internação, além de procedimentos cirúrgicos urológicos.

Outro destaque foi a implantação de uma área para atender pacientes que demandam medicamentos que têm imunoglobulina. No local, os pacientes com degeneração ocular recebem dois tipos de medicações, que necessitam de equipamentos específicos.

# Aumento do número de partos normais e novas ações no Projeto Parto Adequado

A Maternidade Unimed Vitória participa, desde 2015, do Programa Parto Adequado, uma iniciativa do Hospital Israelita Albert Einstein, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Institute for Healthcare Management (IHI). Com a meta de aumentar a porcentagem de partos vaginais de 30% para 65% até 2019, os resultados alcançados pela cooperativa são animadores: em 2017, foram 431 partos normais.

Cumprindo um dos preceitos da segunda fase do programa, a Maternidade Unimed Vitória adotou, em 2017, a Classificação de Robson, que tria as gestantes de acordo com o histórico obstétrico, o estabelecimento do trabalho de parto, a posição fetal, o número de filhos e a idade gestacional. Por meio do uso desta classificação, é possível monitorar as taxas de cesariana e, assim, garantir a segurança da mãe e do bebê.

Outro serviço iniciado em dezembro de 2017 e que trará ganhos para o programa será o Laboratório de Consulta Pré-anestésica. Localizado na maternidade, o serviço possibilitará que as gestantes agendem consultas individuais para se informarem sobre a analgesia de parto.

Para disseminar a importância de aguardar as 39 semanas para ter o bebê, a Unimed Vitória instalou dois totens na maternidade, localizados na recepção e na sala de parto. Eles trazem informações para a gestante ressaltando que a decisão influencia diretamente no nascimento de bebês mais saudáveis.



[www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br)

**Você conhece todos os benefícios que o Parto Adequado traz para as mães e bebês?**

- O bebê respira com mais conforto e tranquilidade;
- Liberação de hormônios que preparam e estimulam o pulmão do recém-nascido;
- Menos riscos de complicações para a mãe e bebê;
- O parto adequado preserva o tempo natural da gestação;
- O bebê nasce quando está preparado para deixar o útero;
- Recuperação e alta mais rápidas para mamãe e bebê.

**Maternidade Unimed Vitória.**  
A melhor proteção para você e seu bebê.

Rua Constante Sodré, 60, Santa Lúcia, Vitória - ES.

Parto Adequado

CUIDAR DE VOCÊ. ESSÉ É O PLANO.



O avanço no Programa Parto Adequado foi buscado com capacitação profissional. Um grupo participou de treinamento realizado pelo Institute for Healthcare Management (IHI) e pelo Hospital Israelita Albert Einstein sobre parto humanizado.

A Unimed Vitória também ofereceu uma bolsa de estudos para sete enfermeiros, patrocinando parte do curso de especialização em Enfermagem Obstétrica. Ter profissionais com essa especialização é mais um diferencial da maternidade, que passará a ter enfermeiros especialistas em Obstetrícia.

## Referência

Devido ao resultado atingido no Programa Parto Adequado, a Unimed Vitória passou a ser procurada por hospitais interessados em conhecer o trabalho de perto. Em 2017, a experiência foi compartilhada com um grupo de obstetras da Unimed Piraqueçu e com a equipe de uma maternidade do município de Santa Teresa, ambas instituições capixabas de saúde.

A unidade da rede própria também foi escolhida como referência para divulgar o Programa Parto Adequado para toda a rede prestadora da Unimed Vitória. Os prestadores foram estimulados a definir metas de incentivo ao parto normal, após conhecerem a performance da cooperativa e passarem por cursos.

## Preparando os pais para a chegada do bebê

O nascimento do bebê, um momento tão especial para os pais, recebe atenção especial. A Unimed Vitória realizou uma série de eventos em 2017 para passar orientações sobre parto adequado e esclarecer dúvidas. Na Oficina de Parto, desenvolvida pela Maternidade Unimed Vitória em parceria com o Viver Bem, as gestantes e seus companheiros, nas semanas finais de gestação, aprenderam sobre técnicas e exercícios respiratórios para o trabalho de parto, período latente, fase ativa e período expulsivo. Ainda fizeram exercícios orientados e uma visita guiada pela maternidade.

O Curso de Gestantes, também realizado pelo Viver Bem, com participação



de obstetra, pediatra, endocrinologista e nutricionista, apresentou informações e dicas com o objetivo de preparar mães e pais para viverem as mudanças proporcionadas pela gravidez, bem como tiraram dúvidas sobre os primeiros cuidados com o recém-nascido.

Já na Roda de Conversa, médicos e profissionais de saúde esclareceram dúvidas sobre o momento do parto e os cuidados com o bebê. Com formato diferenciado, o encontro teve a presença de obstetras, anesthesiologista, pediatra e enfermeira obstétrica, que orientaram os participantes. Entre os assuntos em pauta, estavam a metodologia de trabalho humanizada adotada pela Unimed Vitória, as diferenças entre anestesia e analgesia, os benefícios do procedimento para aliviar as dores do parto, os cuidados com a criança nos primeiros meses e orientações sobre armazenamento de leite no retorno da mãe ao trabalho.

## O Projeto Parto Adequado no Brasil

- Foi iniciado em 2015 para incentivar os partos vaginais no Brasil, qualificar os serviços de assistência no pré-parto, parto e pós-parto e reduzir o número de cesáreas.
- O percentual de partos cesáreos chega a 84% na saúde suplementar, contrariando as recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS), que preconiza um percentual de até 15% de partos cirúrgicos.
- O Parto Adequado propôs medidas voltadas diretamente às gestantes, especialmente quanto à melhoria do acesso à informação, e organizou um sistema de coleta de informações e conhecimentos para entender quais mudanças resultariam em melhoria.
- Os partos normais promovem melhorias importantes em indicadores de saúde das gestantes e dos recém-nascidos assistidos, o que contribui para a melhora da assistência à gestação no país.
- A mudança de cultura para a valorização do parto normal também contribuiu para a melhoria de outros indicadores das maternidades, como a redução da internação de recém-nascidos em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (Utin).
- Após 18 meses, o Projeto Parto Adequado ajudou a evitar mais de 10 mil cesáreas. Em 2017, 153 hospitais integraram o projeto.

# Pronto Atendimento Unimed Vitória

Na execução da estratégia de reposicionamento da rede própria, a Unidade Ambulatorial do Hospital Unimed Vitória passou a se chamar Pronto Atendimento. A unidade oferece serviços para casos de baixa e média complexidades, como troca de curativos, coletas de exames e pequenas cirurgias, além de dar suporte aos demais serviços do Centro Integrado de Atenção à Saúde.

Em 2017, o Pronto Atendimento absorveu cerca de 60% das demandas que iriam para o Pronto-socorro do Hospital Unimed durante seu horário de funcionamento, o que representa mais de 88 mil atendimentos.

O atendimento foi ampliado com a unidade passando a oferecer novos serviços e espaços, além de extensão no horário. A ortopedia passou a funcionar até as 21 horas e foi implantado um serviço de triagem adulto e pediátrico, em que os pacientes têm seus sinais vitais examinados antes da consulta médica, agilizando o serviço. Também foi criada uma sala específica para medicação eletiva com atendimento agendado, com ambiente personalizado e sem contato com os demais pacientes, promovendo mais conforto ao cliente; além de inaugurado um posto de coleta de sangue para clientes de toda a rede Unimed.

Uma das ações mais inovadoras foi a implementação do Ambulatório de Dor Aguda, com serviço de acupuntura no Pronto Atendimento. Iniciado em março, o serviço é voltado exclusivamente a pacientes com enfermidades que causam dor aguda, que passaram a ter mais uma opção de tratamento não medicamentoso.

Ao ser identificada a necessidade de atendimento no Ambulatório, após o acolhimento pelo Protocolo de Classificação de Risco, o paciente tem a opção de ser encaminhado ao médico acupunturista, no próprio Recurso Próprio. Em seguida, ele pode passar pelo acompanhamento ambulatorial ou ter complementação com medicamentos, caso necessite. O cliente também pode vir direcionado ao serviço de acupuntura.



**O Pronto Atendimento passou a oferecer serviço de acupuntura com a implantação do Ambulatório de Dor Aguda**

# Pronto Atendimento de Aracruz

Completando um ano de funcionamento em abril de 2017, o Pronto Atendimento de Aracruz conta com estrutura para atender casos de baixa e média complexidades em Pediatria e Clínica Médica, diariamente. O espaço é adequado e climatizado para a realização de medicações prescritas e permanência em observação, quando necessário, para acompanhar a evolução do tratamento.

Com uma equipe formada por 16 médicos e 17 colaboradores, entre administrativos e assistenciais, a unidade realizou, em média, 1.100 atendimentos por mês, o dobro do número alcançado em 2016. Já conhecido entre a população da região, o Pronto Atendimento tem um índice de satisfação em torno de 97%.

## Centros de Especialidades Unimed Vitória

O Centro de Especialidades Unimed Vitória (Ceuv) oferece atendimento ambulatorial em 34 especialidades e duas subespecialidades médicas. Em 2017, 127.817 pacientes foram atendidos em consultas.

Uma das principais mudanças, no ano, foi o encerramento das atividades das unidades de Vila Velha e Serra, ficando em funcionamento a unidade de Camburi, em Vitória. A reestruturação do serviço foi realizada após um estudo que apontou ociosidade nas estruturas em funcionamento. Com a concentração do atendimento, a taxa média de ocupação do Ceuv Camburi em 2017 foi de 69,52%.



## O Ceuv em números

- Atendimento em **34 especialidades** e **duas subespecialidades**.
- **Serviços de saúde** como acupuntura, colposcopia, eletrocardiograma, coleta preventiva e remoção de cerume.
- Realiza, em média, cerca de **10 mil atendimentos mensais**, por cerca de 250 médicos.
- Possui uma célula de atendimento com 18 atendentes só para o agendamento de consultas por telefone, que fazem, em média, **19 mil atendimentos por mês**.
- A satisfação dos clientes da unidade é de **84%**, tendo chegado a **87%** em resultados pontuais do mês.
- A taxa de ocupação da unidade é de **69,52%**.
- Em torno de **75%** dos pacientes são atendidos em até 20 minutos.

# Unimed Oncologia

Desenvolvida com base em um conceito moderno de prevenção e tratamento do câncer, a Unimed Oncologia se tornou referência para os clientes da operadora. Em 2017, a unidade registrou um crescimento superior a 15% no número de pacientes atendidos, realizando 19.785 atendimentos, sendo que 65% dos pacientes oncológicos foram atendidos na rede própria.

Com atendimento humanizado, de qualidade e ágil, que reúne num só local especialistas em vários procedimentos e tipos da doença, o espaço é aprovado por 92% dos pacientes em tratamento de câncer de mama e câncer de próstata, que são os de maiores incidências.

Entre as novidades implementadas, está a inauguração do consultório exclusivo para Psicologia e Nutrição. A Recepção também foi ampliada, com a criação do Espaço Kids. Outra melhoria foi a reorganização do fluxo de manipulação na farmácia, que impede o cruzamento da área limpa com área suja na manipulação de medicamentos, proporcionando

maior segurança para o cliente e para o funcionário da Unimed Vitória.

Para 2018, a perspectiva é incorporar protocolos clínicos e medicamentosos, padronizando as práticas e oferecendo ainda mais segurança ao paciente. Também será implantado o serviço de cuidados paliativos, com a atuação do médico paliativista para conduzir o paciente que não tem mais resposta terapêutica. Outra iniciativa será o desenvolvimento de um aplicativo que irá gerar alertas para o paciente não deixar de tomar o medicamento e lembrar as reações adversas do tratamento, entre outros pontos que ajudem a monitorar mais o cliente.



**Em 2017, a unidade registrou um crescimento superior a 15% no número de pacientes, totalizando 19.785 atendimentos.**



# Tratamento humanizado

Com o tema Artes, o Programa Viva Melhor foi desenvolvido pela Unimed Oncologia para envolver os pacientes em atividades e oficinas fora do ambiente do consultório e estimulá-los física e emocionalmente para enfrentar o tratamento do câncer. As ações realizadas levaram os pacientes a terem contato com dança, teatro, artes plásticas, circo e fotografia, entre outros.

Em julho, os pacientes participaram de uma aula de circo. Durante uma tarde, eles saíram de suas rotinas e foram aprender malabarismo e outras magias do mundo circense, com a proposta de trabalhar o equilíbrio, a autoestima, a alegria e o coletivo, ajudando a desenvolver o corpo e a mente.

Em setembro, 15 pacientes oncológicas aprenderam a eternizar a beleza feminina por meio da fotografia. Após participarem de um workshop ministrado pelo fotógrafo Cristiano Naoto, aprenderam um pouco

sobre técnicas e truques para a produção de uma foto esteticamente perfeita, e produziram um ensaio fotográfico no Parque Pedra da Cebola, em Vitória.

O ensaio teve como objetivo restaurar a autoestima, promover atividades em grupos e ajudar as pacientes oncológicas a reencontrarem a própria identidade, mostrando que elas continuam belas e fortes, mesmo depois da quimioterapia, radioterapia e outras interferências médicas para a recuperação da saúde.

O Grupo Recriar, coordenado por uma sexóloga e um psicólogo, manteve seus encontros ao longo do ano. Com a proposta de trabalhar a sexualidade, a autoestima e a compreensão da saúde integral, o grupo se reuniu quinzenalmente para atividades que abordaram sexualidade, autocuidado e bem-estar.

Pacientes oncológicas participaram de workshop de fotografia e realizaram um ensaio no Parque Pedra da Cebola, em Vitória



# Uso consciente dos recursos

Um dos grandes desafios permanentes na Oncologia é a gestão de custos dos medicamentos, visto que a entrada de novas drogas para os tratamentos impacta fortemente no orçamento. Em 2017, a atuação da Comissão de Padronização de Medicamentos Oncológicos evitou uma despesa de R\$ 2.635.502,94. Essa economia foi feita por meio da padronização de medicamentos, negociação com fornecedores, atuação da farmácia clínica e otimização de doses, preservando o atendimento, a segurança e qualidade do tratamento ao paciente.

## Laboratório Unimed

Funcionando dentro do Hospital Unimed Vitória, o Laboratório Unimed realiza, em média, 40 mil exames por mês e atende tanto pacientes desta unidade quanto da Maternidade Unimed Vitória e do Pronto Atendimento, além de fazer a análise de amostras recolhidas no Centro de Especialidades Unimed Vitória e unidades do Personal Vila Velha e Campo Grande.

Um dos avanços em 2017 foi a redução do tempo de entrega dos resultados, que passou de 2 horas para 1 hora no Pronto-socorro e de 2 horas para 1h30 no Pronto Atendimento. A unidade automatizou exames de urina, VHS (Velocidade de Hemossedimentação) e coloração de lâminas, e ampliou as salas de microbiologia e coleta. A validação de exames, feita manualmente, passou a contar com a Metodologia de Chauvenet, que aumenta o controle interno e reflete diretamente na qualidade e segurança.

Outra melhoria foi a participação de um representante do Laboratório na equipe

multidisciplinar de visitas aos pacientes oncológicos internados, que possibilitou enxergar o paciente como um todo. Entre as aquisições, está o Acuvein, um equipamento que identifica o local de coleta por luz infravermelha, facilitando a coleta de difícil acesso, principalmente em pacientes idosos, oncológicos e crianças.

O certificado de Proficiência em Ensaios Laboratoriais, referente ao ano de 2016, que aponta o “ótimo desempenho” referente ao conjunto de vários tipos de análises nele realizadas, também está entre as conquistas de 2017. Entregue pelo ControlLab, provedor acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro e habilitada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), a certificação exige que o laboratório tenha, no mínimo, 80% de acerto em seus testes de qualidade no controle externo. O Laboratório Unimed fechou o período de avaliações com mais de 88% de satisfação.



A Unimed Diagnóstico investiu na agilidade da entrega dos resultados

## Unimed Diagnóstico

Oferecendo estrutura e equipamentos modernos para a realização de exames por imagem, a Unimed Diagnóstico investiu na agilidade da entrega de resultados em 2017. Ao longo do ano, foram mais de 94 mil atendimentos, com cerca de 95% dos laudos emitidos em até 72 horas. A eficiência reflete no índice de satisfação dos clientes, que chegou a 92,4%.

A comunicação entre paciente e médico também recebeu atenção. Os pacientes passaram a ser informados, por SMS, sobre a disponibilidade do laudo. Já o médico recebe um e-mail assim que o resultado do exame fica pronto, o que agiliza a continuidade do atendimento.

## Espaço do Cliente

Com instalações amplas e modernas, que marcaram o início de uma nova fase da Unimed Vitória, o Espaço do Cliente, inaugurado em novembro de 2016, na Reta da Penha, em Vitória, consolidou-se em 2017 como referência de serviço. A unidade introduziu um novo conceito de relacionamento e busca dar uma resposta mais rápida às necessidades dos beneficiários, além de reposicionar a entrega para o cliente.



Com foco no conforto e na praticidade, o Espaço do Cliente tem 1.500 metros quadrados de área construída, reúne diferentes atendimentos em um só local, possui 110 lugares para acomodação dos clientes e facilidades como Wi-fi e tomadas para carregar celulares e tablets. Ao longo de 2017, atendeu 174.924 pessoas, com percentual de satisfação de 94, 93%.

O atendimento da nova unidade está estruturado seguindo o padrão do Programa Jeito de Cuidar, incentivado pela Unimed do Brasil, que começou a ser implantado pela Unimed Vitória em 2017. Para preparar a linha de frente para a nova proposta, foi realizado um programa personalizado de treinamento, buscando um melhor acolhimento e

atendimento mais humanizado. Um novo uniforme também foi adotado. A unidade, além de melhorar o padrão de atendimento, também possibilitou a redução de despesas, uma vez que os custos de funcionamento do prédio são compartilhados entre a Unimed Vitória, a Seguros Unimed e a Federação Unimed Espírito Santo. No novo local, a Federação tem uma estrutura de atendimento de intercâmbio, que permitiu otimizar a atuação de todas as Singulares do Estado.

A proposta de melhorar a entrega, implementada no Espaço do Cliente, será levada, gradativamente, para outros Recursos Próprios, entre eles o posto Unimed Vitória do Vitória Apart Hospital, a unidade de Guarapari e as lojas de Vila Velha, Aracruz, João Neiva e Santa Maria de Jetibá.

O Espaço do Cliente realizou mais de 170 mil atendimentos em 2017



# Um novo Jeito de Cuidar

A Unimed do Brasil, com o objetivo de fortalecer a marca Unimed no âmbito nacional e direcionar a estratégia com foco no cliente, contribuindo com a evolução dos serviços e a qualificação contínua das Singulares, começou, em 2017, a implementação do Programa Jeito de Cuidar Unimed. A Unimed Vitória foi uma das 13 Singulares selecionadas entre as 349 cooperativas do sistema para iniciar o diagnóstico e o planejamento das ações do programa, sendo a única do Espírito Santo a participar do projeto inicial.

A nova cultura, planejada com foco no cliente, contribui para a evolução dos

serviços e para a qualificação contínua das Unimeds, desenvolvida a partir da filosofia da marca: o cuidado. A iniciativa sustenta a melhoria no relacionamento com o público nos seguintes pilares: Estratégia, Liderança, Pessoas, Informação e Conhecimento, Processos e Infraestrutura.

Como etapa para iniciar as atividades do Jeito de Cuidar, a Unimed Vitória passou por um diagnóstico, com análise de cada pilar de acordo com as perspectivas,



Os colaboradores participaram de treinamentos para assimilação do Programa Jeito de Cuidar



práticas existentes e lacunas práticas. Dessa avaliação nasceu o plano de ação conforme a realidade e a necessidade de cada área, buscando a integração em benefício do cliente.

Para disseminar este novo conceito, que envolverá todos os seus setores, a Unimed Vitória realizou eventos para gestores e líderes de áreas administrativas e assistenciais. Também foram implementadas algumas melhorias que contribuem para um melhor relacionamento com o cliente, como o funcionamento das áreas de Cadastro e Financeira no horário de almoço.

O Jeito de Cuidar passou a integrar a estratégia como um modelo de excelência em atendimento e terá um novo ciclo em 2018. As ações que vão permear a estratégia são baseadas em cinco pilares: Confortar, Acolher, Profissionalizar, Individualizar e Encantar.

## **Unimed Personal e Viver Bem: foco na Atenção Primária à Saúde**

Base da estratégia da Unimed Vitória, a Atenção Primária à Saúde é um projeto desafiador que, durante 2017, consolidou-se com o crescimento do Unimed Personal. A cooperativa encerrou o ano com 57.831 vidas no Personal e tornou-se a maior operadora em número de beneficiários no modelo de atenção primária no país.

Conhecendo o paciente e seus riscos, por ser acompanhado por seu médico de referência e ter um prontuário único, e oferecendo um plano de cuidado de acordo com as suas necessidades, o Personal trouxe um novo modelo de atenção à saúde, que aliou qualidade assistencial e sustentabilidade.

Na sustentação do crescimento do Personal, a Unimed Vitória tem a seu favor o desenvolvimento de quatro residências médicas em médico da família, nos municípios de Vitória, Vila Velha e Colatina. A expectativa é que o Personal, gradativamente, torne-se o lugar desejado para o novo médico da família atuar. Para 2018, as prioridades no Personal serão a implantação da nova unidade em Cariacica, a ampliação da linha de cuidado e o aumento do uso de novas tecnologias.

# Unimed Personal em números

- A carteira de clientes do Personal é formada por **97%** de planos empresariais e **3%** de planos para Pessoa Física.
- Possui **75 médicos** em oito unidades de atendimento.
- Em 2017, foram **294.811 atendimentos**, cerca de três vezes mais do que o realizado em 2016.
- A pesquisa de satisfação do Personal aponta **aprovação** sempre em torno de **80%**.
- O percentual de pessoas que **recomendariam** o produto chega a **88%**.
- O município de Serra representa o maior número de clientes: são em torno de **15 mil vidas**, seguido de Vitória, com aproximadamente 10 mil vidas.
- Vitória tem a primeira e a **maior unidade de atendimento** do Personal em estrutura e volume de atendimento.

# Viver Bem

Dentro da linha de cuidado integrado para o cliente, a Unimed Vitória oferece, sem custo adicional, o Viver Bem Unimed. São dez programas de prevenção, em que o paciente participa de grupos, consultas, oficinas, palestras e cursos que visam estimular a aquisição de hábitos e comportamentos saudáveis para viver melhor. Em 2017, foram 145.126 pessoas atendidas.

Para dar suporte ao tratamento recebido em consultório, o Viver Bem conta com uma equipe multidisciplinar formada por médicos, psicólogos, enfermeiros, nutricionistas, fisioterapeutas e técnicos de Enfermagem.

## Projeto de Telepsicologia

Um dos grandes avanços do Viver Bem, em 2017, foi a implantação do Projeto de Telepsicologia, uma iniciativa inovadora e inédita, que contempla pacientes com transtorno de ansiedade, nos quadros mais leves, e Síndrome do Pânico. Iniciado no primeiro semestre como projeto-piloto, com a participação de 20 pacientes, a Telepsicologia encerrou o ano atendendo 100 pacientes.

O projeto é aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP) e envolve uma plataforma digital que combina autocuidado com exercícios a distância, oferecendo ao paciente um ciclo completo de cuidados. Além da consulta presencial, o psicólogo faz atendimento on-line.

A plataforma disponibiliza vídeos com exercícios para serem feitos em casa, com orientações do profissional feitas por vídeo. Por meio da Telepsicologia, os pacientes se sentem mais próximos dos psicólogos, e em momento de crise, conseguem fazer contato com o profissional.

# UniDigital chega ao Unimed Personal e ao Viver Bem

A implantação do Programa UniDigital, iniciada em 2016 na Unimed Oncologia, entrou em sua segunda etapa em 2017. O sistema integrado de gerenciamento e atendimento, o Global Care, foi adotado nas unidades do Unimed Personal e do Viver Bem. O investimento em tecnologia visa à otimização de recursos e ao aprimoramento da segurança do paciente.

Com o novo sistema, o paciente passou a ter um prontuário único, disponível em todas as unidades onde o UniDigital já está funcionando, o que permite o compartilhamento de informações clínicas em todos os momentos da assistência. Assim, contribuiu para proporcionar maior agilidade, segurança e eficiência. Como resultado, o médico consegue acompanhar o paciente de forma completa, melhorando o seu atendimento ao ter acesso a todo seu histórico dentro das unidades.

O Programa UniDigital é formado por um conjunto de quatro projetos: Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), Mobilidade e Comunicações Unificadas, Hospital do Futuro e UNI Conhecimento. As duas primeiras ondas do programa foram concluídas com a implementação do Global Care na Unimed Oncologia, nas unidades de Atenção Primária à Saúde (Personal Unimed) e no Viver Bem. Em 2018, será iniciada a etapa mais complexa de implantação, que levará o UniDigital para o Hospital Unimed e a Maternidade Unimed Vitória.

Equipe responsável  
pela operação,  
assistência e  
gestão do  
UniDigital



# Mais serviços oferecidos



## SOS EMERGÊNCIAS MÉDICAS

- Fornece atendimento móvel pré-hospitalar e inter-hospitalar de urgência e emergência.
- Carteira de 196.530 clientes.
- Média de 870 remoções por mês entre básica e UTI.
- Tempo de atendimento dos clientes Código 3 em 15 minutos, Código 2 em até 20 minutos\*.
- Índice de Satisfação dos clientes com o serviço de 95%.
- Aquisição de duas novas ambulâncias UTI em 2017.



## SAÚDE OCUPACIONAL

- Serviço oferecido a clientes empresariais para atendimento de seus funcionários.
- Orienta a realização dos exames médicos, admissionais, demissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função, por solicitação do médico do trabalho ou quando solicitado pelo próprio funcionário.
- Todo o atendimento é prestado dentro do Centro de Especialidades.
- A carteira tem 8.318 clientes, realizando, em média, 350 atendimentos por mês.
- A satisfação do cliente com o acolhimento do serviço é de 92%.
- Em 2017, a área de vendas contratou um consultor com formação em Técnico de Segurança do Trabalho, exclusivo para a comercialização do produto.



## ATENÇÃO DOMICILIAR UNIMED VITÓRIA

- Oferece continuidade ao atendimento hospitalar em um lugar que influencia o bem-estar do paciente: a sua casa.
- É indicado para clientes em tratamento clínico que estejam hospitalizados, portadores de doenças que invalidem total ou parcialmente suas atividades e pacientes que demandam cuidados em complexidades que possam ser realizados em regime domiciliar.
- Possui uma equipe multidisciplinar formada por médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistente social, psicólogo e odontólogo que prestam apoio ao paciente fora do ambiente hospitalar.
- Realizou 31.358 atendimentos ao longo do ano.
- A satisfação do cliente com o acolhimento do serviço é de 80,33%.

\* Tempo medido para atendimentos em Vitória e Vila Velha.







# SAÚDE AMBIENTAL

# Compromisso com o meio ambiente

O equilíbrio entre desenvolvimento e meio ambiente é um dos grandes desafios das sociedades. Na área da saúde, isso não é diferente. As atividades diárias da Unimed Vitória e de seus Recursos Próprios requerem atenção no que diz respeito aos impactos aos ecossistemas e às biodiversidades, conformidade com leis e regulamentos ambientais, investimentos na área ambiental, dentre tantos outros fatores que buscam manter o equilíbrio entre as práticas da cooperativa e o meio ambiente.

**GRI**  
G4-EN1  
G4-EN2

Um dos materiais gerados com as atividades da Unimed Vitória são os cartões dos planos de saúde. Desde 2016, a organização vem trabalhando o reaproveitamento desses itens, recolhendo e triturando os cartões vencidos de clientes e enviando para uma empresa especializada para que sejam transformados em novos cartões. As máquinas trituradoras funcionam por meio de manivela, sem a necessidade do uso de energia, e ficam disponíveis para os clientes e colaboradores.

Em 2017, 100% dos cartões emitidos – 167.268 unidades ou 835,711 Kg do produto – foram produzidos com material reaproveitável, um aumento de 77% em relação a 2016. Todo o processo, do recebimento dos cartões em desuso até o reaproveitamento para a produção de novos produtos, está alinhado à Logística Reversa, que é uma das diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

**A máquina Papa Cartão tritura os cartões vencidos, sem uso de energia, possibilitando que sejam reciclados**



# GESTÃO CONSCIENTE DE RESÍDUOS

GRI  
G4-EN23

A gestão e o gerenciamento de resíduos na Unimed Vitória incluem um conjunto de procedimentos implementados com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos que forem gerados a coleta, o armazenamento, o tratamento, o transporte e o destino adequados.

Todos os resíduos gerados pela cooperativa obedecem às regras de separação, armazenamento e destinação previstas pela legislação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e demais legislações vigentes. Nas unidades da rede própria existem locais de armazenamento temporário dos resíduos, devidamente identificados, até que sejam encaminhados para a destinação adequada.

Coletores de resíduos seco e úmido também estão distribuídos em todas as unidades, enquanto que os de resíduos infectantes e químicos ficam nas unidades assistenciais. A Unimed Vitória ainda disponibiliza coletores de embalagens cartonadas (caixas de leite, suco e outros), óleo de cozinha e de pilhas e baterias utilizadas em seus equipamentos.

A prefeitura do município onde se encontra cada unidade da Unimed Vitória é a responsável pela coleta e pelo tratamento dos resíduos comuns e os infectantes.



Os resíduos químicos (medicamentos e antineoplásicos), pilhas e baterias são recolhidos por uma empresa contratada especializada e licenciada em multitecnologias para o gerenciamento integrado desses resíduos, responsável por realizar o correto tratamento e a destinação final.

Os resíduos passíveis de reciclagem são enviados a associações de reciclagem ou empresas especializadas em reaproveitamento, como o óleo de cozinha, que transforma o produto em biodiesel e saponáceo. Os cartuchos, peças e máquinas para impressão possuem um processo de descarte seguro e coleta seletiva feita pelo próprio fornecedor dos produtos.

O peso total de resíduos perigosos e não perigosos gerados é calculado por meio de balanças adquiridas pela cooperativa desde o ano de 2014.

Peso total de resíduos discriminado por tipo	2015	2016	2017
Resíduos infectante/perfurocortante	182.202,10 Kg	220.862,10 Kg	252.529,86 Kg
Resíduos recicláveis	1.461,68 Kg	3.807,17 Kg	8.032,61 Kg
Resíduos para descontaminação	185.208,88 Kg	223.247,03 Kg	255.309,89 Kg
Resíduos orgânicos	251.854,77 Kg	274.651,11 Kg	313.498,09 Kg
Resíduos recicláveis			
Embalagem cartonada (caixas de Tetra Pak®)	373 Kg	517 Kg	732 Kg
Lacres de latas de alumínio (campanha “Eu Ajudo na Lata”)	Não existia	Campanha iniciada*	563 Kg
Cartões triturados no Papa Cartão	Não existia	16 Kg	41 Kg

\* A Campanha “Eu Ajudo na Lata” foi iniciada em agosto de 2016 e os lacres foram vendidos em março de 2017. Por isso, os valores estão sendo contabilizados todos em 2017.



## Campanha “Eu Ajudo na Lata”


Ciente de que o gerenciamento adequado dos resíduos pode reduzir os impactos à saúde e ao meio ambiente e promover bem-estar geral, a Unimed Vitória realizou em 2017 a campanha “Eu Ajudo na Lata”. O objetivo foi arrecadar lacres de latas de alumínio e, com a renda obtida a partir da venda do material coletado, comprar cadeiras de rodas e outros itens que auxiliem na acessibilidade de pessoas com deficiência.

Durante oito meses, a campanha arrecadou 563 quilos do produto durante a 6ª Gincana Unimed Vitória e em postos de coletas instalados permanentemente nas unidades da cooperativa. O valor arrecadado com a venda dos lacres possibilitou a compra de seis cadeiras de rodas, doadas para a Associação Pestalozzi da Serra – instituição sem fins lucrativos com atendimento nas áreas da assistência social, saúde e atendimento educacional especializado da pessoa com deficiência intelectual, múltipla e Transtornos Globais do Desenvolvimento.

# Geladeira de Livros Compartilháveis

A Geladeira de Livros Compartilháveis foi outro projeto promovido pela Unimed Vitória voltado para o reaproveitamento de resíduos. A iniciativa transformou uma geladeira quebrada em uma biblioteca móvel. O eletrodoméstico em desuso foi reaproveitado como um espaço de acesso gratuito a livros, com o propósito de fomentar o hábito da leitura entre os colaboradores da cooperativa e, ao mesmo tempo, diminuir o descarte do produto em aterros sanitários.

Por meio do projeto, a Unimed Vitória estimula o colaborador a deixar um livro que já leu na geladeira e pegar um outro exemplar, deixado por um colega, para a próxima leitura. A geladeira, em 2017, ficou instalada na sede da cooperativa. A ação faz parte do programa Colaborador Sustentável, promovido pelo Instituto Unimed Vitória para combater o descarte inadequado de resíduos.



**Geladeira quebrada virou biblioteca móvel em projeto iniciado pela Unimed Vitória em 2017**



Os colaboradores participaram de treinamentos sobre gerenciamento de resíduos e educação ambiental

## Treinamentos e campanhas preparam os colaboradores



Além de conscientizar sobre o aumento da responsabilidade quanto ao descarte dos resíduos de saúde, os treinamentos destacaram a importância da separação correta desde a fonte geradora.



Em 2017, foram realizados diversos treinamentos sobre gerenciamento de resíduos e educação ambiental, a fim de conscientizar os colaboradores, atualizá-los e prepará-los para o atendimento da Lei Municipal de Vitória, nº 8.970. Depois de regulamentada, essa lei submeterá as unidades de saúde ao pagamento de taxas específicas para o gerenciamento dos resíduos de saúde.

Além de conscientizar sobre o aumento da responsabilidade quanto ao descarte dos resíduos de saúde, os treinamentos destacaram a importância da separação correta desde a fonte geradora, para a redução do volume de resíduos descartados.

Campanhas internas para cooperados, colaboradores e clientes e a atuação direta da Comissão de Resíduos, com treinamentos e fiscalizações, também foram realizadas, aprimorando os conhecimentos sobre a disposição final ambientalmente correta dos resíduos gerados no dia a dia da cooperativa. Atuante desde 2003, a Comissão de Resíduos realiza ações permanentes de conscientização dos colaboradores e coordena as boas práticas de gerenciamento dos resíduos.



# MONITORAMENTO DO CONSUMO DE ENERGIA E AÇÕES EDUCATIVAS

GRI  
G4-EN3  
G4-ENG

O consumo consciente de energia é difundido por toda a Unimed Vitória e impacta o comportamento das pessoas. Além de realizar ações educativas sobre economia do produto entre seus colaboradores, a organização adota estratégias para otimizar o uso do recurso e colaborar com o cuidado com o meio ambiente. Os dados sobre consumo de energia são monitorados mensalmente, colhidos pelas coordenações de Manutenção e compilados e centralizados no Instituto Unimed Vitória. Para o cálculo do consumo, utiliza-se o fator de conversão em Gigajoule (GJ).

O consumo na cooperativa, em 2017, chegou a 7170,924 KW/h ou 25.815,32 GJ em 21 unidades. O número contabilizado foi menor que 2016 devido ao fechamento de duas unidades. Já o consumo de diesel para suprir os carros do SOS Emergência e do Almoxarifado alcançou 22.372 litros ou 7,1008728 GJ. O consumo de gasolina totalizou 42.277 litros ou 1,21545 GJ, utilizados em deslocamentos de colaboradores em carros da Unimed Vitória, táxis, carros corporativos e da assistência domiciliar.

A organização não utiliza o etanol nesses transportes. Também não consome energia por aquecimento ou vapor, nem vende qualquer tipo de energia.



Consumo de energia dentro da organização	2015	2016	2017
Consumo de energia elétrica em KW/h	7.232,755 (25 unidades)	7366.358,85 (23 unidades)	7170,924 (21 unidades)
Consumo de energia elétrica em GJ	26.037,92	26.518,89 GJ	25.815,32
Consumo de diesel em litros	14.669 litros	17.279 litros	22.372
Consumo de diesel em GJ	4,6559406	5,4843546	7,1008728
Consumo de gasolina em litros	43.736 litros	40.884	42.277
Consumo de gasolina em GJ	1,25741	1,17541	1,21545
Consumo de etanol em litros	não utiliza	não utiliza	não utiliza

# Estratégias para economizar

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. Algumas estratégias utilizadas pela cooperativa, no entanto, têm ajudado a economizar energia. A troca da modalidade de compra de energia elétrica para o Hospital Unimed Vitória, a Unimed Diagnóstico e a Maternidade Unimed Vitória é uma delas.

Desde o início de 2017, a energia comprada nessas unidades é produzida a partir de fontes renováveis do Mercado Livre de Energia em vez de serem adquiridas somente da EDP Escelsa. Isso resultou em uma economia de R\$ 1.325.850,28, com redução de 8,5% no consumo de energia no Hospital Unimed e de 6% na Unimed Diagnóstico, e um menor impacto ambiental.

## Consumo consciente

Ações para estimular o consumo consciente de energia são realizadas continuamente. Em comemoração ao Dia Mundial da Energia, celebrado em 29 de maio, a cooperativa promoveu uma blitz do Esquadrão da Sustentabilidade, que revisou os locais com adesivos sobre consumo consciente, além de incentivar os colaboradores sobre ações de economia de energia. Na ocasião, também houve apresentações teatrais com a abordagem do uso sustentável do recurso.

O Esquadrão da Sustentabilidade ajudou a relembrar a importância do consumo consciente



# REAPROVEITAMENTO DE ÁGUA RECEBE ATENÇÃO

GRI  
G4-EN8

Observar o uso diário da água e pensar em estratégias e novos hábitos de forma a economizá-la são condutas essenciais no dia a dia de trabalho de qualquer organização. Em 2017, a Unimed Vitória monitorou dez de suas unidades que, juntas, utilizaram 51.945 m<sup>3</sup> do produto.

Em 2016, nove unidades foram monitoradas, registrando o uso de 47.581m<sup>3</sup>, o que mostra um equilíbrio de desempenho nesses dois anos. Nem todas as unidades da Unimed Vitória são monitoradas, pois algumas delas estão instaladas em condomínios com taxas fixas a serem pagas, já incluídos os custos com o produto.

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

Por entender que a busca por soluções para aproveitar melhor o uso da água é essencial para o desenvolvimento sustentável e o futuro das próximas gerações, a Unimed Vitória implantou um sistema de reaproveitamento de condensação dos ares-condicionados na Maternidade Unimed Vitória. Essa água é utilizada na limpeza dos carros de higienização, na lavagem de calçadas e na irrigação de jardins, gerando uma economia de cerca de 6m<sup>3</sup> ao mês.

## Total de consumo de água em metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

2015	2016	2017
<b>50.075 m<sup>3</sup></b>	<b>47.581 m<sup>3</sup></b>	<b>51.945 m<sup>3</sup></b>
11 unidades: Ceuv Camburi, Laranjeiras, HU, HDMU, Loja Reta da Penha, Loja Vila Velha, Personal Vila Velha, Diagnóstico, Pauv Vitória, Personal Vitória e Viver	Nove unidades: Ceuv Camburi, Laranjeiras, HU, HDMU, Loja Reta da Penha, Loja Vila Velha, Personal Vila Velha, Diagnóstico e Pauv Vitória	Dez unidades: Loja Vila Velha, Personal Vila Velha, Ceuv Camburi, Ceuv Laranjeiras (até julho), Diagnóstico, Pronto Atendimento Unimed Vitória, Sede, Hospital Unimed, Maternidade Unimed Vitória e Almoxarifado

# Reforço na conscientização dos colaboradores

A equipe do Instituto Unimed Vitória e os voluntários do Esquadrão da Sustentabilidade também promoveram ações especiais para reforçar a importância de pequenos hábitos para a economia da água. As orientações abordaram como fechar torneiras, evitar banhos demorados, ficar atento aos vazamentos, reaproveitar a água da chuva e outras.

Para celebrar o Dia Mundial da Água, em 22 de março, foi apresentada a campanha “Todos podemos contribuir com o meio ambiente e fazer a diferença pelo futuro”, com peças para despertar nos colaboradores a consciência de que pequenas mudanças de hábito podem transformar a realidade.



## Emissões

**GRI**  
G4-EN15  
G4-EN16  
G4-EN17

A Unimed Vitória adota, desde 2012, a Calculadora de CO<sub>2</sub>e para identificar e controlar as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa e mantê-las dentro dos limites toleráveis. A ferramenta é disponibilizada pela Unimed do Brasil para identificar a emissão de gás carbônico equivalente (CO<sub>2</sub>e), gerando um inventário



Informações: 3334-4353 | 3334-6552  
institutounimed@unimedvx.com.br

com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela organização e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores no período de um ano.

A Coordenação de Manutenção é a responsável por informar os dados das emissões geradas pela cooperativa, que são centralizados e inseridos na ferramenta pelo Instituto Unimed Vitória. Com os dados lançados, a calculadora identifica, ao final do período, a quantidade de emissões inerentes ao negócio provenientes de operações próprias ou controladas pela organização (escopo 1), por emissões indiretas de gases de efeito estufa oriundos da aquisição de energia (escopo 2) e outras emissões indiretas (escopo 3), como viagens aéreas e trajeto dos colaboradores de casa até o trabalho.

Os dados do trajeto dos colaboradores até o trabalho foram levantados durante o ano por meio de uma campanha com 715 colaboradores. Para este cálculo, foi feita uma média das emissões dos colaboradores que participaram da iniciativa.

## Emissões registradas

	2015	2016	2017
<b>Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)</b>			
<b>Combustão Estacionária Direta (Gás de Cozinha)</b>	120,14 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	22,72 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	26,74 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)
<b>Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)</b>	96,03 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	112,04 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	126,60 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)
<b>Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)</b>			
<b>Escopo 2 (tCO<sub>2</sub>e) - Energia Elétrica</b>	929,37	839,71	583,45
<b>Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3)</b>			
<b>Transporte dos colaboradores</b>	5,58 Toneladas CO <sub>2</sub> e (média emissões de todos os colaboradores)	6,83 Toneladas CO <sub>2</sub> e (média emissões de todos os colaboradores)	7,35 Toneladas CO <sub>2</sub> e (média emissões de todos os colaboradores)



# Ações para a redução das emissões

GRI  
G4-EN19

A manutenção periódica e preventiva da frota de ambulâncias, a utilização de geradores e refrigeradores, o uso de lâmpadas mais eficientes (LED) e a promoção de ações de conscientização do Programa Colaborador Sustentável são algumas iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa. Também contribuíram para este objetivo, a utilização de sistemas de videoconferência para reduzir as viagens aéreas e a delimitação de horários para funcionamento dos ar-condicionados

As emissões de 2017 serão contabilizadas pela Calculadora de CO<sub>2</sub>e até abril de 2018. Nos anos anteriores, a cooperativa identificou um total de 1.203,25 toneladas de gás carbônico equivalente, emitidos em 2015, e 862,76 toneladas de gás carbônico equivalente, em 2016, detectadas por meio do inventário da Calculadora de CO<sub>2</sub>e.

Para contribuir com o decréscimo da emissão de gases poluentes, a Unimed Vitória conta com o projeto Bike Vitória, com compartilhamento de bicicletas para a população, em parceria com a Prefeitura de Vitória e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob). Desde que foi criado, em 2016, o Bike Vitória registrou 343.360 viagens realizadas, o que equivale a 123.60 toneladas de

CO<sub>2</sub> a menos na atmosfera. O projeto é importante ainda para a mobilidade urbana e o estímulo de hábitos saudáveis.

Em 2017, foram abertas mais dez estações na capital capixaba, sendo três delas voltadas para as crianças: as estações Bike Kids. As bicicletas podem ser usadas por crianças de diferentes idades e tamanhos, já que os bancos e guidões são reguláveis (atende crianças de até 1,50m e 50 kg). As bicicletas também vêm com rodinhas que podem ser levantadas.

No Dia Mundial sem Carro, a cooperativa fez uma ação em três academias que fazem parte do Uni clube – o clube de vantagens da Unimed Vitória. As bicicletas ergométricas receberam um display personalizado que estimulava as pessoas a utilizarem o Bike Vitória e trocarem o meio de transporte neste dia: 22 de setembro.



O Bike Vitória ganhou dez novas estações, oferecendo, inclusive, bicicletas para crianças



# Responsabilidade além das leis

GRI  
G4-EN31

A responsabilidade da Unimed Vitória com o desenvolvimento sustentável vai além dos atendimentos das exigências ambientais. Em 2017, a cooperativa investiu R\$ 171.357,90 em ações ambientais voltadas para a prevenção e a gestão ambiental dentro da organização. Esse montante foi superior aos dois últimos anos, quando o investimento foi, respectivamente, de R\$ 67.355,77 e de R\$ 31.851,00, em 2016 e 2015.

Durante o ano, entre os investimentos realizados, está a instalação do sistema de ar condicionado tipo VRF, com um desembolso aproximado de R\$ 130.000. Além de mais econômico, o sistema VRF é desenvolvido especialmente para ambientes amplos e edifícios comerciais de médio e grande portes. A cooperativa também realizou a instalação de lâmpadas de LED em diversas unidades.

## Gestão ambiental alinhada com os fornecedores

GRI  
G4-EN33

As minutas contratuais da Unimed Vitória comprometem os fornecedores a desenvolver esforços para a redução, a reutilização e a reciclagem de materiais e recursos, tais como energia, água, produtos tóxicos e matérias-primas, buscando ainda a implantação de processos de destinação adequada de resíduos.

Os fornecedores que prestam atividades que interferem nas condições do meio ambiente precisam ainda responder a um programa de qualificação que solicita a Licença Ambiental

vigente. Nenhum dos fornecedores submetidos a esta avaliação em 2017 foi identificado como causador de impactos ambientais reais e potenciais significativos.

A cooperativa avalia, deste modo, que não houve qualquer impacto ambiental significativo causado por sua cadeia de fornecedores (0%). Esta avaliação, entretanto, restringe-se aos serviços que estão sob a responsabilidade da Coordenação Administrativa (Corad) Sede, equivalente a quatro fornecedores.



# ANEXOS



# Anexo I

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

CONTEÚDOS PADRÃO GERAL			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>			
<b>G4-1</b>	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.	6 e 7	
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>			
<b>G4-3</b>	Relate o nome da organização.	A Designação empresarial da empresa é Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.	
<b>G4-4</b>	Relate as principais marcas, produtos e serviços.	9	
<b>G4-5</b>	Relate a localização da sede da organização.	A Unimed Vitória está sediada na Avenida Cezar Hilal, nº 700, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-922.	
<b>G4-6</b>	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.	12	
<b>G4-7</b>	Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	Por sua natureza jurídica de cooperativa, a Unimed Vitória constitui uma sociedade simples personificada, cujo controle é exercido por meio dos votos dos cooperados, que têm igual valor independentemente do capital. Ela é regida pela legislação especial das Sociedades Cooperativas (Lei nº 5.764, de 16/12/71), pelo Estatuto Social, disponível no site da cooperativa, pelas normas legais vigentes e pela Constituição do Sistema Cooperativo Unimed.	

Os indicadores G4-2, G4-35 ao G4-55, G4-57 e G4-58 não foram relatados, pois não fazem parte da opção Essencial escolhida para este relatório.

CONTEÚDOS PADRÃO GERAL			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>G4-8</b>	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	12 e 18	
<b>G4-9</b>	Relate o porte da organização:	10 e 77	
	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>	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	77	
	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 funcionários 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>	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Na Unimed Vitória, 100% dos colaboradores são cobertos por acordo de negociação coletiva.	
<b>G4-12</b>	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	68	
<b>G4-13</b>	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:	120	
	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		
<b>G4-14</b>	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	48	

<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAL</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>G4-15</b>	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	14	
<b>G4-16</b>	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	16	
	Tem assento no conselho de governança		
	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>	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	8	
<b>G4-18</b>	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	181	
	Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.		
<b>G4-19</b>	Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	180	
<b>G4-20</b>	Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira:	180	
	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:		
	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>	Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira:	180	
	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>	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	



<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAL</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>G4-23</b>	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Não houve mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo e aos limites de aspecto. Este relatório compartilha os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais de suas atividades realizadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017. Em 2016, os resultados apresentados foram de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2016.	
<b>ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS</b>			
<b>G4-24</b>	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	178	
<b>G4-25</b>	Relate a base usada para a identificação e seleção de stakeholders para engajamento.	178	
<b>G4-26</b>	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.	178	
<b>G4-27</b>	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.	180	
<b>PERFIL DO RELATÓRIO</b>			
<b>G4-28</b>	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	8	
<b>G4-29</b>	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	8	
<b>G4-30</b>	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	8	
<b>G4-31</b>	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	8	
<b>G4-32</b>	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	8	
	Relate o Sumário de Conteúdo da GRI para a opção escolhida.		
	Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa, caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação. Embora a GRI recomende o uso de verificação externa, essa recomendação não constitui um requisito para que o relatório esteja “de acordo” com as Diretrizes.		

<b>CONTEÚDOS PADRÃO GERAL</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>G4-33</b>	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	8	
<b>GOVERNANÇA</b>			
<b>ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO</b>			
<b>G4-34</b>	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	32	
<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.	49	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>DIMENSÃO ECONÔMICA</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>56,57 e 65</b>	
<b>ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO</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:	57 e 59	
	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”)			
<b>G4-EC2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização em decorrência de mudanças climáticas		A Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos e oportunidades em decorrência de mudanças climáticas. Contudo, no que implica a região de atuação da cooperativa e a população capixaba, os principais fatores que atualmente exercem pressão do ponto de vista econômico-financeiro são os problemas respiratórios decorrentes da poluição atmosférica e as doenças transmissíveis por meio do mosquito Aedes Aegypti.
<b>G4-EC3</b>	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefício definido da organização	79	
<b>G4-EC4</b>	Assistência financeira recebida do governo		A cooperativa não recebe qualquer subsídio por parte do governo para manter a sua operação, visto que possui estrutura acionária formada apenas por médicos cooperados.
		PÁGINA 102	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ASPECTO: PRESENÇA 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
	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”.		
<b>G4-EC6</b>	Proporção de membros da alta direção contratados na comunidade local em unidades operacionais importantes	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
	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”.		
<b>ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>			
<b>G4-EC7</b>	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	120	
<b>G4-EC8</b>	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos	65	
<b>ASPECTO: PRÁTICA DE COMPRAS</b>			
<b>G4-EC9</b>	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	70	
<b>DIMENSÃO AMBIENTAL</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>148, 149, 153, 155, 156 e 158</b>	
<b>ASPECTO: MATERIAIS</b>			
<b>G4-EN1</b>	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	148	
<b>G4-EN2</b>	Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem	148	
<b>ASPECTO: ENERGIA</b>			
<b>G4-EN3</b>	Consumo de energia dentro da organização	153	
<b>G4-EN4</b>	Consumo de energia fora da organização	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>G4-EN5</b>	Intensidade energética	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN6</b>	Redução do consumo de energia	153	
<b>G4-EN7</b>	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: ÁGUA</b>			
<b>G4-EN8</b>	Total de retirada de água por fonte	155	
<b>G4-EN9</b>	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN10</b>	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN13</b>	Habitats protegidos ou restaurados	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: EMISSÕES</b>			
<b>G4-EN15</b>	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	156	
<b>G4-EN16</b>	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	156	
<b>G4-EN17</b>	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	156	
<b>G4-EN18</b>	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN19</b>	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	158	
<b>G4-EN20</b>	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN21</b>	Emissões de NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e outras emissões atmosféricas significativas	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: EFLUENTES E RESÍDUOS</b>			
<b>G4-EN22</b>	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>G4-EN23</b>	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	149	
<b>G4-EN24</b>	Número total e volume de vazamentos significativos	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN25</b>	Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos nos termos da Convenção da Basileia <sup>2</sup> , anexos I, II, III e VIII, e percentual de resíduos transportados internacionalmente	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS</b>			
<b>G4-EN27</b>	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-EN28</b>	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, discriminado por categoria de produtos	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: GERAL</b>			
<b>G4-EN31</b>	Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo	159	
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>			
<b>G4-EN32</b>	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	A Unimed Vitória não seleciona seus fornecedores com base em critérios ambientais.	
<b>G4-EN33</b>	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	159	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>DIMENSÃO SOCIAL</b>			
<b>Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>76, 78, 81, 86 e 88</b>	
<b>ASPECTO: EMPREGO</b>			
<b>G4-LA1</b>	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região	88 e 90	



<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<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	78	
<b>G4-LA3</b>	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	80	
<b>ASPECTO: RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>			
<b>G4-LA4</b>	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	81	
<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	91 e 92	
<b>G4-LA7</b>	Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-LA8</b>	Tópicos relativos à saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
<b>G4-LA9</b>	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	93	
<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.	86 e 97	
<b>G4-LA11</b>	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	87	
<b>ASPECTO: 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	40	
<b>ASPECTO: 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	89	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS</b>			
<b>G4-LA14</b>	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	A Unimed Vitória não estabelece critério para a contratação de fornecedores. O que existe é um item da qualificação de fornecedores solicitando, como documento mandatório, a certidão negativa de débitos trabalhistas. Importante observar que há fornecedores dispensados de qualificação e, nesse caso, não há a obrigatoriedade de apresentação da referida certidão (principalmente quando não se aplica mão de obra in loco no serviço contratado).	
<b>G4-LA15</b>	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	71	
<b>ASPECTO: 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	Em 2017, a Ouvidoria Interna para Colaborador realizou 17 atendimentos. As queixas e reclamações sobre as práticas trabalhistas da cooperativa ficam sob sigilo e não podem ser divulgadas.	
<b>Direitos Humanos</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>100</b>	
<b>ASPECTO: INVESTIMENTOS</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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
<b>G4-HR3</b>	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ASPECTO: 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	A Unimed Vitória não possui mecanismos de monitoramento da sua cadeia de fornecedores, uma vez que acordos coletivos com os sindicatos das categorias dos trabalhadores preveem a livre associação e o direito de expressão. Portanto, não consegue identificar operações ou fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possam estar sendo violados ou ainda que haja risco significativo de violação.	
<b>ASPECTO: 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	A Unimed Vitória não possui mecanismos de monitoramento da sua cadeia de fornecedores e, por isso, não é possível identificar riscos de ocorrência para casos de trabalho infantil. O que há, nesses casos, é uma cláusula de responsabilidade social, nas minutas de contrato padrão, em que o contratado se compromete a adotar medidas que eliminem tal prática.	
<b>ASPECTO: 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	A Unimed Vitória não possui mecanismos de monitoramento da sua cadeia de fornecedores e, por isso, não é possível identificar riscos de ocorrência para casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo. O que há, nesses casos, é uma cláusula de responsabilidade social, nas minutas de contrato padrão, em que o contratado se compromete a adotar medidas que eliminem tal prática.	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS</b>			
<b>G4-HR8</b>	Número total de casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais e medidas tomadas a esse respeito	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS AMBIENTAIS</b>			
<b>G4-HR10</b>	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-HR11</b>	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIRETOS 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>Sociedade</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>102, 103 e 105</b>	
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCAIS</b>			
<b>G4-SO1</b>	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	102	
<b>G4-SO2</b>	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais nas comunidades locais	A Unimed Vitória não gera impactos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.	
<b>ASPECTO: COMBATE À CORRUPÇÃO</b>			
<b>G4-SO3</b>	Número total e percentual de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção e os riscos significativos identificados	41	
<b>G4-SO4</b>	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	41	
<b>G4-SO5</b>	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	41	
<b>ASPECTO: POLÍTICAS PÚBLICAS</b>			
<b>G4-SO6</b>	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL</b>			
<b>G4-S07</b>	Número total de ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
<b>G4-S08</b>	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos	A Unimed Vitória recebeu, em 2017, uma sanção não monetária em decorrência de não conformidade com lei ou regulamentos. Em valor monetário, foi pago R\$ 378.186,54 de multas para ANS, Procon e ações judiciais. Todo o montante pago é relativo a processos anteriores a 2017, de fatos ocorridos de 2010 a 2016. Multas aplicadas em razão de fatos de 2017 não foram pagas ao longo do ano.	
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-S010</b>	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>ASPECTO: 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	Na Ouvidoria da cooperativa não foi registrada nenhuma reclamação referente a impactos na sociedade.	
<b>Responsabilidade pelo Produto</b>			
<b>Forma de Gestão (DMA)</b>		<b>114 e 117</b>	
<b>ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</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	117	
<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	A Unimed Vitória recebeu, em 2017, 66 multas e duas advertências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sendo que 44 defesas foram apresentadas e resultaram no arquivamento das multas aplicadas até o momento. Outros 24 autos de infração recebidos ainda aguardam análise da ANS.	

<b>CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>ASPECTO: 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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<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	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	
<b>G4-PR5</b>	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	114	
<b>ASPECTO: COMUNICAÇÕES DE MARKETING</b>			
<b>G4-PR6</b>	Venda de produtos proibidos ou contestados	Por prezar de forma integral pela qualidade e segurança, a Unimed Vitória não vende produtos proibidos ou contestados. Todos os planos de saúde comercializados são regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).	
<b>G4-PR7</b>	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	A Unimed Vitória registrou três demandas administrativas referentes à publicidade médica, por desconformidade ao Código de Ética Médica.	
<b>ASPECTO: 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	117	
<b>ASPECTO: CONFORMIDADE</b>			
<b>G4-PR9</b>	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Este indicador não se aplica ao negócio da Unimed Vitória	

<b>TEMAS MATERIAIS</b>		
	<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
Desempenho econômico-financeiro	57 e 59	
Participação no mercado	18	
Impactos econômicos indiretos	65 e 120	
Transparência nos preços e cobertura dos planos	20	
Sinistralidade	64	
Saúde e segurança no ambiente de trabalho	81, 82, 91, 92 e 124	
Treinamento e desenvolvimento	86 e 93	
Ética e compliance	41	
Saúde e segurança do beneficiário	117	
Qualidade no atendimento	114	



# Anexo II

## **Materialidade, engajamento e limites**

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

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

### **Etapa 1 – Identificação**

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

### **Etapa 2 – Priorização**

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

### **Etapa 3 – Análise dos impactos frente à sustentabilidade**

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

## Etapa 4: Mapeamento e engajamento dos stakeholders

**GRI**  
G4-24  
G4-25  
G4-26

O processo de engajamento foi realizado eletronicamente com todos os grupos de públicos de interesse, totalizando 292 pesquisas respondidas.

Este processo identificou como públicos de relacionamento os seguintes grupos: clientes, cooperados, colaboradores, comunidade, corretoras, fornecedores, governo e rede de prestadores. Na Matriz de Materialidade, o eixo “Importância para os públicos de relacionamento” considerou a média geral de todos os 292 respondentes da pesquisa, em cada um dos 16 temas apresentados.

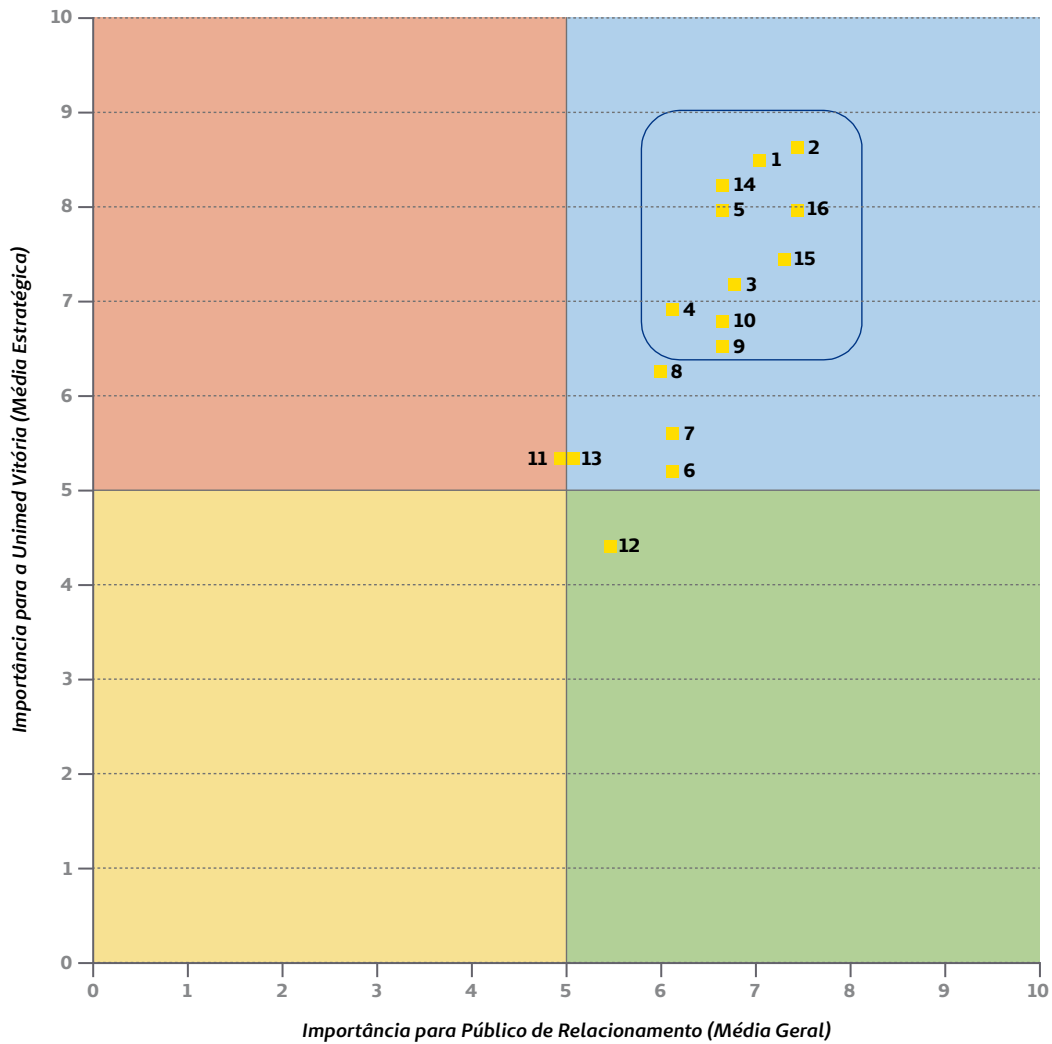
Já no eixo “Importância para a Unimed Vitória” foi considerada a média de cada tema proposto na pesquisa. Porém, delimitada às respostas de um grupo de 52 respondentes. Para esse grupo estratégico, foram consideradas as respostas dos seguintes públicos: Cliente/Beneficiário Unimed Vitória; Cooperado – Dirigente Unimed Vitória; Cooperado Unimed Vitória; Gestor (Superintendente e Gerente) – Unimed Vitória; e Rede de Prestadores da Unimed Vitória.

### Temas apresentados na pesquisa

- TEMA 1:** Desempenho econômico-financeiro
- TEMA 2:** Participação no mercado
- TEMA 3:** Impactos econômicos indiretos
- TEMA 4:** Transparência nos preços e coberturas dos planos
- TEMA 5:** Sinistralidade
- TEMA 6:** Consumo consciente
- TEMA 7:** Redução, segregação e destinação correta de resíduos
- TEMA 8:** Geração de emprego
- TEMA 9:** Saúde e segurança no ambiente de trabalho
- TEMA 10:** Treinamento e desenvolvimento
- TEMA 11:** Diversidade e igualdade de oportunidades
- TEMA 12:** Práticas de direitos humanos
- TEMA 13:** Investimento na comunidade
- TEMA 14:** Ética e compliance
- TEMA 15:** Saúde e segurança do beneficiário
- TEMA 16:** Qualidade no atendimento

## Etapa 5: Materialidade

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



■ Temas de alto impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória e de grande importância para os públicos de relacionamento

■ Temas de alto impacto na Sustentabilidade da Unimed Vitória e de baixa importância para os públicos de relacionamento

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

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

## Temas considerados materiais

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

### Limite do aspecto

Dentro da empresa

Fora da empresa

Dentro/fora da empresa

# Anexo III

## Parâmetros do Relatório

GRI  
G4-18

Este é o quinto Relatório de Sustentabilidade da Unimed Vitória desenvolvido com base nas diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI), um processo de relato anual. Anteriormente, o documento era produzido com base em outras diretrizes da GRI, que foram atualizadas para esta versão.

Os princípios adotados para definir o conteúdo deste relatório, assim como os limites dos Aspectos, contemplam a inclusão de stakeholders da Unimed Vitória, que compreende clientes, cooperados, colaboradores, corretora, fornecedor, comunidade, governo e rede de prestadores. A materialidade deste Relatório foi definida por meio de Pesquisa de Materialidade conduzida junto ao público de relacionamento em 2016, conforme Anexo II.

O conteúdo relatado contempla o desempenho econômico, social e ambiental da cooperativa em 2017, descrevendo as ações de sustentabilidade que têm permeado a gestão da cooperativa e identificados em consulta pública com os públicos de relacionamento, cobrindo os aspectos materiais mais importantes.

# Anexo IV

## **Demonstrações Contábeis** em 31 de dezembro de 2017 e 2016

### **Relatório da Administração**

A diretoria da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico apresenta o Balanço Patrimonial e as demais Demonstrações Contábeis, bem como as notas explicativas e o parecer dos auditores independentes, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017.

A Unimed Vitória fechou o ano com receita operacional líquida de R\$ 1,25 bilhões. Os custos assistenciais ficaram em R\$ 1,01 bilhões e as outras despesas operacionais em R\$ 75,89 milhões. O resultado líquido da cooperativa foi de R\$ 14,45 milhões, dos quais, pela legislação que rege o cooperativismo, R\$ 4,80 milhões foram destinados aos fundos obrigatórios, ficando à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) a sobra líquida de R\$ 3,18 milhões.

Em 2017, com o uso consciente dos recursos, mantivemos a sustentabilidade

do negócio, constituindo as provisões técnicas e cumprindo todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As provisões técnicas alcançaram o total de R\$ 156,10 milhões, o que representa um crescimento de R\$ 10,72 milhões em relação a 2016, quando o valor foi de R\$ 145,38 milhões. A Provisão de Eventos Ocorridos Não Avisados (Peona), que se refere às contas que estão para chegar, está 100% constituída, fechando o ano de 2017 em R\$ 71,41 milhões; a Provisão de Eventos a Liquidar (PESL) somou R\$ 77,73 milhões; e a Provisão para Remissão R\$ 6,95 milhões. Importante ressaltar que todas as provisões estão cobertas em sua totalidade por aplicações financeiras conforme legislação da ANS.

Com o cenário complexo que envolveu tanto a política quanto a economia do país, em 2017, diversos setores, inclusive o da saúde suplementar, sentiram os



abalos desse quadro altamente adverso. A nossa cooperativa, entretanto, tem atuado fortemente em ações que minimizem esses riscos e impactos.

Entre elas, prevaleceu um planejamento sólido que permitiu à Unimed Vitória se manter competitiva no mercado, sem abdicar da qualidade dos serviços prestados. Isso traduziu-se no aumento da carteira de clientes e na elevação da receita. Também imperaram a inovação e a criatividade.

Outro destaque, em 2017, foi a consolidação do Unimed Personal. O modelo, baseado nos melhores sistemas de saúde no mundo, está em ampla expansão: já são oito unidades distribuídas em nossa área de atuação e uma carteira de mais de 45 mil vidas. Isso, além de um alto índice de satisfação entre os beneficiários. Uma iniciativa de sucesso com crescimento inquestionável.

Os investimentos na área de tecnologia foram outro ponto importante para a Unimed Vitória. O Projeto NúcleOS, que busca trazer soluções inovadoras focadas na otimização de processos, chegou a oito, de seus doze módulos, em pleno funcionamento em 2017.

Além disso, vale citar o fortalecimento da Unio. A Unimed Belo Horizonte, uma das referências no Sistema Unimed,

tornou-se parceira da empresa de tecnologia especializada na concepção, implantação e operação de sistemas para o segmento de saúde suplementar.

A cooperativa contou ainda com reconhecimentos significativos na gestão e desempenho. Alcançou, em 2017, a melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O trabalho, coordenado pela ANS, avalia indicadores como Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.

Conquistou o nível mais alto do Prêmio Excelência em Gestão da OCB/Sescoop, o prata, na Categoria 3. Essa edição contou com a participação de cooperativas de diversos ramos de todo o Brasil, incluindo agropecuária e crédito.

Com a publicação do relatório referente ao exercício de 2017, a diretoria da Unimed Vitória agradece aos 2.357 cooperados pelo apoio e confiança, aos seus 2.432 colaboradores e 257 prestadores de serviços pela determinação, seriedade e empenho em alcançar os resultados; e aos nossos mais de 340 mil clientes que nos confiaram seu bem mais precioso que é a saúde de cada um.

## **RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

**Aos**

**Senhores Administradores da  
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

### **Opinião**

Examinamos as demonstrações contábeis da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

### **Base para opinião**

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

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

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

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

### **Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis**

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

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

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

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis**

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

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

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

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

**Belo Horizonte, 19 de janeiro de 2018.**

**WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES**

CRC - SP 334/O F 6 MG



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



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

# BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

ATIVO	NE	31/12/2017	31/12/2016
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>311.984</b>	<b>289.972</b>
<b>Disponível</b>	<b>5</b>	<b>422</b>	<b>9.296</b>
<b>Realizável</b>		<b>311.562</b>	<b>280.676</b>
Aplicações	6	197.836	154.064
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		141.996	129.867
Aplicações Livres		55.840	24.197
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	7	69.122	76.216
Contraprestação Pecuniária a Receber		58.718	67.472
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		10.404	8.744
Créditos de Oper. Assist. à Saúde não Relac. com Pl. Saúde da Oper.	8	12.732	27.317
Despesas Diferidas	9	1.711	1.398
Créditos Tributários e Previdenciários	10	2.627	1.098
Bens e Títulos a Receber	11	21.019	14.600
Despesas Antecipadas		1.426	974
Conta-corrente com Cooperados	12	5.089	5.009
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>260.353</b>	<b>246.124</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>13</b>	<b>84.602</b>	<b>78.876</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		5.175	-
Títulos e Créditos a Receber		7.495	-
Depósitos Judiciais e Fiscais		16.090	17.133
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		9.171	9.504
Conta-corrente com Cooperados		46.671	52.239
<b>Investimentos</b>	<b>14</b>	<b>63.941</b>	<b>47.024</b>
Participações Societárias pelo Método de Equiv. Patrimonial		55.812	40.348
Outros Investimentos		8.129	6.676
<b>Imobilizado</b>	<b>15</b>	<b>90.614</b>	<b>87.668</b>
Imóveis de Uso Próprio		63.220	57.601
Imóveis - Hospitalares		36.263	35.907
Imóveis - Não Hospitalares		26.957	21.694
Imobilizado de Uso Próprio		18.996	20.227
Hospitalares		16.197	17.471
Não Hospitalares		2.799	2.756
Imobilizações em Curso		888	888
Outras Imobilizações		7.510	8.952
<b>Intangível</b>	<b>16</b>	<b>21.196</b>	<b>32.556</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>572.337</b>	<b>536.096</b>

# BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(valores em R\$ 1.000)

<b>PASSIVO</b>	<b>NE</b>	<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2016</b>
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>269.315</b>	<b>255.439</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	184.728	172.261
Provisão de Contraprestações		36.671	33.751
Provisão de Contraprestação Não Ganha (PPCNG)		34.201	31.498
Provisão para Remissão		2.470	2.253
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		6.932	5.152
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros			
Prestadores de Serviços Assistenciais		69.708	63.489
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		71.417	69.869
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		99	45
Contraprestações a Restituir		85	45
Comercialização Sobre Operações		14	-
Débitos de Oper. de Assist. Saúde Não Relac. c/ Planos Saúde da Oper.	18	12.921	12.568
Provisões		76	-
Provisão para IR e CSSL	19	76	-
Tributos e Contribuições a Recolher	20	27.852	25.841
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	1.264	6.054
Débitos Diversos	22	40.813	37.169
Conta-corrente de Cooperados	23	1.562	1.501
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>93.188</b>	<b>99.624</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	5.580	4.623
Provisão Para Remissão		4.483	3.386
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		1.097	1.237
Provisões		24.345	25.260
Provisões para Tributos Diferidos	24	8.304	8.354
Provisões para Ações Judiciais	25	16.041	16.906
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	20	61.808	67.483
Tributos e Contribuições		4.137	3.225
Parcelamento de Tributos e Contribuições		21.020	23.691
Tributos e Contribuições Relacionados a IN-20 - Parcelamento		36.651	40.567
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	1.455	2.258
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>209.834</b>	<b>181.033</b>
Capital Social	26	152.319	107.739
Reservas	27	54.332	49.525
Reserva de Reavaliação		16.315	16.413
Reservas de Sobras		38.017	33.112
Sobra à Disposição da AGO	33	3.183	23.769
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>572.337</b>	<b>536.096</b>

# DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	31/12/2017	31/12/2016
<b>CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE</b>		<b>1.176.929</b>	<b>1.045.268</b>
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.202.653	1.068.213
Contraprestações Líquidas	28	1.203.968	1.071.128
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		-1.315	-2.915
(-)Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência		-25.724	-22.945
<b>EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS</b>		<b>-1.012.691</b>	<b>-894.735</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados	29	-1.011.143	-877.676
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		-1.548	-17.059
<b>RESULTADO DAS OPER. COM PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE</b>		<b>164.238</b>	<b>150.533</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		280	427
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operad.	30	83.271	94.655
Receitas com Operações de Assistência Médico-hospitalar		61.961	61.721
Receitas com Adm. de Interc. Eventual - Assist. Médico-hospitalar		19.282	30.017
Outras Receitas Operacionais		2.028	2.917
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. à Saúde		-5.535	-6.267
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		-15.162	-16.394
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		-6.627	-7.988
Programas de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		-3.131	-3.170
Provisão para Perdas Sobre Créditos		-5.404	-5.236
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	30	-60.728	-44.461
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>166.364</b>	<b>178.493</b>
Despesas de Comercialização		-19.592	-20.375
Despesas Administrativas	31	-129.514	-121.638
Resultado Financeiro Líquido		1.269	8.700
Receitas Financeiras		22.155	26.322
Despesas Financeiras		-20.886	-17.622
Resultado Patrimonial	32	4.917	7.207
Receitas Patrimoniais		5.021	7.429
Despesas Patrimoniais		-104	-222
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>23.444</b>	<b>52.387</b>
Imposto de Renda		-6.116	-9.536
Contribuição Social		-2.877	-3.592
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>14.451</b>	<b>39.259</b>
<b>RESULTADO POR ATO</b>		<b>31/12/2017</b>	<b>31/12/2016</b>
<b>Ato Cooperativo</b>			
Ato Cooperativo Principal		6.837	21.418
Ato Cooperativo Auxiliar		3.369	12.276
<b>RESULTADO DO ATO COOPERATIVO</b>		<b>10.206</b>	<b>33.694</b>
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO		4.245	5.565
<b>RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS</b>		<b>14.451</b>	<b>39.259</b>



# DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores em R\$ 1.000)

	Capital Social	Reservas de Lucros	Reservas Sobras	Reserva Reaval.	Sobras/ Acumulada	TOTAL
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015</b>	<b>79.892</b>	<b>284</b>	<b>22.972</b>	<b>16.511</b>	<b>8.096</b>	<b>127.755</b>
<b>Aumento (redução) de Capital</b>						
Por Subscrição e Integralização	11.838					11.838
Por Capitalização de Juros S/ Capital	9.258					9.258
Por Capitalização de Sobras AGO	8.096				-8.096	
Devolução de Capital	-1.344					-1.344
<b>Reversões de Reservas</b>						
Realização da Reserva de Reavaliação			98	-98		-
<b>Sobra do Exercício</b>						
Sobra Líquida do Exercício					39.259	39.259
(-)Créditos Relacionados a Parcelamento IN-20					-5.730	-5.730
<b>Proposta da Destinação da Sobra</b>						
Reserva Legal			2.796		-2.796	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social - RATES			6.963		-6.963	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016</b>	<b>107.740</b>	<b>284</b>	<b>32.829</b>	<b>16.413</b>	<b>23.770</b>	<b>181.035</b>
<b>Aumento (redução) de Capital</b>						
Por Subscrição e Integralização	8.806					8.806
Por Capitalização de Juros S/ Capital	13.432					13.432
Por Capitalização de Sobras AGO	23.769				-23.769	-
Devolução de Capital	-1.428					-1.428
<b>Reversões de Reservas</b>						
Realização da Reserva de Reavaliação			98	-98		-
<b>Sobra do Exercício</b>						
Sobra Líquida do Exercício					14.451	14.451
(-)Créditos Relacionados a Parcelamento IN-20					-6.462	-6.462
<b>Proposta da Destinação da Sobra</b>						
Reserva Legal			374		-374	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social - RATES			4.432		-4.432	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017</b>	<b>152.319</b>	<b>284</b>	<b>37.733</b>	<b>16.315</b>	<b>3.183</b>	<b>209.834</b>

# FLUXO DE CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017 - 2016

(Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2017	2016
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.290.502	1.114.211
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.569.618	829.887
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	16.261	19.538
(+) Outros Recebimentos Operacionais	157.037	171.616
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	-804.344	-722.592
(-) Pagamento de Comissões	-16.552	-17.880
(-) Pagamento de Pessoal	-77.078	-69.450
(-) Pagamento de Pró-Labore	-1.793	-1.806
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	-37.732	-37.549
(-) Pagamento de Tributos	-214.382	-201.702
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributários)	-4.089	-4.801
(-) Pagamento de Aluguel	-9.689	-9.434
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	-6.795	-7.655
(-) Aplicações Financeiras	-1.617.557	-847.185
(-) Outros Pagamentos Operacionais	-227.749	-183.537
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>15.658</b>	<b>31.661</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	24	11
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	43	79
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	-764	-536
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	-1.169	-1.874
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-9.280	-11.139
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-3.524	-7.705
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>	<b>-14.670</b>	<b>-21.165</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	8.806	11.838
(+) Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	1.864	7.600
(+) Títulos Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-926	-1.211
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-9.938	-16.102
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-8.288	-3.421
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-1.379	-729
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	<b>-9.861</b>	<b>-2.025</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>-8.874</b>	<b>8.471</b>
<b>CAIXA SALDO INICIAL</b>	<b>9.296</b>	<b>824</b>
<b>CAIXA SALDO FINAL (31.12.2017/2016)</b>	<b>422</b>	<b>9.295</b>
Ativos Livres no Início do Período	33.493	71.734
Ativos Livres no Final do Período	56.262	33.493
<b>Aumento/Diminuição nas Aplicações Financeiras - RECURSOS LIVRES</b>	<b>22.769</b>	<b>-38.241</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2017 e 2016

(Em R\$ 1.000)

## NOTA 01 – CONTEXTO OPERACIONAL

A **UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO** é uma sociedade de pessoas, de natureza civil, tendo como objetivo social a congregação dos integrantes da profissão médica para a sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e o aprimoramento dos serviços de assistência médica e hospitalar, sem o objetivo de lucro, e tem como missão cuidar da saúde dos clientes, com respeito, resolutividade e segurança, contribuindo para uma sociedade sustentável.

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

## NOTA 02 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Contando com 2.357 médicos cooperados (2016 – 2.352), no cumprimento de suas atividades a cooperativa assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes à atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado, nas modalidades Preço

Preestabelecido e Pós-estabelecido. O necessário suporte às iniciativas operacionais, empreendidas no sentido de preservar a continuidade da entidade e à expansão de suas atividades, é assegurado por investimentos em Recursos Próprios, com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e aos usuários um atendimento da mais alta qualidade. Destacam-se, neste contexto, o HOSPITAL UNIMED, tendo como apoio o serviço de remoção SOS Emergências Médicas e o serviço de assistência domiciliar de urgência e emergência; o Centro de Diagnóstico de Imagem, denominado “UNIMED DIAGNÓSTICO”, equipado com aparelhagem de última geração; a unidade especializada em atendimento oncológico, denominada “UNIMED ONCOLOGIA”; a unidade hospitalar “MATERNIDADE UNIMED VITÓRIA – MU” e o Centro de Especialidade Unimed Vitória – Ceuv para atividade médica ambulatorial com recursos para realização de exames complementares instalados em pontos estratégicos de sua área de atuação; o Personal, atendimento personalizado e humanizado, com um médico de referência e exclusivo, que conhece você e todo seu histórico de saúde e o “PA – Pronto de Atendimento Unimed Vitória” para o apoio aos serviços de emergência do HOSPITAL UNIMED.

## NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas de acordo com a legislação comercial e fiscal em vigor, observando aspectos da Lei Cooperativista nº

5.764/71, normas editadas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, obedecendo, ainda, aos padrões do plano de contas estabelecido pela RN nº 290, de 27 de fevereiro de 2012, com as alterações das RNs 314/12, 322/13 e 390/15, que também incorporaram os pronunciamentos técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e parcialmente os aspectos relacionados às Leis 11.638/07 e 11.941/2009. A cooperativa também atendeu os quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

Essas demonstrações contábeis foram aprovadas e autorizadas para divulgação pela Diretoria Executiva da cooperativa em 18/01/2018.

## NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS por meio da RN nº 290, com as alterações da RN nº 314/12, RN nº 322/13 e RN nº 390/15.
- b) **Estimativas Contábeis:** as demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas de valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.
- c) **Aplicações Financeiras:** estão demonstradas ao custo de aplicação acrescido dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2017.

d) **Créditos de Operações com Plano de Assistência à Saúde:** são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento, em contrapartida da conta “Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganho – PPNG” no passivo circulante e posteriormente contabilizadas na forma pro rata em conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde de acordo com o período de cobertura efetivamente decorrido em cada contrato. A cooperativa constituiu PPSC – Provisão para Perdas sobre Créditos, de acordo com o item 9.2.3, do Capítulo I – Normas Gerais do Anexo I da RN nº 290, da Agência Nacional de Saúde, com as alterações da RN nº 314/12, RN 322/13 e RN 390/15, considerando de difícil realização os créditos:

- a) Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- b) Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- c) Para os demais créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência própria da operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.
- e) **Conta-corrente com cooperados:** os créditos com cooperados foram registrados conforme deliberado nas assembleias de cooperados e foram corrigidos pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos.

f) **Investimentos:** os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto o investimento relevante na UNIMED PARTICIPAÇÕES LTDA., que a partir de 2010 passou a ser avaliado pelo método de equivalência patrimonial com base no conceito influência significativa.

g) **Ativo Imobilizado:** as contas do Ativo Imobilizado estão apresentadas ao custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, sendo a depreciação calculada pelo método linear a taxas julgadas adequadas à vida útil dos bens conforme demonstrado em nota explicativa específica do Imobilizado.

Em agosto de 2004 e novembro de 2007, a cooperativa avaliou a valor de mercado, conforme laudo de avaliação dos peritos, os imóveis de sua propriedade contabilizados no Imobilizado, correspondentes à sede administrativa e aos respectivos terrenos situados na Av. Cesar Hilal nº 700, Bento Ferreira, em Vitória (ES), a unidade hospitalar HOSPITAL UNIMED e aos respectivos terrenos situados na Avenida Leitão da Silva, Itararé, em Vitória (ES), as salas do prédio comercial sito à Av. Champagnat nº 583, em Vila Velha (ES), e o terreno situado à Av. Fernando Ferrari em Goiabeiras, em Vitória (ES).

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

i) **Ativo Intangível:** no ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos

mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem pelas taxas descritas em nota específica.

Em junho de 2013, a cooperativa iniciou o desenvolvimento de um sistema de computação próprio para gestão de planos de saúde, cujos dispêndios estão contabilizados no Ativo Intangível. Em novembro de 2017, com a criação da empresa UNIO SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA em parceria com a UNIMED BELO HORIZONTE, este sistema foi transferido para essa empresa, que dará continuidade ao seu desenvolvimento, sendo que os dispêndios realizados até esta data foram utilizados para integralização do capital subscrito na mesma, passando então a ser contabilizado como investimento em outras sociedades.

No ano de 2015, a cooperativa iniciou o processo de aquisição e adequação para substituição do software administrativo (ERP) visando modernizar a integração entre as áreas, a agilidade dos processos e os controles internos, que foi adquirido por meio de financiamento no Banco Lage Landen, o que está previsto para fins de 2018.

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

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

l) **Imposto de Renda e Contribuição Social:** são calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se em

conta a tributação dos valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, conforme mencionado em nota explicativa específica de imposto de renda e contribuição social.

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

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

- n) **Ativos e Passivos Contingentes:** ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança, distinguindo-se de passivos originados de obrigações legais. Os passivos contingentes avaliados como perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como perdas remotas não são provisionados nem divulgados.
- o) **Apuração do Resultado e Reconhecimento da Receita:** o resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, os encargos e as variações monetárias a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os

ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis ao imposto de renda e à contribuição social.

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

- p) **Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis:** os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não são apresentados dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição da PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.
- q) **A Moeda Funcional:** A moeda funcional e de apresentação da cooperativa e de apresentação das demonstrações contábeis é o Real. As informações contábeis são apresentadas em milhares de reais, exceto onde indicado de outra forma.

## NOTA 05 – DISPONÍVEL

DESCRIÇÃO	2017	2016
Caixa	12	16
Bancos Conta Depósitos	410	9.280
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>9.296</b>

## NOTA 06 – APLICAÇÕES

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

DESCRIÇÃO	2017	2016
Aplicações Garantidoras a Provisões Técnicas	141.996	129.867
Aplicações Livres	55.840	24.197
<b>TOTAL</b>	<b>197.836</b>	<b>154.064</b>

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

DESCRIÇÃO	2017	2016
Contraprestação Pecuniária a Receber:		
- Cobertura com Preço Preestabelecido	61.880	71.579
- Cobertura com Preço Pós-estabelecido	1.579	1.506
Outros Créditos de Op. com Pl. de Saúde	10.599	9.039
(-) Provisão para Perda	-4.936	-5.908
<b>TOTAL</b>	<b>69.122</b>	<b>76.216</b>

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

DESCRIÇÃO	2017	2016
Contas a Receber	528	4.343
Intercâmbio a Receber	9.021	17.763
Outros Créditos a Receber de Serviços Próprios	3.754	5.917
(-) Provisão para Perda	-571	-706
<b>TOTAL</b>	<b>12.732</b>	<b>27.317</b>

## NOTA 09 – DESPESAS DIFERIDAS

Referem-se ao diferimento das despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais, por prazo não superior a 12 meses, conforme demonstrativo a seguir:

### DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS (Em R\$ 1.000)

ANO	2017	2016
<b>TOTAL</b>	<b>1.711</b>	<b>1.398</b>

## NOTA 10 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Referem-se a impostos e contribuições retidos na fonte por empresas públicas e privadas sobre faturas emitidas pela cooperativa, cuja compensação será realizada no decorrer do exercício de 2018, bem como excesso de imposto de renda recolhido por estimativa no decorrer do exercício de 2017 em relação ao devido na apuração final.

## NOTA 11 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

DESCRIÇÃO	2017	2016
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	7.486	6.444
Almoxarifado	3.202	1.542
Títulos a Receber	3.409	633
Cheques e Ordens a Receber	351	351
Empréstimos e Depósitos Compulsórios	315	-
Adiantamentos	6.912	6.109
(-) Provisão para Perdas	-656	-479
<b>TOTAL</b>	<b>21.019</b>	<b>14.600</b>

- (a) Os estoques de materiais e medicamentos e do Almoxarifado são avaliados ao custo médio de aquisição.



## NOTA 12 – CONTA-CORRENTE COM COOPERADOS

Refere-se a créditos a receber de cooperados decorrentes de adiantamentos e insuficiência de produção, prêmios de seguro, parcelamento de tributos a receber e outros.

## NOTA 13 – REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

DESCRIÇÃO	2017	2016
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	5.175	-
Títulos e Créditos a Receber	7.494	-
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	16.091	17.133
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		
- Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados (b)	6.661	6.994
- Outros	3.518	3.518
- (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos	-1.008	-1.008
Conta-corrente com Cooperados		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	46.671	52.239
<b>TOTAL</b>	<b>84.602</b>	<b>78.876</b>

a) **Depósitos Judiciais e Fiscais:** referem-se a depósitos e bloqueios judiciais realizados nos autos dos processos em que a cooperativa faz

parte e estão assim distribuídos: (i) Eventos Sinistros: R\$ 1.131 mil (2016: R\$ 1.131 mil); (ii) Fiscais: R\$ 5.046 mil (2016: R\$ 6.143 mil); (iii) Trabalhistas: R\$ 2.565 mil (2016: R\$ 2.597 mil) e (iv) Cíveis: R\$ 7.347 mil (2016: R\$ 7.262 mil);

b) **Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados:** refere-se ao saldo do débito da cooperativa com o Imposto sobre Serviços no período 2004 a 2007, parcelado pelo Município de Vitória em 240 meses, e do ICMS devido na importação de equipamentos hospitalares no período de 2003 a 2007, parcelados em 120 meses, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 07 de julho de 2008. Os valores estão devidamente atualizados.

c) **Passivo Tributário a Receber de Cooperados:** refere-se às obrigações legais e tributárias provisionadas nos termos da Instrução Normativa nº 20, da ANS, conforme aprovado na Assembleia Geral Extraordinária realizada no dia 10 de novembro de 2008, estando atualizadas para 31.12.2017 ao mesmo índice aplicado na atualização das obrigações legais provisionadas. As parcelas mensais das obrigações legais provisionadas que foram parceladas nos termos da Lei 11.941/09 estão sendo deduzidas na medida em que são pagas mediante reconhecimento no patrimônio líquido, conforme regulamentado pela ANS. Essas obrigações estão demonstradas no quadro a seguir:

TRIBUTOS/CONTRIBUIÇÃO	FATO GERADOR	31/12/2017	31/12/2016
<b>PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09</b>			
Cofins	04/1992 a 05/1996	7.149	7.743
PIS S/ Faturamento	2003/2005	1.847	2.001
Cofins	2003/2005	8.525	9.234
PIS S/ Faturamento	2006/2008	2.521	2.732
Cofins	2006/2008	11.639	12.607
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	1.583	1.715
CSSL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	810	877
INSS Lei 84/96	05/1996 a 12/1998	5.568	6.030
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	3.224	3.492
INSS Lei 84/96	01/1997 A 12/1998	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	66	71
<b>SUBTOTAL PARCELADAS</b>		<b>42.933</b>	<b>46.503</b>
<b>NÃO PARCELADAS</b>			
IRPJ Ato Auxiliar (1)	1991	181	181
CSSL Ato Auxiliar (1)	1991	43	43
IRPJ Ato Auxiliar	2002	-	1.334
CSSL Ato Auxiliar	2002	-	664
INSS Cooperativas de Trabalho	03/2000 a 09/2002	-	-
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	3.514	-
Multa Gefip	03/2000 a 05/2007	-	3.514
<b>SUBTOTAL NÃO PARCELADAS</b>		<b>3.738</b>	<b>5.736</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>46.671</b>	<b>52.239</b>

(1) Depósito Judicial

## NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2017	2016
<b>Instituições Reguladas:</b>		
Sicoob Metropolitano (a)	2.362	2.091
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	-	1.685
Unimed Seguradora S/A (a)	2.794	2.023
<b>Instituições Não Reguladas:</b>		
Unio Soluções em Tecnologia (c)	10.040	-
Unimed Participações Ltda. (b)	45.771	40.348
Central Nacional Coop Central das Cooperativa (a)	1.685	-
Unimed do Espírito Santo - Federação (a)	1.262	850
Outros Investimentos (a)	27	27
<b>TOTAL</b>	<b>63.941</b>	<b>47.024</b>

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição.

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial, porém o cálculo foi efetuado sobre demonstrações contábeis anteriores a dezembro de 2017, devido a indisponibilidade do Balanço Patrimonial até a data de encerramento de novas demonstrações.

(c) A investida UNIO foi criada 13/02/2017. A Unimed Vitória possui uma participação de 50% da UNIO, que será avaliada pelo método de equivalência, porém as demonstrações contábeis não foram encerradas em tempo hábil para a realização do cálculo de equivalência patrimonial, e, portanto, não foram refletidas neste investimento.

## NOTA 15 – IMOBILIZADO

### A) IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2016	VALOR LÍQUIDO 2015	TAXA ANUAL
<b>HOSPITALARES</b>						
- Terrenos	4.229	2.029	-	6.258	6.258	-
- Edificações	31.093	5.273	-6.361	30.005	29.649	1,8868%
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>35.322</b>	<b>7.302</b>	<b>-6.361</b>	<b>36.263</b>	<b>35.907</b>	
<b>NÃO HOSPITALARES</b>						
- Terrenos	621	16.676	-	17.297	17.297	
- Edificações	9.748	588	-676	9.660	4.397	1,8868%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>10.369</b>	<b>17.264</b>	<b>-676</b>	<b>26.957</b>	<b>21.694</b>	
<b>TOTAL BENS IMÓVEIS</b>	<b>45.691</b>	<b>24.566</b>	<b>-7.037</b>	<b>63.220</b>	<b>57.601</b>	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007 foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL, cujo saldo é de R\$ 8.304 mil (2016 – R\$ 8.354 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

**B) BENS MÓVEIS**

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2016	VALOR LÍQUIDO 2015	TAXA ANUAL
<b>HOSPITALARES</b>						
- Instalações	4.540	-	-2.700	1.840	1.993	10%
- Equipamento e Acessórios Hospitalares	47.488	-	-35.841	11.647	13.139	10%
- Móveis e Utensílios	3.672	-	-1.316	2.356	2.034	20%
- Veículos (Ambulâncias)	1.643	-	-1.289	354	305	10%
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>57.343</b>	<b>-</b>	<b>-41.146</b>	<b>16.197</b>	<b>17.471</b>	
<b>BENS MÓVEIS NÃO HOSPITALARES</b>						
- Instalações	1.974	-	-1.731	243	194	10%
- Máquinas e Equipamentos	1.696	-	-1.345	351	391	10%
- Equip. Proc. Dados - Hardware	7.311	-	-6.418	893	754	25%
- Móveis e Utensílios	4.167	-	-2.867	1.300	1.390	10%
- Veículos	190	-	-178	12	27	20%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>15.338</b>	<b>-</b>	<b>-12.539</b>	<b>2.799</b>	<b>2.756</b>	
<b>TOTAL BENS MÓVEIS</b>	<b>72.681</b>	<b>-</b>	<b>-53.685</b>	<b>18.996</b>	<b>20.227</b>	

**C) OUTRAS IMOBILIZAÇÕES**

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	REAVALIAÇÃO	DEPRECIACÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2016	VALOR LÍQUIDO 2015	TAXA ANUAL
<b>OUTRAS IMOBILIZAÇÕES - HOSPITALARES</b>						
- Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	3.957	(2.352)	-	1.605	2.030	(*)
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>3.957</b>	<b>(2.352)</b>	<b>-</b>	<b>1.605</b>	<b>2.030</b>	
<b>OUTRAS IMOBILIZAÇÕES NÃO HOSPITALARES</b>						
- Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	11.324	(5.444)	-	5.880	6.886	(*)
- Outras	4.477	(4.452)	-	25	36	10%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>15.801</b>	<b>(9.896)</b>	<b>-</b>	<b>5.905</b>	<b>6.922</b>	
<b>TOTAL OUTRAS IMOBILIZAÇÕES</b>	<b>19.758</b>	<b>(12.248)</b>	<b>-</b>	<b>7.510</b>	<b>8.952</b>	

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

**D) Recuperabilidade dos Ativos:** a cooperativa realizou o teste de recuperabilidade de seus ativos mais relevantes e não foram identificadas evidências que justificassem a provisão de perda para desvalorização.

## NOTA 16 – INTANGÍVEL

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIGIDO	AMORTIZAÇÃO ACUMULADA	VALOR LÍQUIDO 2016	VALOR LÍQUIDO 2015	TAXA ANUAL
Sistemas Aplicativos – Software					
- Hospitalar	5.435	-1.477	3.958	2.856	20%
- Não Hospitalar	26.336	-9.111	17.225	29.557	20%
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (*)	2.250	-2.237	13	143	20%
<b>TOTAL INTANGÍVEL</b>	<b>34.021</b>	<b>-12.825</b>	<b>21.196</b>	<b>32.556</b>	

(\*) Reclassificado de acordo com os anexos da RN 314, que alteraram a RN 290

## NOTA 17 – PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2017		SALDO 2016	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Provisão de Prêmio/Contrap. Não Ganha (a)	34.201	-	31.498	-
Provisão para Remissão (b)	2.471	4.483	2.253	3.386
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para o SUS (c)	6.931	1.097	5.152	1.237
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para Outros Prestadores (d)	69.708	-	63.489	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados Peona (e)	71.417	-	69.869	-
<b>TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS</b>	<b>184.728</b>	<b>5.580</b>	<b>172.261</b>	<b>4.623</b>

- a) **Provisão de Prêmio/Contraprestação Não Ganha:** refere-se às contraprestações cujo período de cobertura dos contratos ainda não decorreu e que serão apropriadas às contas de resultado no sistema pro rata (*vide nota 04-d*);
- b) **Provisão para Remissão:** refere-se à provisão para remissão de contraprestações concedida aos dependentes no caso de falecimento do titular do plano, a prazos variáveis, calculada internamente pela atuária responsável LINDIRA MOREIRA SANTANA – MIBA nº 2.316, que, em cumprimento ao previsto no item 6.3.10 – Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, do Capítulo I, do anexo da RN nº 290, com as alterações da RN nº 314/13, emitiu parecer datado de 17/01/2018 autorizando o uso de sua assinatura para fins de publicação das demonstrações financeiras.
- c) **Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS:** refere-se à provisão para fazer face ao ressarcimento dos atendimentos aos beneficiários da operadora na rede assistencial do Sistema Único de Saúde – SUS, conforme regulamentado e divulgado mensalmente pela ANS.

- d) **Provisão de Eventos a Liquidar:** refere-se aos eventos conhecidos de assistência médica e hospitalar a pagar aos cooperados e à rede credenciada da cooperativa, cujo registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelos prestadores no momento da apresentação da cobrança.
- e) **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona):** representa os eventos ocorridos, porém não avisados à cooperativa, cujos valores devem ser baseados em (i) cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou (ii) na ausência de nota técnica aprovada pela ANS com base em 9,5% das contraprestações líquidas dos últimos 12 meses ou 12% da média dos eventos indenizáveis conhecidos nos últimos 36 meses, dos contratos na modalidade preço preestabelecido, dos dois o maior, conforme regulamentado pela ANS por meio da RN nº 209 e suas alterações. Como a operadora possui nota técnica registrada na ANS, esta provisão é calculada conforme a primeira opção.

Conforme ofício nº 2955/2010/GGAME(GEHAÉ)/DIOPE/ANS, de 31 de dezembro de 2010, com efeitos a serem considerados a partir da data-contábil referente ao mês de dezembro de 2010, a ANS aprovou a NTAP desta provisão calculada pela empresa Única – Unimed Consultoria Atuarial Ltda.

No ano de 2017, em cumprimento ao item 6.3.10 – Critérios de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, do Capítulo I, do anexo da RN nº 290/2009 com as alterações da RN 314/12, RN 322/13 e RN 390/15 os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Paola Mara de Oliveira – MIBA 2449 emitiram parecer datado de 17/01/2018, estimado em R\$ 71.417 milhões (2016 – R\$ 69.869 milhões) o valor

atuarial suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa rubrica.

Conforme regulamentado pela ANS, as provisões técnicas mencionadas nas letras (b), (c), (d) e (e) estão lastreadas por ativos garantidores constituídos de aplicações financeiras de renda fixa custodiadas na CETIP, à disposição da ANS (vide nota nº 06). Adicionalmente, visando reforçar o lastro exigido para garantia das provisões técnicas, a cooperativa averbou no Cartório de Registro de Imóveis a favor da ANS a vinculação do imóvel de sua propriedade constituído de: imóvel hospitalar (Hospital Unimed) sito à Av. Leitão da Silva nº 2.311 – Itararé; nesta capital.

## NOTA 18 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Referem-se a valores a pagar aos cooperados e à rede credenciada por atendimentos prestados a clientes de outras operadoras do Sistema Unimed (intercâmbio) e a clientes particulares e convênios atendidos na rede própria.

## NOTA 19 – PROVISÕES

A cooperativa adota o regime do Lucro Real Anual para tributação de seus resultados recolhendo o imposto de renda e a contribuição social mensalmente com base em balancetes/balanços de suspensão, sendo que no exercício de 2017 as antecipações de IRPJ recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme a seguir demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	TOTAL 2017	TOTAL 2016
Provisionado no Resultado	6.116	2.877	8.993	13.128
Realização da Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
<b>TOTAL PROVISIONADO</b>	<b>6.152</b>	<b>2.890</b>	<b>9.042</b>	<b>13.177</b>
(-) Antecipações Recolhidas	-8.314	-2.814	-11.128	-13.810
<b>SALDO DA PROVISÃO A COMPENSAR/A RECOLHER</b>	<b>-2.162</b>	<b>76</b>	<b>-2.086</b>	<b>-633</b>

O saldo do IRPJ a compensar está constituído como crédito tributário.

## NOTA 20 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

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

DESCRIÇÃO	SALDO 2017		SALDO 2016	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
ISS Sobre o Faturamento	647	-	751	-
Contribuições Previdenciárias - INSS	2.767	-	2.659	-
FGTS	893	-	814	-
PIS S/ Faturamento	205	-	238	-
Cofins S/ Faturamento	1.258	-	1.464	-
Retenção de Impostos e Contribuições				
PIS S/ Folha de Pagamento (depósito judicial)	11.681	-	9.781	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições	-	4.137	-	3.225
- ISS Sobre o Faturamento	1.650	7.023	1.548	8.138
- Contribuições Previdenciárias - INSS	-	-	-	-
- ICMS S/ Importação de Bens	71	-	382	65
- Parcelamento Tributos Federais - Lei 11941/09	2.396	13.997	2.266	15.488
Tributos e Contribuições Relacionados IN 20 (Cooperados)				
- Imposto de Renda	232	1.352	219	1.496
- Contribuição Social S/ Lucro Líquido - CSLL	118	691	112	765
- Cofins	3.998	23.316	3.778	25.807
- PIS	639	3.730	604	4.128
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1136)	815	4.753	770	5.261
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	482	2.809	455	3.109
<b>TOTAL</b>	<b>27.852</b>	<b>61.808</b>	<b>25.841</b>	<b>67.482</b>

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31/12/2017. A Lei Complementar nº 157/2016 trouxe mudanças significativas na competência impositiva do ISSQN, que deixou de ser o local do estabelecimento do prestador de serviços para ser o local do domicílio do tomador de serviços, o que autorizará que diversos municípios tributem os serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde, estabeleçam as alíquotas e o cumprimento de obrigações acessórias. A partir de janeiro de 2018, o ISSQN passa a ser devido no município do tomador considerando a legislação de cada município.



## NOTA 21 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	FINALIDADE	C. PRAZO	L. PRAZO	TOTAL
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Aquisição Ativo	20	-	20
BANCO DE LAGE LANDEN	Empréstimo	Aquisição Software	980	1.257	2.237
BANCO IBM S/A – LICENÇA SOFTWARE	Financiamento	Aquisição Software	264	198	462
<b>TOTAL 2017</b>			<b>1.264</b>	<b>1.455</b>	<b>2.719</b>
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Composição de Lastro ANS	5.000	-	5.000
BANCO SANTANDER	Empréstimo	Aquisição Ativo	221	20	241
BANCO DE LAGE LANDEN	Empréstimo	Aquisição Software	834	2.238	3.072
<b>TOTAL 2016</b>			<b>6.055</b>	<b>2.258</b>	<b>8.313</b>

## NOTA 22 – DÉBITOS DIVERSOS

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

DESCRIÇÃO	2017	2016
Obrigações com Pessoal (salários a pagar e provisão férias e encargos)	21.528	19.512
Fornecedores	16.690	14.979
Depósitos de Terceiros	952	443
Aluguéis a Pagar	435	445
Contas e Despesas a Pagar Provisionadas	1.208	1.790
<b>TOTAL</b>	<b>40.813</b>	<b>37.169</b>

## NOTA 23 – CONTA-CORRENTE DE COOPERADOS

O saldo de R\$ 1.562 mil (2016 – R\$ 1.501 mil) refere-se basicamente a saldo de capital a restituir a cooperados desligados da cooperativa.

## NOTA 24 – PROVISÃO PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

Refere-se a provisões para tributos diferidos sobre o saldo da reserva de reavaliação de imóveis conforme mencionado na nota 04-G e 15-A, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2017	2016
Imposto de Renda Diferido	6.095	6.132
Contribuição Social Sobre o Lucro Diferida	2.209	2.223
<b>TOTAL</b>	<b>8.304</b>	<b>8.355</b>

## NOTA 25 – PROVISÕES JUDICIAIS

DESCRIÇÃO	2017	2016
Provisão para Ações Tributárias	3.738	5.953
Provisão para Ações Cíveis	11.751	10.277
Provisão para Ações Trabalhistas	552	676
<b>TOTAL</b>	<b>16.041</b>	<b>16.906</b>

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

Além das contingências acima, a cooperativa possui outras contingências de naturezas cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 59 milhões (2016 – R\$ 49 milhões), para as quais não constituiu provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos de perda possível, de acordo com o CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos Contingentes.

## NOTA 26 – CAPITAL SOCIAL

ANO	Subscrito	A Integralizar	Integralizado
2017	153.488	-1.169	152.319
2016	110.598	-2.860	107.739

## NOTA 27 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

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

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

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

## NOTA 28 – CONTRAPRESTAÇÕES LÍQUIDAS

Conforme mencionado na Nota 04-O, referem-se às contraprestações emitidas de planos de assistência à saúde contabilizadas no resultado de acordo com o período de cobertura de cada contrato no regime pro rata, conforme normatizado

pela ANS na RN nº 314/12 e alterações da RN nº 322/13 e RN nº 390/15.

## NOTA 29 – EVENTOS CONHECIDOS OU AVISADOS

Conforme mencionado na nota 04-P, os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor dos avisos de seus médicos cooperados e das faturas apresentadas pela rede credenciada. Como parte desses avisos e faturas não é apresentada dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

Conforme as normas gerais da RN nº 314/12 e alterações da RN nº 322/13 e da RN nº 390/15, no item 7.1.1 de seu Anexo, Capítulo I, a ANS instituiu o registro auxiliar de segregação das despesas com eventos em consultas, exames, internações, terapias e outras despesas assistenciais. Adicionalmente, por meio do ofício circular nº 01/2013/DIOPE/ANS, determinou a divulgação em nota explicativa do quadro referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de pré-pagamento, o qual segue transcrito a seguir:

### Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido – Carteira de Planos Individuais/ Familiares pós-Lei 9.656/1998 – 31/12/2017

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede Própria	9.770	2.079	537	36.502	1.555	14.555	64.998
Rede Contratada	7.011	9.035	1.880	31.183	1.276	14.798	65.183
Reembolso	-	-	-	-	-	864	864
Interc. Eventual	1.399	1.960	258	7.502	218	1.984	13.321
<b>TOTAL</b>	<b>18.180</b>	<b>13.074</b>	<b>2.675</b>	<b>75.187</b>	<b>3.049</b>	<b>32.201</b>	<b>144.366</b>

## NOTA 30 – RECEITAS E OUTRAS DESPESAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

Referem-se a receitas e despesas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora, basicamente atendimentos prestados na rede própria a clientes de outras Unimed (intercâmbio), particulares e convênios e outras.

## NOTA 31 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

CONTAS	2017	2016
Despesas com Pessoal Próprio	68.454	64.595
Despesas com Serviços de Terceiros	24.032	23.586
Despesas com Localização e Funcionamento	18.784	16.288
Despesas com Publicidade e Propaganda	6.694	8.323
Despesas com Tributos	2.689	2.782
Despesas Administrativas Diversas	8.861	6.064
<b>TOTAL</b>	<b>129.514</b>	<b>121.638</b>

## NOTA 32 – RESULTADO PATRIMONIAL

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

DESCRIÇÃO	31.12.2017	31.12.2016
<b>RECEITAS PATRIMONIAIS</b>		
- Aluguel	209	82
- Resultado da Equivalência Patrimonial	4.279	5.462
- Lucro na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	21	2
- Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	512	430
- Dividendos Distribuídos por Outras Empresas	-	2
- Alienação da Carteira do Plano Odontológico	-	1.451
<b>TOTAL</b>	<b>5.021</b>	<b>7.429</b>
<b>DESPESAS PATRIMONIAIS</b>		
- Despesas com Imóveis de Renda	41	2
- Prejuízo na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	63	220
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>222</b>
<b>RESULTADO PATRIMONIAL</b>	<b>4.917</b>	<b>7.207</b>

## NOTA 33 – RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2017	2016
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>14.451</b>	<b>39.259</b>
<b>AJUSTES AO RESULTADO</b>		
Depreciações e Amortizações	9.534	8.801
Provisão para Perdas Sobre Crédito	5.404	5.658
Outras Provisões Operacionais	14.796	-
Valor Residual de Bens Alienados/Baixados	66	236
Capitalização de Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	-512	-430
Capitalização de Juros Sobre o Capital Próprio Recebidos	-214	-203
Capitalização de Receita de “Pró-labore” da Unimed Participações	-116	-109
Resultado da Equivalência Patrimonial	-4.279	-5.462
Créditos a Receber de Cooperados - Baixa IN 20	-6.462	-5.730
<b>RESULTADO AJUSTADO</b>	<b>32.668</b>	<b>42.020</b>
<b>VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE</b>		
Variação das Aplicações Financeiras	-43.772	-17.359
Variação de Créditos de Operações c/ Planos de Assist. à Saúde	7.094	-27.919
Variação de Créditos de Outras Operações de Assist. Méd. Hospit	14.586	-1.048
Variação de Despesas Diferidas	-313	516
Variação de Créditos Tributários e Previdenciários	-1.529	1.189
Variação de Bens e Títulos a Receber	-6.420	-1.769
Variação de Despesas Antecipadas	-452	91
Variação de Conta-corrente com Cooperados	-80	-1.180
<b>TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>-30.886</b>	<b>-47.479</b>
<b>VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE</b>		
Variação da Provisão para Eventos a Liquidar	12.466	26.536
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	54	-708
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Rel. c/ Planos	354	-2.696
Variação IR e CSSL a Recolher	76	-
Variação de Tributos e Contribuições a Recolher	2.011	1.068
Variação de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	-4.790	3.834
Variação de Débitos Diversos	3.644	8.309
Variação de Conta-corrente com Cooperados	61	777
<b>TOTAL VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>13.876</b>	<b>37.120</b>
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>15.658</b>	<b>31.661</b>

## NOTA 34 – MARGEM DE SOLVÊNCIA

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

A exigência em dezembro/2017 para as Operadoras de Saúde é de 63,14%. Mensalmente essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em dezembro/2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício 2017 com suficiência de MS superior a R\$ 11.178 milhões (Exigência da ANS R\$ 175.375 milhões/Patrimônio Líquido Ajustado R\$ 186.553 milhões).

## NOTA 35 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS

RESULTADO POR ATO	2017	2016
<b>Ato Cooperativo</b>		
Ato Cooperativo Principal	6.837	21.418
Ato Cooperativo Auxiliar	3.369	12.276
<b>RESULTADO DO ATO COOPERATIVO</b>	<b>10.206</b>	<b>33.694</b>
<b>RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO</b>	<b>4.245</b>	<b>5.565</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS</b>	<b>14.451</b>	<b>39.259</b>
(-) Créditos a Receber de Cooperados - Baixa IN 20	-6.462	-5.730
<b>RESULTADO TOTAL APURADO</b>	<b>7.989</b>	<b>33.529</b>
<b>DESTINAÇÕES PROPOSTAS:</b>		
Fundo de Reserva: 10% do Resultado do Ato Cooperativo	374	2.796
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	187	1.399
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	4.245	5.565
<b>SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO</b>	<b>3.183</b>	<b>23.769</b>

## RELAÇÃO DAS ATIVIDADES COMPREENDIDAS COMO ATOS COOPERATIVOS E NÃO COOPERATIVOS

- **Atos Cooperativos (Principais e Auxiliares)**  
Serviços realizados por médicos cooperados e Singulares que prestam serviço de intercâmbio, bem como os complementares necessários ao desempenho de suas funções (Hospitais, Laboratórios e Clínicas de Diagnóstico).
- **Atos Não Cooperativos**  
Serviços realizados por médicos não cooperados e atividade fora do objetivo social.

## NOTA 36 – COBERTURA DE SEGUROS

A administração da cooperativa adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2017, é assim demonstrada.

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado
Imóveis e Instalações	Incêndio – SEC Empresarial	96.000
Veículos e Equipamentos	Danos Materiais e Corporais	4.400

## NOTA 37 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31.12.2017, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2017.

**Dr. Márcio de Oliveira Almeida**  
Diretor-presidente

**Dr. Fernando Ronchi**  
Diretor Administrativo-financeiro

**Jeferson Correa Santos**  
Contador CRC – ES 13310





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

Superintendência Financeira  
Gerência de Produtos, Atuarial e Riscos

Vitória - ES, 17 de janeiro de 2018.

C.I. – GEPAR – 0057/2018.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial Provisão de Remissão – Dez-17

De acordo com a exigência da ANS, prevista no item 6.3.10, do Anexo da Resolução Normativa nº 290 e alterada pela Resolução Normativa nº 314, na qualidade de atuária responsável, venho por meio desta ratificar o valor a ser constituído na data base de 31/12/2017, pela Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, registrada na ANS nº 35.739-1.

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

Para data base de dezembro de 2017, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2017
2.470.577,57	4.483.163,12	6.953.740,69

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

Atenciosamente,

Lindira Moreira Santana  
Registro Profissional nº 2.316

Atenciosamente,

Gerência de Produtos, Atuarial e Riscos – Unimed Vitória

Este relatório é confidencial e de uso exclusivamente interno.



São Paulo, 17 de janeiro de 2018.

**Aos  
Administradores e Cooperados da Unimed Vitória**

Na qualidade de atuário responsável pela Unimed Vitória Cooperativa De Trabalho Médico, registrada na ANS sob o nº 35.739-1, e de acordo com a exigência da ANS prevista na Resolução Normativa n.º 393/2015 da DIOPE, de 09/12/2015, vimos apresentar parecer sobre as provisões técnicas constituídas com base em Nota Técnica Atuarial de Provisão – NTAP aprovada pela ANS, considerando a data base de **31/12/2017**:

- a) **Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA:** Calculada pela metodologia de avaliação dos fatores de crescimento por triângulo de *Run-Off*, constante da Nota Técnica Atuarial aprovada pela ANS.

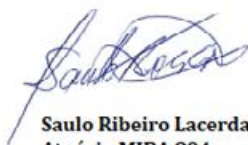
Aplicamos a metodologia prevista em nota técnica para cálculo da provisão acima especificada, de acordo com as informações disponibilizadas enviadas pela operadora, considerando dados até 12/2017, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:

PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 71.417.081,21

Ressaltamos que a responsabilidade dos atuários que assinam este parecer está limitada à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, constituída por metodologia atuarial prevista em nota técnica.

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

Atenciosamente,

  
**Saulo Ribeiro Lacerda**  
 Atuário MIBA 894

  
**Paola Mara de Oliveira**  
 Atuária MIBA 2449

**PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017.**

O Conselho Fiscal da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, no exercício de suas atribuições legais e estatutárias, tendo examinado o Balanço Patrimonial, as Demonstrações do Resultado do Exercício, Relatório da Administração, as respectivas Notas Explicativas e demais documentos e informações pertinentes às atividades realizadas pela cooperativa referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2017, e, tomando como base os pareceres mensais do assessor contábil e fiscal deste Conselho, bem como, na avaliação de todos os atos e fatos administrativos, consubstanciado, também, em parecer da Walter Heuer Auditores Independente é de opinião que as citadas peças examinadas à luz da legislação vigente expressam a situação patrimonial e financeira da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, motivo pelo qual encontram em condições de ser aprovada pela Assembleia Geral dos Cooperados da Unimed Vitória, é o que se recomenda.

Vitória/ES, 06 de Fevereiro de 2018

  
Dr. Rodrigo Rodrigues de Freitas

  
Dr. Gustavo Antônio Reis Lopes Picallo

  
Dr. Rodrigo dos Santos Lugaio

  
Dr. Luiz Carlos Bevilacqua dos Santos

  
Drª. Lorena Meneguelli Batista

  
Drª. Maria Zulete Dadalto

