

# RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2018



The background features a woman wearing a light-colored straw hat and a dark blue button-down shirt, smiling and looking upwards with her arms raised. This image is partially obscured by several geometric shapes: a dark green triangle at the top right, a large orange triangle on the left, a grey triangle below the orange one, a teal triangle below the grey one, and a light green triangle at the bottom left. At the top, there are horizontal lines that form a triangular shape pointing downwards.

# ÍNDICE

<b>5</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>
6	Mensagem do Conselho de Administração
8	Mensagem da Diretoria Executiva
10	Sobre este Relatório
12	Perfil Organizacional
29	Recursos Próprios
52	Visão Mercadológica
62	Tecnologia
66	Premiações
<b>69</b>	<b>GOVERNANÇA E GESTÃO</b>
70	Governança e Gestão
77	Ética e Integridade
<b>87</b>	<b>SAÚDE ECONÔMICA</b>
88	Desempenho Econômico-financeiro
96	Sinistralidade
100	Intercâmbio
104	Cadeia de Fornecedores
<b>113</b>	<b>SAÚDE SOCIAL</b>
114	Capital Humano
140	Sociedade
<b>155</b>	<b>SAÚDE AMBIENTAL</b>
158	Consumo de Energia
160	Consumo de Água
162	Emissões e Resíduos
<b>171</b>	<b>ANEXOS</b>
172	Anexo I – Sumário de Conteúdo GRI
184	Anexo II – Materialidade, Engajamento e Limites
186	Anexo III – Demonstrações Contábeis







# INTRODUÇÃO

# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

## ► Desafios nos fazem chegar mais longe

GRI  
102-14

Os últimos anos foram de mudanças profundas no Brasil. A crise política e econômica pela qual o país passa tem levado a gestão das instituições, sejam elas públicas, privadas ou cooperativas, a enfrentarem desafios diários. Para seguir em frente, crescendo de forma sustentável, é preciso buscar novos caminhos.

Com menos investimentos das empresas e as vagas de empregos sendo fechadas, a Unimed Vitória teve impacto direto em seu negócio. Mas, se os tempos prósperos facilitam as oportunidades, as dificuldades nos fazem ir mais longe com criatividade e inovação. Cuidamos de nossos clientes de forma ainda mais zelosa, ampliando o relacionamento. Mudamos a nossa estratégia de vendas, com reformulação dos produtos para atender a demanda do mercado, e investimos ainda mais na qualidade dos serviços prestados e na assistência médica.

Acompanhamos o mercado em tempo real e tomamos as medidas necessárias para colher bons frutos. E se 2018 nos apresentava um cenário ruim, nós conseguimos, com muito trabalho e planejamento, fazer deste um ano de resultados expressivos, que mantiveram a Unimed Vitória como referência nacional e em uma linha de crescimento sustentável. Nossos indicadores assistenciais e econômico-financeiros foram superados, fruto do acompanhamento estratégico realizado pelo Conselho de Administração, pela diretoria e pelos executivos da empresa.

Crescemos e consolidamos a carteira do Unimed Personal, um produto de atenção primária inovador no mercado. É uma carteira jovem, em ampliação, mas que já ultrapassou 50 mil vidas.

Lançado em 2013, firmou-se como um diferencial da cooperativa,





**Como ponto de fortalecimento de todas essas ações, tivemos uma participação ainda mais efetiva dos nossos cooperados, que estão entendendo, cada dia mais, a sua importância para a evolução do nosso negócio. Somos uma cooperativa e este projeto é coletivo.**

permitindo prover saúde da melhor forma para o beneficiário e, ao mesmo tempo, possibilitando um controle maior da sinistralidade da operadora em parceria com o cliente.

Este modelo de atenção à saúde já é uma referência na Europa e é apontado como um caminho no mercado brasileiro. Mais que um novo produto, o Personal vem se mostrando como uma mudança de cultura. Por meio dele, a cooperativa está quebrando paradigmas e conseguindo mostrar para a sociedade que um acompanhamento personalizado e contínuo da saúde do paciente é a melhor forma de melhorar a saúde das pessoas, trazendo benefícios para todos. Efetivando esta nova cultura, os resultados financeiros serão apenas um reflexo.

Sempre em busca de novos caminhos, a Unimed Vitória também se desafiou a entrar na área de Tecnologia da Informação voltada para a saúde.

Com a criação da Unio, em 2016, a cooperativa, em parceria com a Unimed Belo Horizonte, passou a oferecer soluções ao Sistema Unimed, agregando valor e competitividade e garantindo melhores resultados.

Em 2018, a Unio consolidou sua atuação no mercado com a chegada de três novos sócios no negócio, todos do Sistema Unimed. Seu principal projeto, o NucleOS, uma plataforma tecnológica para melhorar e otimizar a gestão dos planos de saúde, foi concretizada com o início da implantação na nossa singular.

Como ponto de fortalecimento de todas essas ações, tivemos uma participação ainda mais efetiva dos nossos cooperados, que estão entendendo, cada dia mais, a sua importância para a evolução do nosso negócio. Somos uma cooperativa e este projeto é coletivo. Quando todos participam e entendem o seu papel, temos uma Unimed Vitória ainda mais sólida não só em resultados, mas em essência.

Com as conquistas de 2018 e as mudanças que já começam a ser percebidas no mercado, temos perspectivas ainda mais positivas. Estamos com investimentos previstos na verticalização da nossa rede própria, com o início da expansão do Hospital Unimed Vitória no segundo semestre de 2019, e preparados para crescer. É assim que seguiremos na nossa missão de cuidar da saúde dos clientes, com respeito, resolutividade e segurança, contando com o envolvimento de todos para alcançarmos ainda mais sucesso.

**Dra. Lúcia Margareth Perini Borjaille**  
*Presidente do Conselho de Administração da Unimed Vitória*



# MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

## ► Uma história, muitos legados

GRI  
102-14

Para nós, médicos, assumir a gestão de uma grande empresa é um desafio. São processos, rotinas e ações que não aprendemos na faculdade ou em consultórios. Há oito anos, fui desafiado a assumir a presidência da Unimed Vitória e, agora, deixo este cargo sabendo que fiz o meu melhor e que consegui cumprir minha missão de forma exitosa.

Nossa cooperativa tem bases sólidas e construiu sua história, ao longo de quase quatro décadas, tendo à frente expressivos líderes. Cada um deixou aqui a sua marca, de grande importância, para tornar a Unimed Vitória esta organização grandiosa e uma referência nacional na área de saúde, como é hoje.

Neste período, enfrentamos uma das maiores crises política e econômica da história brasileira. Para continuar a avançar, a Unimed Vitória passou por um processo profundo de aprimoramento gerencial, técnico e financeiro. A cooperativa apresenta uma excelente saúde financeira, com todas as suas reservas legais estruturadas, aplicações financeiras dando retorno e resultados que possibilitam entregar um retorno ainda maior para os cooperados e toda a comunidade onde estamos inseridos. E mais: em 2018, alcançamos o melhor resultado da história.

Conseguimos, nos últimos anos, implementar e consolidar um importante projeto focado na Atenção Primária à Saúde, que é o Unimed Personal, um novo modelo de atenção à saúde. O modelo aliou qualidade assistencial e sustentabilidade, no qual o paciente é acompanhado por seu médico de referência, que é capaz de estabelecer um plano de





cuidado de acordo com as necessidades específicas de cada indivíduo assistido.

Deixo como legado a implantação dessa nova cultura, que está cada vez mais assimilada dentro da Unimed Vitória e que representa a maior experiência do setor privado do Brasil, com reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Mas não só isso. Também investimos em importantes projetos estruturantes, que foram concretizados ao longo da nossa gestão: a criação da Maternidade Unimed Vitória, a Unimed Oncologia, o Laboratório Unimed e o Pronto Atendimento Unimed, além da elaboração do projeto de expansão do Hospital Unimed Vitória.

Outro marco foi a implementação de modernas ferramentas de planejamento, de governança, do Programa de Integridade, com melhorias do *compliance*, da gestão de riscos e dos controles internos. Entendemos que são processos fundamentais para o desenvolvimento de um trabalho com transparência e seriedade.

Acreditamos que uma das nossas maiores vitórias, de 2011 até 2018, foi a capacidade de estreitar ainda mais o relacionamento com os cooperados, sobretudo com a criação do Conselho Social, que permitiu democratizar as decisões em um modelo menos vertical e mais horizontal.

Todas essas realizações só foram possíveis porque trabalhamos em equipe. Agradeço a toda a Diretoria Executiva pela dedicação e pelo trabalho incansável durante esses anos. O papel de cada um de vocês foi essencial para cada resultado alcançado pela cooperativa.

Também contamos com nossos colaboradores, sempre prontos para enfrentar os desafios, aprender e atingir as metas, assim como todos os nossos prestadores de serviços, que estiveram junto conosco para sustentar nosso bem maior, que é a vida das pessoas.

Nosso trabalho obteve reconhecimento não só no Espírito Santo, mas pelo Brasil afora, como exemplo de ação cooperativa. Entre tantas premiações recebidas nesses anos, ter conquistado o Prêmio Sescoop Excelência de Gestão, no nível mais alto, foi, sem dúvida, uma confirmação de que nos mantivemos no caminho certo. E encerramos esse ciclo com um feito inédito: pela primeira vez, a Unimed Vitória e o Hospital Unimed Vitória estão entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, em levantamento realizado pela Revista Você S/A em parceria com a Fundação Instituto de Administração (FIA).

É uma honra ter liderado essa cooperativa, que se tornou referência em saúde suplementar em todo o Brasil, e não apenas no Sistema Unimed. Aos nossos próximos líderes, adianto que terão muito trabalho, mas, ao mesmo tempo, encontrarão uma cooperativa pronta para enfrentar as dificuldades que irão surgir. Ouçam e tragam as pessoas cada dia mais para dentro da organização. Experimentamos isso e foi muito bom. Façam diagnósticos de mercado, planejem, executem e meçam o retorno. O sucesso da Unimed Vitória, em grande parte, está nisso. A nossa expectativa é que façam ainda melhor do que foi feito até agora. Afinal, quanto mais nos superamos, melhor e mais forte se torna a nossa cooperativa.

#### **Dr. Márcio de Oliveira Almeida**

*Diretor-presidente da Unimed Vitória  
Gestão 2011-2019*



# SOBRE ESTE RELATÓRIO

**GRI**  
102-45

As informações publicadas no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 da Unimed Vitória consideram todas as unidades de negócios que integram o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias): Sede Administrativa, Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Pronto Atendimento de Vitória e Aracruz, Centro de Especialidades, Unimed Oncologia, Laboratório, Unimed Diagnóstico, Espaço do Cliente, SOS Emergências Médicas e Saúde Ocupacional.

**GRI**  
102-50

O conteúdo do relatório reflete os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais da cooperativa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. As informações foram extraídas dos relatórios anuais de desempenho por área, do Relatório dos Auditores Independentes e de outros demonstrativos disponíveis na Unimed Vitória. Todas as instâncias da organização foram ouvidas e contribuíram com a coleta de informações. O material final foi aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração.

**GRI**  
102-51  
102-52

Cada relatório possui ciclo de emissão anual. A edição anterior foi publicada no dia 9 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**  
102-54  
102-56

A metodologia utilizada foi a Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, opção “Essencial”, versão Standards. Não houve verificação externa do conteúdo, mas uma consultoria especializada foi contratada para garantir a conformidade com as diretrizes da metodologia.

**GRI**  
102-53

Dúvidas, críticas e sugestões sobre o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 podem ser enviadas para a Assessoria de Comunicação pelo e-mail [comunicacao@unimedvx.com.br](mailto:comunicacao@unimedvx.com.br).

▶ **2.459** cooperados 

▶ **343.684** vidas

▶ **2.446.508** consultas eletivas

▶ **501.807** consultas em pronto-socorro   
 Hospital Unimed Vitória.....**61.819**  
 Pronto Atendimento.....**89.204**  
 Demais prestadores.....**350.784**

▶ **48.512** Internações (Geral)

▶ **8.811** Internações no Hospital Unimed

▶ **1.958** Partos na Maternidade Unimed   
**1.495** Cesáreas **463** Partos vaginais

▶ **1.611.239** exames de imagem

▶ **4.856.114** Exames de Laboratório

▶ **331.999** atendimentos Viver Unimed

▶ **250.416** atendimentos no Unimed Personal

▶ **116.553** atendimentos na Unimed Diagnóstico

▶ **108.811** Atendimentos no PA de Vitória 

▶ **100.747** pacientes foram atendidos em consultas no Centro de Especialidades

▶ **32.808** atendimentos na Assistência Domiciliar

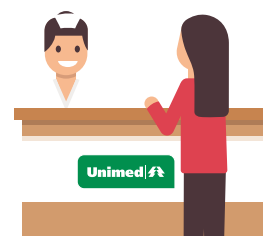
▶ **23.570** atendimentos na Unimed Oncologia

▶ **13.721** Atendimentos no PA de Aracruz


▶ **172.893** Autorizações nas lojas

▶ **303.917** Atendimentos presenciais nas lojas

Espaço do Cliente.....	<b>142.020</b>
Vila Velha.....	<b>89.009</b>
Aracruz.....	<b>22.729</b>
Vitória Apart Hospital.....	<b>15.804</b>
Guarapari.....	<b>16.222</b>
João Neiva.....	<b>5.278</b>
Santa Maria de Jetibá.....	<b>6.003</b>
Findes.....	<b>1.447</b>
Fibra.....	<b>5.405</b>



▶ **0,8694** Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

▶ **40,81%** Participação no mercado capixaba de saúde suplementar 

# PERFIL ORGANIZACIONAL

## ► Uma cooperativa que cuida da saúde das pessoas

Cada dia mais perto de seus clientes, a Unimed Vitória tem como propósito cuidar da saúde das pessoas, proporcionando uma vida com mais qualidade e bem-estar. Para isso, é formada pela união dos médicos cooperados, que prestam serviços com excelência e ajustados às necessidades dos clientes.



# Identidade Corporativa

## MISSÃO

Cuidar da saúde dos clientes, com humanização, 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

**ÉTICA E TRANSPARÊNCIA** – Comunicar de forma clara, proativa e acessível para os clientes, cooperados, prestadores, colaboradores e sociedade.

**RESPONSABILIDADE SOCIAL** – Atuar junto à sociedade em ações que promovam o bem-estar e qualidade de vida.

**COMPETÊNCIA** – Aprimorar incansavelmente as habilidades técnicas e comportamentais, para alcançar os resultados.

**COMPROMETIMENTO** – Assumir as responsabilidades e desafios, por meio de cumprimento aos princípios legais e estatutários, visando o atendimento aos requisitos do cliente e resultados satisfatórios da cooperativa.

**INOVAÇÃO** – Usar a criatividade e o espírito empreendedor na busca de soluções que otimizem os resultados.

**VALORIZAÇÃO DO INDIVÍDUO** – Colocar-se no lugar do outro, com respeito e propiciando relações abertas, francas e saudáveis.

**MELHORIA CONTÍNUA** – Melhorar a forma de executar os processos, demonstrando resultados de otimização de custos, tempo e aumento da satisfação dos envolvidos.

**SEGURANÇA ASSISTENCIAL** – Ter a consciência de que o resultado dos nossos atos impactam na vida e na saúde dos nossos clientes.

# Produtos sob medida para um mercado em transição

GRI  
102-2

Atuando no mercado de saúde suplementar, oferecendo planos de saúde, o principal produto comercializado pela Unimed Vitória é o Participativo Estadual, seguido do Personal, que, em 2018, passou de uma para três versões: Ambulatorial, Fit e Plus. A nova divisão foi implementada para oferecer mais diversidade e competitividade no mercado, sempre buscando compreender a demanda de atendimentos de cada público, considerando a realidade econômica do país.

A novidade de 2018 foi a inclusão da rede preferencial em duas das opções: o Personal Ambulatorial e o Personal Fit. Já o Personal Plus é a opção mais ampla, disponibilizando uma rede de atendimento maior, com cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica.

O atendimento prestado pela Unimed Vitória é ancorado pelo Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que reúne a rede própria da operadora, composto por: Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Unimed Oncologia, Unimed Diagnóstico, Unimed Personal, Viver Bem, Centro de Especialidades, Pronto Atendimento, SOS Emergências Médicas, Laboratório, Assistência Domiciliar e Saúde Ocupacional.

A Unimed Vitória comercializou sete produtos em 2018:

- Vitoriamed (Enfermaria e Apartamento)
- Premium Nacional (Enfermaria e Apartamento)
- Participativo Estadual (Enfermaria e Apartamento)
- Fácil Perfil (Enfermaria e Apartamento)
- Personal Plus (Enfermaria e Apartamento)
- Personal Fit (Enfermaria)
- Personal Ambulatorial (Cobertura Ambulatorial)
- Medicina Ocupacional

Opcional

- Plano Odontológico



## ► Serviços reforçam presença na vida do cliente

Ampliando seu conceito de cuidado e presença na vida de seus beneficiários, além dos produtos e da rede própria, a Unimed Vitória também oferece uma série de serviços, entre eles o Viver Bem, a Atenção Domiciliar, o SOS Emergências Médicas e o Saúde Ocupacional. Desta forma, a cooperativa reafirma sua participação em todos os momentos da vida do cliente, contribuindo com a promoção à saúde e o bem-estar.



## ATENÇÃO PRIMÁRIA SE CONCRETIZA COM O UNIMED PERSONAL

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

A atenção primária à saúde é um dos principais direcionamentos da política assistencial da Unimed Vitória desde 2013. Esse modelo de assistência não é focado no tratamento da doença, mas na promoção de saúde e na prevenção de doenças, mudando a maneira como a operadora passou a abordar a assistência aos clientes.

Desse novo modelo nasceu o produto Unimed Personal, que tem atraído cada vez mais usuários por oferecer um acompanhamento por um médico de referência. O cuidado é disponibilizado de acordo com as necessidades de cada paciente, gerando qualidade assistencial e sustentabilidade para a operadora.

A cooperativa, em 2018, somou 52.781 vidas no Personal, seguindo como a maior operadora em número de beneficiários no modelo de atenção primária no Sistema Unimed, tanto em números absolutos quanto em relação ao total da carteira.

O modelo, que vem ganhando força no Brasil, se espelhou em países como Inglaterra, Holanda, Alemanha e Austrália, que atuam com o conceito de uma forma de cuidado ainda mais próxima e humanizada. Na atenção primária à saúde, o paciente recebe um acompanhamento individual, feito pelo seu médico de referência, que passa a conhecer o seu histórico, fazendo um atendimento personalizado na unidade mais próxima. O médico é o gerenciador da saúde do paciente, de forma global.

### UNIMED PERSONAL EM NÚMEROS

- 72 médicos, que atendem em oito unidades
- Em 2018, foram 250.416 atendimentos
- Aprovação de 91,6% em pesquisa de satisfação

## ► Viver Bem: 12 programas para a promoção da saúde e qualidade de vida

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Para estimular os bons hábitos de seus clientes, com um incentivo à promoção da saúde e uma assistência preventiva com foco na qualidade de vida, a Unimed Vitória oferece, por meio do Viver Bem, 12 programas de prevenção em forma de benefício – Dor Crônica Osteomioarticular, Vida Ativa, Gestantes, Baby Care, Idoso Bem Cuidado, Gerenciamento de Crônicos no Domicílio, Diabetes, Asma Infantil, Reeducação Alimentar Adulto e Infantil, Tabagismo e Saúde Mental. Ainda faz parte do escopo ser referência para os atendimentos de Psicologia, Nutrição e Fonoaudiologia (PNF).



Após fazer sua inscrição, o paciente participa de grupos, consultas, oficinas, palestras e cursos que oferecem orientação voltada ao cuidado e informações sobre as principais doenças da atualidade e a melhor forma de preveni-las. Também é estimulada a prática de hábitos e comportamentos saudáveis.

O Viver Bem, para dar suporte ao tratamento recebido em consultório, conta com uma equipe interdisciplinar formada por médicos, psicólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionistas, fisioterapeutas e educador físico. A equipe não tem como objetivo substituir os cuidados médicos para com o paciente, mas sim oferecer um suporte, atuando na promoção e educação em saúde.

Foram realizados, em 2018, 331.999 atendimentos, alcançando uma nota de satisfação de 9,58, do total de 10, entre os beneficiários que participam das atividades. A iniciativa é voltada, sobretudo, aos clientes com fatores de risco ou portadores de doenças crônicas, como hipertensão, diabetes, asma e bronquite crônicas, dor crônica osteomioarticular, obesidade, sobrepeso e tabagismo, e também pessoas com idade acima de 60 anos e gestantes.





## CUIDADOS COM IDOSOS E GESTANTES MOSTRA EFICÁCIA

Entre os projetos que ganharam destaque no Viver Bem está o Idoso Bem Cuidado. Por meio dele, os beneficiários puderam se cadastrar em atividades desenvolvidas com foco em prevenção de doenças e melhoria da qualidade de vida das pessoas com mais de 60 anos.

Com o cadastramento do beneficiário, a cooperativa realizou, pela primeira vez, uma medição dos impactos do programa no seu custo assistencial. Entre os idosos que participam das atividades, foi registrada uma redução de 54,9% no custo assistencial em um período de seis meses quando comparado aos seis meses anteriores ao acompanhamento, passando de R\$ 272.482,18 para R\$ 123.006,24 depois de iniciarem as atividades.

Já entre os que não estão no programa, houve um crescimento de 151,1% no mesmo período. O custo assistencial passou de R\$ 557.129,93, antes do início do programa, para R\$1.399.170,11 nos seis meses subsequentes.

O Programa Gestante também tem rendido bons resultados. Em 2018, foram 2.317 grávidas inscritas e acompanhadas por uma enfermeira responsável, sendo que 154 gestantes tinham Diabetes Mellitus ou Diabetes Gestacional, monitoradas durante toda a gravidez. Foi possível observar, entre outros resultados, que as gestantes acompanhadas pelo Viver Bem tiveram 71% do cumprimento do cuidado perfeito recomendado pelo Ministério da Saúde.



## ASMA INFANTIL MAIS CONTROLADA

O Programa de Asma Infantil é outro que vem se destacando de forma crescente no Viver Bem. O acompanhamento longitudinal dos pacientes aponta melhorias na qualidade de vida ao longo do tempo. Em 2018, foi realizado um comparativo entre os 946 clientes assistidos pela gestão de cuidados com a plataforma digital e os não aderentes ao programa.

No período estudado, foi registrada uma média de utilização de 10,71 no número de consultas com o pediatra, pelos pacientes assistidos pelo programa, enquanto os não captados responderam pela média de 13,28 consultas. No pronto-socorro, a análise mostrou que a média de utilização por paciente é de 2,17 durante a participação no programa, sendo que o grupo não aderente registrou uma utilização de 2,13 na procura ao pronto-socorro.

O impacto no custo assistencial mensal da cooperativa também foi analisado. Os clientes gerenciados pelo programa tiveram uma média de custo, por mês, equivalente a R\$ 382,45, enquanto os não gerenciados registraram um custo médio mensal de R\$ 1.512,17. Isso representa uma economia gerada de 75% no custo mensal com pacientes assistidos.

## PROJETO DE TELEPSICOLOGIA: PLATAFORMA APOIA A ASSISTÊNCIA

Uma inovação do Viver Bem foi a implantação do Projeto de Telepsicologia, em 2017. Em 2018, a iniciativa conquistou mais clientes e consolidou-se, passando a atender 269 pacientes pelo aplicativo disponibilizado. A ação é voltada para pessoas com transtorno de ansiedade, nos quadros mais leves, e Síndrome do Pânico.

Aprovado pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), o Projeto de Telepsicologia envolve uma plataforma digital que combina autocuidado com exercícios a distância, oferecendo ao paciente um ciclo completo de cuidados. Além da consulta feita presencialmente, o psicólogo faz atendimentos on-line. Há ainda ganhos representativos em custo e adesão do paciente com o tratamento. Todos os clientes acompanhados tiveram melhorias de 90% em escalas de mapeamento de risco utilizadas. Em 2018, 71% dos que utilizaram o aplicativo consideraram o atendimento excelente e 26,7% bom.

## ► Espaço do cliente lidera atendimento presencial

Promovendo atendimento de qualidade, com acolhimento especializado e uma abordagem mais humanizada, o Espaço do Cliente respondeu por 47% dos atendimentos realizados nas lojas da Unimed Vitória, com 142.020 pessoas atendidas. O índice de satisfação dos beneficiários ficou em 97,48%, mostrando o nível de excelência do atendimento presencial realizado na unidade.

Em funcionamento desde novembro de 2016, o serviço é uma referência para os clientes, tendo avançado, em 2018, com a implantação do novo conceito de relacionamento da cooperativa, que é o Programa Jeito de Cuidar. Ao longo do ano foram implantadas



▶ **As nove lojas de atendimento da Unimed Vitória realizaram, em 2018, 303.917 atendimentos presenciais e 172.893 autorizações.**

melhorias de processos para garantir um atendimento mais ágil e de qualidade, além de treinamentos específicos com os colaboradores focados no Jeito de Cuidar, nos processos e no desenvolvimento dos cuidados. Entre os resultados alcançados está a redução do tempo médio de espera do cliente, que ficou em cinco minutos e nove segundos. O tempo médio de espera em 2017 era de quatorze minutos e cinquenta e quatro segundos.

A Unimed Vitória conta com nove lojas de atendimento: Espaço do Cliente e Findes, em Vitória; Vitória Apart Hospital, na Serra; Guarapari, João Neiva, **Vila Velha**, Aracruz, Santa Maria de Jetibá e uma unidade dentro da empresa Fibria, também em Aracruz.



▶ Espaço do Cliente recebeu mais de 140 mil pessoas em 2018



## ► SOS Emergências Médicas

Criado para atender os clientes com agilidade, qualidade e segurança em casos de urgência e emergência, o SOS Emergências Médicas registrou um crescimento de 5% de vidas em relação a 2017, chegando a uma carteira de 200.581 vidas.

O serviço de remoção dispõe de ambulâncias e equipes compostas por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e motoristas socorristas. Com atendimento móvel pré-hospitalar e inter-hospitalar de urgência e emergência, funciona 24 horas por dia.

Em 2018, realizou 11.386 remoções entre básica e UTI, com uma média mensal de 949 remoções. Entraram em operação duas novas ambulâncias adquiridas em 2017. O Índice de Satisfação dos clientes foi de 93,31%.



## ► Saúde Ocupacional: parceira dos clientes empresariais

Voltado para os clientes empresariais, a Saúde Ocupacional promove qualidade de vida e segurança para os funcionários, atendendo às Normas Regulamentadoras relacionadas à proteção exigidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Entre as funcionalidades deste serviço, está a orientação para a realização de exames médicos, admissionais, demissionais, periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função, por solicitação do médico do trabalho ou quando solicitado pelo próprio funcionário.

O atendimento é prestado dentro do Centro de Especialidades Unimed Vitória (Ceuv). Em 2018, foram realizados 5.595 atendimentos, com uma média de 467 atendimentos por mês. Atendendo 9.619 beneficiários, a carteira fechou o ano com 128 clientes empresariais, contra 105 em 2017, um aumento de 21,9%. A satisfação do cliente com o acolhimento do serviço é de 95,27%.

## ► Assistência Domiciliar: equipe e suporte em casa

A Assistência Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi) oferece continuidade ao atendimento hospitalar na casa do paciente, o que influencia diretamente no seu bem-estar e de seus familiares. O serviço é indicado para clientes em tratamento clínico que estejam hospitalizados, portadores de doenças que invalidem total ou parcialmente suas atividades e que demandam cuidados em complexidades que possam ser realizados em regime domiciliar.

O serviço conta com uma equipe interdisciplinar formada por médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistente social e psicólogo, capazes de oferecer o apoio necessário ao paciente fora do ambiente hospitalar. Em 2018, foram 3.720 atendimentos, com 32.808 visitas realizadas pela equipe multiprofissional. Por modalidade, foram 2.236 pacientes atendidos na Assistência, 687 no Procedimento, 326 no Monitoramento, 372 na Internação, 79 nos Cuidados Paliativos Assistência e 20 pacientes atendidos nos Cuidados Paliativos Internação.

### Mais de 340 mil pessoas entregam a sua saúde à Unimed Vitória






GRI

102-4  
102-6

A Unimed Vitória fechou sua carteira de clientes em 2018 com 343.684 clientes, residentes nos 19 municípios de sua área de abrangência no Espírito Santo. A cooperativa comercializou planos de saúde coletivo empresarial, que são aqueles que oferecem cobertura à população delimitada e vinculada à Pessoa Jurídica por relação empregatícia ou estatutária, e planos de saúde coletivo por adesão, que ofertam cobertura à população que mantenha vínculo com pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial (conselhos profissionais, sindicatos, associações e outros).

## ► Área de atuação

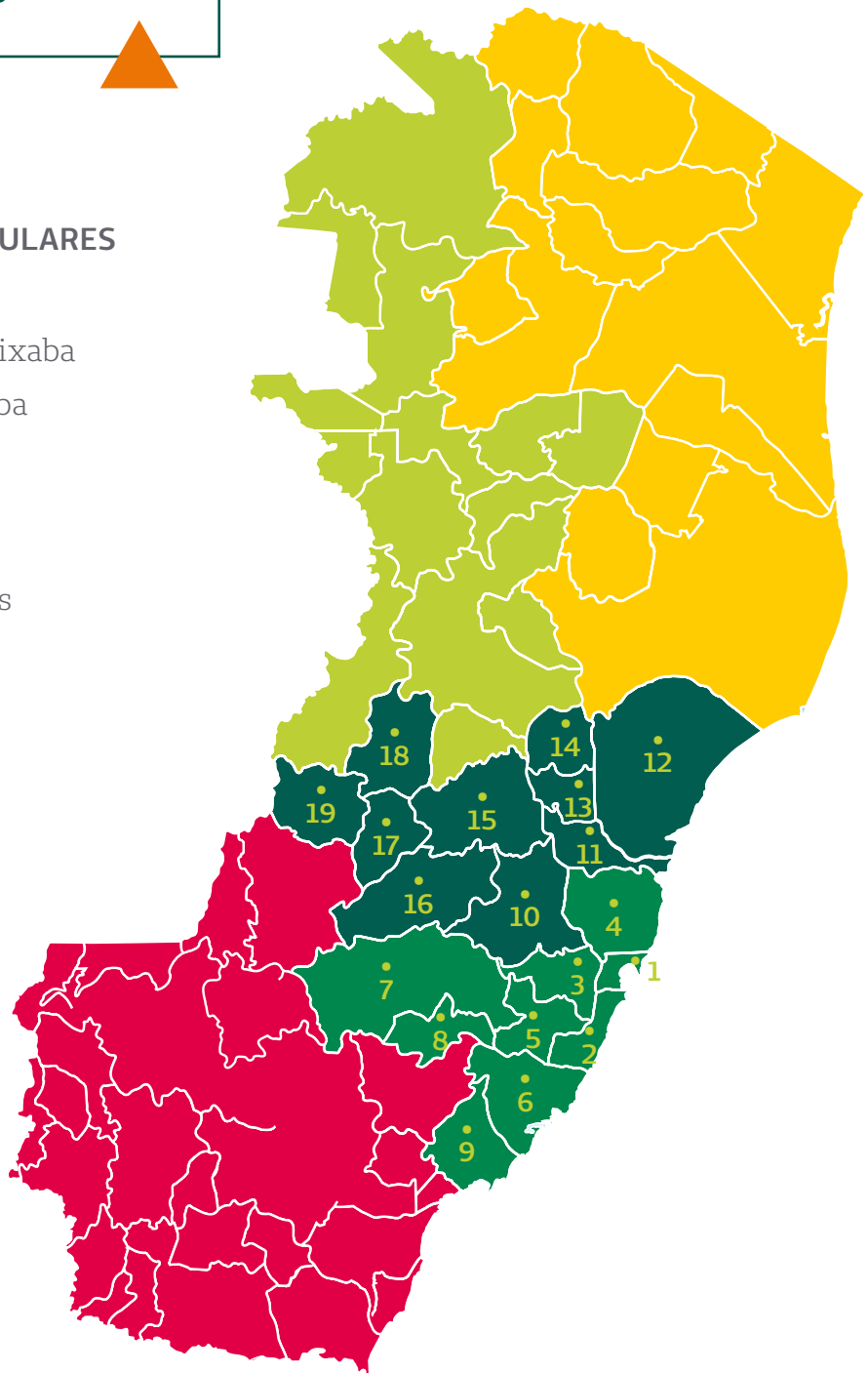
### ÁREA DE AÇÃO DAS SINGULARES DO ESPÍRITO SANTO

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

### Unimed Vitória

#### Municípios:

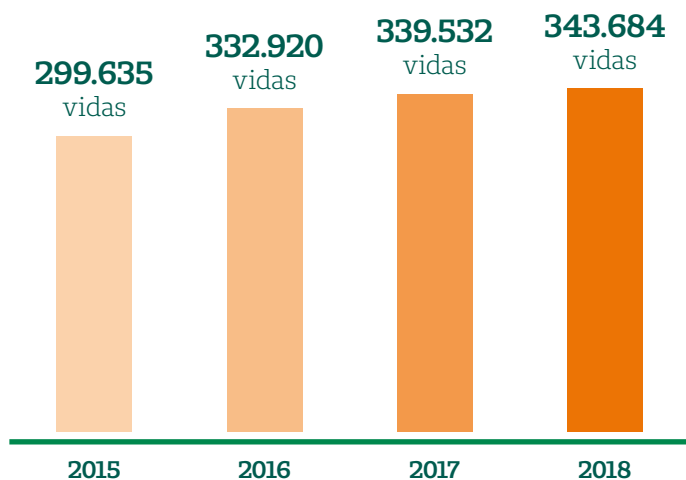
1. Vitória
2. Vila Velha
3. Cariacica
4. Serra
5. Viana
6. Guarapari
7. Domingos Martins
8. Marechal Floriano
9. Anchieta
10. Santa Leopoldina
11. Fundão
12. Aracruz
13. Ibirapu
14. João Neiva
15. Santa Teresa
16. Santa Maria de Jetibá
17. Itarana
18. Itaguaçu
19. Laranja da Terra



## INTERCÂMBIO

Clientes de planos de abrangência nacional originários de outras singulares são atendidos, quando necessitam, como intercâmbio, assim como os clientes da Unimed Vitória podem ser atendidos por outras singulares que fazem parte do Sistema Unimed, de acordo com as condições do seu plano.

### EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE VIDAS



### PERFIL DOS CLIENTES – GÊNERO

Gênero	2015	2016	2017	2018
Masculino	157.405	173.303	177.798	179.760
Feminino	142.567	156.188	161.734	163.924

### PERFIL DOS CLIENTES – FAIXA ETÁRIA

Faixa Etária	2015	2016	2017	2018
0 a 18	68.102	74.594	76.046	76.617
19 a 23	19.487	22.262	22.981	22.969
24 a 28	26.385	29.255	29.485	28.897
29 a 33	31.780	34.632	35.705	36.410
34 a 38	31.156	34.942	36.944	37.592
39 a 43	23.623	26.412	28.695	30.627
44 a 48	20.567	22.316	22.773	23.214
49 a 53	19.479	20.692	20.824	20.304
54 a 58	16.378	17.299	17.793	17.966
59 ou +	43.015	47.087	48.368	49.088

## Jeito de Cuidar cada vez melhor

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

O Jeito de Cuidar foi implementado em março de 2017, com a cooperativa participando do projeto piloto da Unimed do Brasil. Em agosto de 2018, a organização recebeu uma visita de acompanhamento, que avaliou a implantação do modelo e também a Matriz de Evolução, além de ter instituído o Grupo Integrador do Jeito de Cuidar, que funciona de forma permanente.



Foram realizados workshops para disseminar o Jeito de Cuidar para os Guardiões do Cuidar e lideranças da Unimed Vitória

A cooperativa alcançou três estrelas na Matriz de Evolução, de um total de cinco, sendo a singular avaliada como “Capaz” pela Unimed do Brasil. O modelo implantado possui cinco pilares: Confortar, Acolher, Profissionalizar, Individualizar e Encantar.

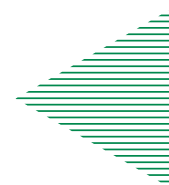


Colaboradores participam do Grupo Integrador, do Jeito de Cuidar



## PILARES DO JEITO DE CUIDAR

1. **CONFORTAR** – Focar o conforto do cliente, priorizando aspectos ligados ao ambiente e à infraestrutura, importantes para o aumento da percepção de acolhimento.
2. **ACOLHER** – Está ligado a aspectos como gentileza e empatia, considerando o que o cliente precisa para ter suas expectativas atendidas e gerenciar o relacionamento com qualidade.
3. **PROFISSIONALIZAR** – Considera como essenciais a ética e a competência, para que o cliente se sinta confiante e seguro ao trocar informações com o atendimento.
4. **INDIVIDUALIZAR** – Diz respeito às particularidades de cada beneficiário, que deve ser considerado único.
5. **ENCANTAR** – Busca estabelecer o vínculo de reciprocidade entre a cooperativa e o cliente.





Diversas ações de relacionamento com os clientes foram realizadas ao longo do ano

## ▶ Ampliando o relacionamento com o cliente

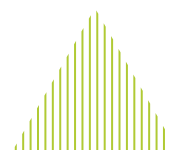
GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

A melhor maneira de conhecer a expectativa do cliente é ouvir diretamente dele tudo que precisa e espera da Unimed Vitória, uma das conquistas do projeto Jeito de Cuidar. Em 2018, a Gestão de Relacionamento e Negócios promoveu 3.600 visitas a clientes empresariais.

Com foco em relacionamento, o projeto viabilizou ajustes desde a venda. Para atender os clientes com soluções cada vez mais ajustadas, a equipe de vendas foi segmentada de acordo com o porte da empresa. As primeiras estratégias de pós-venda começam ainda com o Consultor de Vendas, que apresenta pessoalmente o analista que será responsável pela conta. Esse cuidado já começa a estabelecer os vínculos de confiança e cumplicidade.

Os principais clientes Pessoa Jurídica, de médio e grande portes, são visitados pelo menos uma vez por mês e contam com uma linha telefônica exclusiva para atendimento corporativo. Todos os clientes empresariais são convidados para eventos como o Fórum Empresarial, Circuito de Palestras, Estação Saúde e Almoço de Relacionamento.

A cooperativa também oferece, sem custos, um estande de suporte à saúde e serviço de aferição de pressão durante a Semana de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e outros eventos das empresas. As datas comemorativas mais importantes e os aniversários de sócios e gestores também ganharam atenção e integram as ações de relacionamento.





## CLIENTE ACOLHIDO É UM DIFERENCIAL

Quando um cliente precisa de atendimento médico ou laboratorial, sentir conforto e segurança influencia a percepção do serviço e torna a experiência muito mais positiva. Com a campanha Modelo de Relacionamento com o Cliente, iniciada em 2018, colaboradores, cooperados e parceiros da Unimed Vitória estão sendo orientados sobre como ser um facilitador e criar conexões com os clientes.

O modelo proposto considera pontos de reflexão para que o atendimento seja personalizado e diferenciado, não apenas no tratamento indicado, mas em todo o processo da assistência (Recepcionar, Ouvir, Colher História, Examinar, Tratar). A ideia é promover um atendimento excelente da entrada à saída do cliente. A campanha faz parte do projeto Jeito de Cuidar e é voltada, principalmente, para os profissionais que atuam nas unidades próprias.

## TECNOLOGIA FACILITA GESTÃO PARA O CLIENTE EMPRESARIAL

O Portal do Cliente Relacionamento Empresarial é mais uma ferramenta do projeto Jeito de Cuidar. Desenvolvido pela Unio, empresa de Tecnologia da Informação da qual a Unimed Vitória é sócia, foi desenvolvido em 2018 e começará a funcionar em 2019. Entre as funcionalidades estão acesso a contrato, relatórios gerenciais, importação e exportação de arquivos para relatórios financeiros, solicitação de segunda via do cartão, manuais dos produtos e comunicação direta.

A nova ferramenta também vai viabilizar o acesso à movimentação cadastral da Entrada de Dados de Beneficiários (EBD), implementada em 2018, para as pequenas, médias e grandes empresas. Outro benefício para os clientes empresariais será a redução do uso de papel, já que todas as informações e os documentos estarão disponíveis em meio digital.

## ► Cooperativa em todos os sentidos

GRI

102-12  
102-13

Ser cooperativa na defesa dos direitos humanos e preservação do meio ambiente também faz parte da essência da Unimed Vitória. A cooperativa segue o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que atua no combate à pobreza no mundo, e o Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

No Brasil, uma das principais preocupações é o combate à corrupção. Comprometida com o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção, desde 2006, a Unimed Vitória preza por todas as recomendações da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), além de ter o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e demais stakeholders.

As contribuições socioambientais mais significativas são realizadas nos 19 municípios de atuação pelo Instituto Unimed Vitória, que investe e realiza ações e projetos de promoção à saúde com interação na cultura, cidadania, educação, esporte e meio ambiente.

Um dos principais objetivos do Instituto é envolver colaboradores, cooperados, parceiros e seus familiares nas iniciativas, desenvolvendo, assim, a consciência socioambiental, além de potencializar os resultados e benefícios à comunidade. O Instituto faz parte da Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes), que é a principal organização do Terceiro Setor no estado, e do Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo.

Integra, também, o Espírito Santo em Ação, instituição que estimula as empresas a desenvolverem seu papel econômico e social. Tem membro, ainda, na Sociedade de Hotelaria Hospitalar do Espírito Santo (SHHES), criada para fomentar a atividade e a higienização dentro do viés científico, reforçando a importância de aprimorar os serviços.



# RECURSOS PRÓPRIOS

## ► Segurança e qualidade na assistência à saúde

**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Cada vez mais reconhecida no mercado capixaba pela qualidade de seus serviços de saúde, a rede própria está consolidada como referência no atendimento de média e alta complexidades. Sua ampla infraestrutura disponibiliza uma gama de atendimentos, em conformidade com os mais elevados padrões de qualidade e segurança. A cooperativa mantém unidades próprias capazes de atender com propriedade à demanda crescente de pacientes, mantendo a sustentabilidade do negócio.

Isso se reflete na qualidade assistencial, na humanização do atendimento e na segurança do paciente, diferenciais que são percebidos pelos clientes e manifestados pelos altos índices de satisfação apontados nas pesquisas realizadas pela cooperativa e externas.

A partir do conceito de cuidado e presença do Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que reúne a rede própria da operadora, o atendimento ao cliente conta com o Hospital e a Maternidade Unimed Vitória, os Prontos Atendimentos de Vitória e Aracruz, o Centro de Especialidades, a Unimed Diagnóstico, a Unimed Oncologia, o Laboratório e as unidades ambulatoriais e de atendimento do Personal, além de diversos serviços como SOS Emergências Médicas, Saúde Ocupacional e Assistência Domiciliar.



# ► Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias)

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

## REDE DE CUIDADO COMPLETA PARA ATENDER A TODAS AS NECESSIDADES DOS CLIENTES



GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
203-1

O Plano Diretor de Investimentos da Unimed Vitória aplicou **R\$ 20 milhões** na renovação do parque tecnológico e da infraestrutura da rede própria, que foram utilizados para aquisição de equipamentos e acessórios hospitalares, benfeitorias em móveis e melhoria nas instalações.



Hospital Unimed Vitória

## ► Hospital Unimed Vitória: em 15 anos, avanços contínuos no cuidado com o paciente

Em 2018, o Hospital Unimed Vitória completou 15 anos, com uma trajetória de respeito e admiração. Mais de 2,8 milhões de beneficiários foram atendidos na unidade, entre procedimentos de urgência, emergência, ambulatorial, home care e externo, e mais de 185 mil cirurgias foram realizadas desde a inauguração.

A instituição é uma referência em várias modalidades assistenciais, urgência e emergência, Unidades de Terapias Intensivas (UTIs) geral, pediátrica e cardiológica, setor de hemodinâmica, pronto-socorro cardiológico, oncologia e pediatria. Em 2018, prestou assistência com 184 leitos, sendo 129 de internação, 46 de UTI e nove semi-intensivos.

Com a gestão de corpo clínico, o hospital está avançado significativamente na adesão e aplicação de protocolos clínicos pelos médicos, com auxílio imprescindível das equipes de Enfermagem e Fisioterapia, entre outras. O impacto observado foi muito positivo na qualidade e segurança assistencial, contribuindo também para uma maior eficiência quanto ao giro de leitos, tempo de permanência e controle dos custos.

### HOMENAGEM

O Centro Cirúrgico do Hospital Unimed Vitória recebeu o nome do anestesiológico e cooperado Doutor José Santo Pedrini, falecido em 2018. Um dos grandes nomes da Medicina no Espírito Santo, Pedrini foi um dos responsáveis pela estruturação do setor no hospital.

## ► Acreditação ONA em nível máximo

Com investimentos contínuos em qualidade na assistência à saúde, o Hospital Unimed Vitória foi recertificado no nível 3 (máximo) da Organização Nacional de Acreditação (ONA). A certificação reafirma o compromisso com a excelência, embasada na busca por uma melhoria permanente das práticas e dos processos, evidenciando o compromisso com a qualidade e a segurança dos pacientes.



## ► Setorização possibilita melhor gestão de leitos

A setorização das unidades de internação em clínicas médicas, implantada em 2017 no Hospital Unimed Vitória, passou a render bons resultados em 2018, com a remodelação dos setores de internação conforme perfil epidemiológico. Os pacientes com doenças oncológicas contam com uma ala específica, com 14 leitos de internação para adultos e quatro pediátricos, atendidos por uma equipe médica e multiprofissional especializada. A taxa de ocupação no ano foi de 81,49%, recebendo demandas de pacientes com perfil mais complexo.

Referência no Espírito Santo em tratamento cardíaco, a Unimed Coração passou a ocupar todo o segundo andar do hospital, oferecendo assistência médica avançada por meio de um corpo clínico especializado e moderna estrutura. Os atendimentos cardiológicos foram concentrados em um único espaço, que reúne os serviços de urgência e emergência 24 horas, além de exames, internação, cirurgias, hemodinâmica e UTI coronariana.

As cirurgias também ganharam um espaço exclusivo, reestruturado para uma melhor assistência ao paciente e conforto aos profissionais médicos. As unidades clínicas e intensivas foram mantidas na estrutura. Com a nova configuração do espaço, o Hospital registrou avanços como melhor giro de leitos, adequação da ocupação, redução do tempo médio de permanência, performance melhor na reabilitação do paciente e, conseqüentemente, uma gestão dos leitos mais eficaz.






## Cuidados paliativos: conforto para clientes e familiares

O Hospital Unimed Vitória foi pioneiro, no Espírito Santo, como instituição médica particular, ao implantar, em janeiro de 2018, o Núcleo de Cuidados Paliativos e Terapia de Suporte (NCPTS). A medida gerou grande conforto para clientes e familiares de doentes em fase final de vida, evitando procedimentos e tratamentos inapropriados nestas situações.

A proposta oferece uma assistência focada no acolhimento do paciente e seus familiares, com a premissa de promover o alívio da dor e do sofrimento causados por uma enfermidade que ameaça a vida. O cuidado paliativo busca aprimorar a qualidade de vida ao longo do tratamento da doença crônica e evolutiva, desde o seu diagnóstico.

A criação do núcleo trouxe um ganho assistencial, garantindo um índice de satisfação elevado para os usuários. A equipe tem a atuação de médicos, psicólogo e enfermeiro, com destaque para o apoio às famílias, que acompanham seus pacientes terminais em um momento delicado.



## Desospitalização traz benefícios para o paciente e a cooperativa

A Unimed Vitória, buscando sempre uma melhor prestação de serviços para seus beneficiários, tem investido no Núcleo de Desospitalização. O núcleo possibilita que o cliente que não tem complexidade dê sequência ao tratamento em casa, com foco no que ele precisa. Além de uma melhor assistência aos pacientes crônicos, o serviço também garante um melhor giro de leito e uma gestão de custo eficiente.

O paciente que se enquadra no perfil retorna para casa com apoio da cooperativa, que empreende um trabalho integrado entre médicos e enfermeiros auditores, com visitas programadas para avaliar a assistência aos beneficiários. Os pacientes que podem ser desospitalizados, mas por motivos diversos não têm condições de retornar para casa, são encaminhados para clínicas de moradia assistida, com quarto particular, no qual podem receber os familiares.

O núcleo registrou, em 2018, uma evolução física e psicológica dos pacientes após terem conseguido alta para voltar para casa. Fora do ambiente hospitalar, eles conseguem retomar parte de sua rotina, apesar de seguir ainda sob alguns cuidados, seja com recursos pontuais de assistência médica, procedimentos regulares, como realização de curativos ou administração de medicamentos, ou internação domiciliar. O custo evitado pelo Núcleo foi de R\$ 32.234.975,70.

## ► Fator humano como essencial para a gestão de risco do paciente

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Para garantir a segurança do paciente e a qualidade na assistência, a Unimed Vitória conta com uma Política de Gestão de Risco nas unidades assistenciais. Por meio do Núcleo de Segurança do Paciente, que está em funcionamento desde 2016, a cooperativa realiza toda a gestão de risco assistencial, buscando melhorias contínuas nessa área.

Em 2018, foi realizada uma auditoria externa no intuito de implantar melhorias de segurança do paciente em toda a cadeia terapêutica, reestruturando a gestão de risco. Com foco no fator humano, foram promovidos treinamentos que visam minimizar os eventos de risco dentro das unidades assistenciais. Também passaram a desenvolver protocolos que, além de barreiras físicas e de informática para evitar possíveis erros, colocaram barreiras ao fator humano.

Outra iniciativa de impacto foi a criação do banco de “Lições Aprendidas”, em que falhas ou feedback negativo do cliente são analisados e retornam para os colaboradores com recomendações de segurança, ficando em um banco de dados permanente como aprendizado. Já nos Painéis de Contribuição, os profissionais envolvidos no evento, tanto do assistencial quanto do operacional, são ouvidos para apresentarem percepções de melhorias que resultam na implantação ou revisão de protocolos.

No momento de contratação de novos colaboradores para a rede própria, seja na área administrativa ou na assistencial, é feita uma avaliação de percepção de risco. Foram desenhados vários cenários, e o candidato que está passando pelo processo seletivo deve identificar quais as situações de risco. Desta forma, já fica demonstrado se o seu nível de percepção de risco é alto ou baixo antes da contratação, para que o gestor possa analisar e validar a admissão.



## ► Gestão de risco passa a contar com avaliação mais precisa e novos treinamentos

GRI  
102-30

Para aumentar o nível de excelência dos serviços de saúde oferecidos no Hospital Unimed Vitória, foi criado o Núcleo de Gerenciamento de Riscos em 2017, com a gestão de riscos implementada de forma mais incisiva em 2018. O hospital, assim, consegue avaliar com maior precisão os riscos de falibilidade na assistência à saúde, acompanhando possíveis eventos adversos que podem acontecer na internação de um paciente, sejam eles de baixo, médio ou alto riscos.

O monitoramento é feito em parceria com o Núcleo de Segurança do Paciente, com um trabalho implementando na gestão das equipes. Quando há algum evento adverso, é possível identificar o problema e retrainar a equipe para que ele não volte a ocorrer.

Um dos reflexos da criação do núcleo foi o fortalecimento das comissões do Hospital Unimed Vitória, como a de óbitos e de protocolos clínicos. Todo esse trabalho direciona o hospital para melhorar seus processos, a fim de evitar que possíveis ocorrências se transformem em falhas ou erros que gerem risco aos pacientes.

### Inovações na terapia para os internados

A recuperação de pacientes internados conta com terapias inovadoras. A novidade em 2018 foi a fisioterapia com o uso de videogames, para auxiliar, de forma humanizada e lúdica, na reabilitação. Incorporado ao arsenal de recursos de reabilitação, o jogo contribui para aumentar a adesão aos exercícios de fisioterapia hospitalar por meio da motivação e estímulo à atividade cerebral de maneira divertida, melhorando a capacidade de concentração e o equilíbrio.



## PIONEIRISMO EM REABILITAÇÃO VIRTUAL

Em 2018, o Hospital Unimed Vitória se tornou pioneiro no Espírito Santo no cuidado com seus pacientes internados ao oferecer a reabilitação virtual, uma das ações da Coordenação de Reabilitação.

A reabilitação virtual pode ser utilizada em pacientes de todas as idades, após o fisioterapeuta analisar a capacidade cognitiva para jogos. Cada um tem seu período de tempo reservado para essa atividade, quando for indicada, sendo, durante o procedimento, os sinais vitais acompanhados e avaliados. Em 2018, 50 pacientes utilizaram a reabilitação virtual para agilizar a recuperação e a alta hospitalar.

Há outros protocolos de fisioterapia inovadores no Hospital Unimed Vitória, para os pacientes que ficam mais tempo no leito. Um exemplo é o Programa de Controle da Mobilidade Funcional, que utiliza marcações feitas nos corredores do hospital para gerir o tempo, a distância percorrida e a marcha dos pacientes, em consonância às recomendações clínicas e visando à funcionalidade e à qualidade de vida pós-alta.



Pacientes do Hospital Unimed Vitória passaram a fazer reabilitação virtual, com uso de videogame



Formandos da segunda turma do Programa de Residência Médica da Unimed Vitória

## ► Residência médica contribui para a formação de novos profissionais

Ao longo de seus 15 anos, o Hospital Unimed Vitória aprimorou continuamente a maneira de atender ao cliente e as suas práticas assistenciais. Uma das estratégias está na formação de novos médicos, por meio do Programa de Residência Médica. Em 2018, a instituição deu início à sua quarta turma, contemplando as seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Pediatria, Ginecologia, Medicina da Família e Medicina Paliativa.

Além de transmitir o conhecimento teórico e a prática, a residência médica possibilita também compartilhar princípios fundamentais como a ética, a segurança assistencial e a humanização no atendimento.

Em 2018, houve, também, a formatura da segunda turma de residentes, e o hospital recebeu novos estagiários dentro de seu Programa de Estágio de Medicina. O processo seletivo aconteceu em fevereiro, com aplicação de provas para os candidatos. Participaram da seleção estudantes de Medicina que estavam cursando do 9º ao 11º período.

## ► Conscientização sobre Sepsé

A Sepsé, também conhecida como infecção generalizada, responde por 25% das internações em UTIs no Brasil, sendo a principal causa de morte nessas unidades. Devido à relevância do tema, o Hospital Unimed Vitória promoveu, em setembro, ações para conscientização sobre o problema, destacando a importância de se estar atento aos sintomas da Sepsé Pediátrica e da Sepsé Adulto.



O evento também teve como objetivo marcar o Dia Mundial da Sepsé, em 13 de setembro. Foram promovidos talk-show, ação externa de conscientização nos Recursos Próprios e em Prontos Atendimentos da rede pública de Vitória, e dos municípios de Cariacica, Serra e Vila Velha. Também houve bate-papo com ex-pacientes que enfrentaram a Sepsé.

Eventos realizados para marcar o Dia Mundial da Sepsé mostraram a importância da conscientização sobre o problema





Encontros reuniram representantes do corpo clínico do Hospital Unimed Vitória

## ► Mais cooperados entendendo os resultados e desafios

Um novo canal de relacionamento com os cooperados foi aberto, a partir de outubro, com reuniões com os representantes do corpo clínico. Especialmente os que não fazem parte da gestão são convidados para a conversa, quando são compartilhadas informações relevantes, como o desempenho financeiro e o planejamento estratégico da cooperativa.

A primeira reunião contou com a presença de 48 médicos, em uma palestra sobre os resultados financeiros da organização. Participaram representantes de cada área do hospital – UTI, centro cirúrgico, pronto-socorro e SOS, além do corpo clínico em geral.

## ► Ampliação do hospital começa em 2019

Para manter os altos níveis de qualidade, atendendo com melhor resolutividade a crescente demanda da população da Grande Vitória, a cooperativa está finalizando o plano de ampliação do Hospital Unimed. Em 2018, houve a preparação técnica das plantas da ampliação, com equipes de arquitetos, colaboradores da área de engenharia e médicos do corpo clínico debatendo e alinhando a melhor adequação técnica-funcional das novas instalações.

A previsão é de que as obras de infraestrutura para a ampliação tenham início no segundo semestre de 2019. Entre os benefícios do investimento, estão o aumento do número de leitos para internação e a criação de novos serviços, agregando novas especialidades médicas de alta complexidade.

## ► Maternidade recebe investimentos e melhorias

Um espaço reestruturado, com melhorias na infraestrutura para receber as pacientes e seus recém-nascidos, incentivando o parto vaginal, dentro das recomendações do projeto Parto Adequado, criado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e instituições parceiras. A Maternidade Unimed Vitória finalizou, em 2018, a reforma das suas instalações, que envolveu mudança de piso e pintura, entre outras benfeitorias, em todos os quartos e andares de internação.

A unidade passou a ter um andar exclusivo para o nascimento do bebê, com salas pré-parto, salas de parto e leitos pós-parto. A sala de parto vaginal também foi reformada, e uma nova sala entrou em operação, com amplo espaço físico, possibilitando melhor mobilidade à gestante e seu acompanhante. Elas foram projetadas para garantir um ambiente agradável e tranquilo, livre de ruídos e interferências externas.



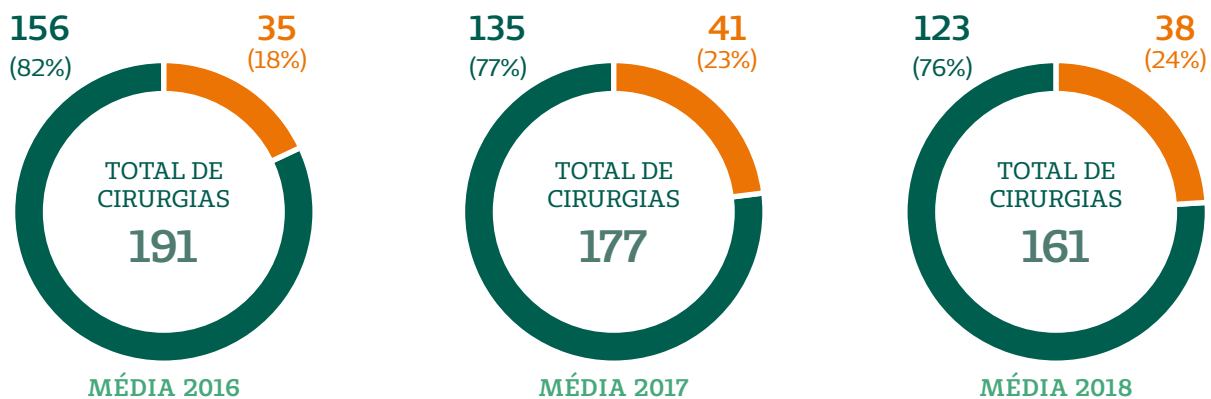


Os espaços contam com iluminação controlada, banheiro com ducha, que possibilita alívio de dores e tensão, e climatização. Para auxiliar no trabalho de parto, estão à disposição das gestantes vários acessórios, como espaldário, bola suíça, corda, cavalinho e banqueta de parto.

A maternidade possui cama PPP, monitor cardíaco, Unidade de Cuidados Intensivos (UCI) e monitorização cardíofetal. Outra novidade é a sonorização com conexão bluetooth, para que a gestante possa ouvir música e relaxar.



## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PARTOS



A equipe assistencial é composta por obstetra, pediatra, anestesiológico, enfermeira especialista em obstetrícia, técnica de enfermagem exclusiva para a sala de parto e técnica para auxílio à amamentação, que estão em contínua atualização profissional. Somente em 2018, foram realizados 33 cursos e capacitações nas mais diversas áreas, incluindo urgência e emergência obstétrica, reanimação neonatal, cuidados paliativos, entre outros.

## ▶ Parto adequado: foco na saúde da mamãe e do bebê

Inaugurada em 2013, a Maternidade Unimed Vitória mudou o padrão de atendimento em ginecologia e obstetrícia ao aderir, em 2015, ao projeto Parto Adequado, da ANS, do Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) e do Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde. A iniciativa tem como objetivo estimular e incentivar o parto vaginal, que traz vários benefícios às gestantes e aos seus recém-nascidos, reduzindo o número de cesarianas. O Brasil é campeão mundial em número de cesáreas.



A maternidade aumentou o número de partos vaginais, passando de 18%, em 2016, para 23,71%, em 2018. Entre as gestantes elegíveis para o parto vaginal, de acordo com a Classificação de Robson (grupos I a IV), o índice chegou a 45,92%. O trabalho realizado torna a maternidade referência para médicos e pacientes.

Para sensibilizar para a realização de mais partos vaginais, os 53 plantonistas participaram de cursos e reuniões científicas para aprimoramento de protocolos e rotinas, e nove enfermeiras obstétricas concluíram, em 2018, pós-graduação de dois anos com bolsas de estudos parciais oferecidas pela Unimed Vitória.

### PLANTÃO SEM CESARIANAS

Os esforços em reduzir as cesáreas alcançaram uma marca em agosto, quando a maternidade teve o primeiro plantão, nos últimos quatro anos, com 100% de partos vaginais. Foram seis partos vaginais e nenhuma cesárea.

## MUDANÇA DE CULTURA É INCENTIVADA

Pesquisas científicas apontam que as cesarianas eletivas geram mais chances de ocorrência de morte neonatal, hipoglicemia, taquipneia transitória e necessidade de fototerapia nas primeiras 72 horas de vida, o que reduz as chances de continuidade de aleitamento materno exclusivo até os seis meses.

A Maternidade Unimed Vitória realiza um trabalho contínuo, buscando contribuir para implementar uma mudança de comportamento em pacientes e na comunidade médica. Vários obstetras fizeram atualização com a equipe do Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Outra iniciativa está nos protocolos clínicos, melhorados e ampliados. Em 2018, todo mês foram realizadas pelo menos duas reuniões científicas de aprimoramento, de avaliação de protocolos e rotinas da maternidade.

## ▶ Encontro de mães de prematuros

Receber um recém-nascido, que logo ao chegar ao mundo precisa ir para a Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (Utin), é um momento delicado que muitos pais enfrentam. Para compartilhar experiências sobre essa vivência, a Maternidade Unimed Vitória realizou um encontro com pacientes para marcar o Dia Mundial da Prematuridade, em novembro.

A ação promoveu uma roda de conversa com mães de bebês que estavam internados na Utin e outras cujos filhos já haviam tido alta, para relatar as experiências e, principalmente, as histórias de superação. A programação também contou com uma palestra de médicos da maternidade, para reforçar a importância de acompanhar o desenvolvimento dos bebês ao longo dos anos.



Pais de bebês prematuros que estavam na Utin da Maternidade Unimed Vitória participaram de encontro para marcar o Dia Mundial da Prematuridade

## ► Sala de apoio e evento em prol da amamentação

Amamentar traz diversos benefícios tanto para o bebê quanto para a mãe. Durante a Semana Mundial de Aleitamento Materno, em agosto, foi inaugurada a Sala de Apoio à Amamentação da Mulher Trabalhadora. O espaço funciona todos os dias, de 7h às 19h, e pode ser usado por clientes com filhos recém-nascidos internados na UTI e pelas colaboradoras da Unimed Vitória.

A estrutura conta com cadeira confortável, frascos para guardar o leite, bombas extratoras, freezer para armazenamento e um colaborador exclusivo para atendimento às mães. O objetivo é apoiar e incentivar a amamentação por dois anos ou mais, sendo exclusivamente no peito nos seis primeiros meses de vida, como recomenda a Organização Mundial de Saúde (OMS).

Ainda foi realizado na maternidade um evento especial para promoção e apoio à prática. A ação aconteceu também no Hospital Unimed Vitória, com orientação e esclarecimento de dúvidas de gestantes, colaboradoras lactantes e mães com bebês internados. Em rodas de conversa com pediatra, nutrólogo, psicólogo odontólogo foram enfatizados os diferentes desafios e benefícios da amamentação – do aspecto psicológico à formação e ao desenvolvimento neurológico e facial do bebê.



Durante a Semana Mundial de Aleitamento Materno foram realizadas rodas de conversa



Sala de amamentação



A Maternidade Unimed Vitória realizou o 1º Simpósio de Doulas para ampliar o relacionamento com essas profissionais

## ► Aproximação com doulas

De forma a estreitar os laços com as doulas, profissionais que acompanham e orientam as futuras mães, também em agosto foi realizado o 1º Simpósio de Doulas. Gratuito, o encontro teve em sua programação palestras com fisioterapeutas, doulas, enfermeira obstetra, ginecologista obstetra e psicóloga, entre outros profissionais.

A importância da doula no acompanhamento do parto, o obstetra e o trabalho em equipe, o papel da enfermeira obstetra, o parto adequado, os aspectos psicológicos do trabalho de parto e a relação da dança com o nascimento foram alguns dos temas debatidos.



## ▶ Pronto Atendimento Unimed Vitória

Atendendo pacientes de baixa e média complexidade, o Pronto Atendimento Unimed Vitória funciona desde 2013 com consultas médicas, pequenas cirurgias, curativos, acupuntura, exames laboratoriais e raio-x, além de dar suporte aos demais serviços do Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias).

A unidade atende, em média, nove mil clientes por mês, com alta resolutividade. Em 2018, absorveu cerca de 80% das demandas que iriam para o Pronto-socorro do Hospital Unimed Vitória durante seu horário de funcionamento.

Os médicos da unidade participaram de capacitação no Curso Avançado de Vida em Cardiologia (ACLS), com conteúdos teóricos e práticos para aprimorar e treinar habilidades de atendimento em situações de emergências cardiovasculares em pacientes.

### ESTRUTURA REFORMADA

Uma das novidades do ano foi a adequação da estrutura física interna do Pronto Atendimento, com ampliação e melhoria da sala de medicação, que passou a ter um espaço maior e mais acolhedor. O ambiente passou a contar com mais cadeiras e permitiu uma maior aproximação da equipe de enfermagem e dos pacientes, melhorando o fluxo de clientes e colaboradores. A frente da unidade também recebeu um projeto de jardinagem.



### AMBULATÓRIO DE DOR AGUDA

O Ambulatório de Dor Aguda, com serviço de acupuntura, teve, em 2018, um crescimento de 120% no número de atendimento em relação ao ano anterior, totalizando o cuidado com 592 atendimentos. O serviço é uma opção de tratamento não medicamentoso, voltado exclusivamente a pacientes com enfermidades que causam dor aguda (enxaqueca, cólica menstrual, dor lombar e cervical).



## ► Pronto Atendimento de Aracruz

O **Pronto Atendimento de Aracruz** possui estrutura para atender casos de baixa e média complexidade em Pediatria e Clínica Médica, tendo, em 2018, realizado, em média, 1.300 atendimentos por mês, com picos de 1.500, um avanço em relação ao número alcançado em 2017. O espaço possui consultórios, posto de coleta, salas de observação, de emergência e de medicação – para adultos e para crianças.

## ► Centro de Especialidades

Localizado no Pontal de Camburi, Vitória, o **Centro de Especialidades Unimed Vitória (Ceuv)** oferece atendimento ambulatorial em 65 especialidades e 11 subespecialidades médicas. A taxa de ocupação no ano foi de 64%.





A Unimed Oncologia é referência para os clientes da Unimed Vitória em tratamento de câncer

## ► Unimed Oncologia: atendimento integrado e otimização dos recursos assistenciais

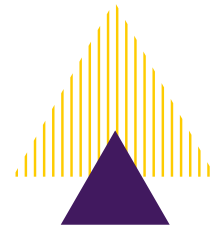
Criada em 2011, a Unimed Oncologia absorveu, em 2018, 71,01% da demanda de pacientes oncológicos da operadora, com eficiência clínica e terapêutica. No ano anterior, a unidade respondeu por 65,29% da demanda total dos clientes em tratamento de câncer.

Com atendimento integrado, humanizado, de qualidade e ágil, a unidade reúne, num só local, especialistas em vários procedimentos e tipos da doença. A aprovação dos serviços pelos clientes, em 2018, foi de 96,53%. A Unimed Oncologia, além de contribuir para a sobrevivência dos clientes, com qualidade, possibilita à cooperativa uma melhor gestão dos recursos assistenciais.

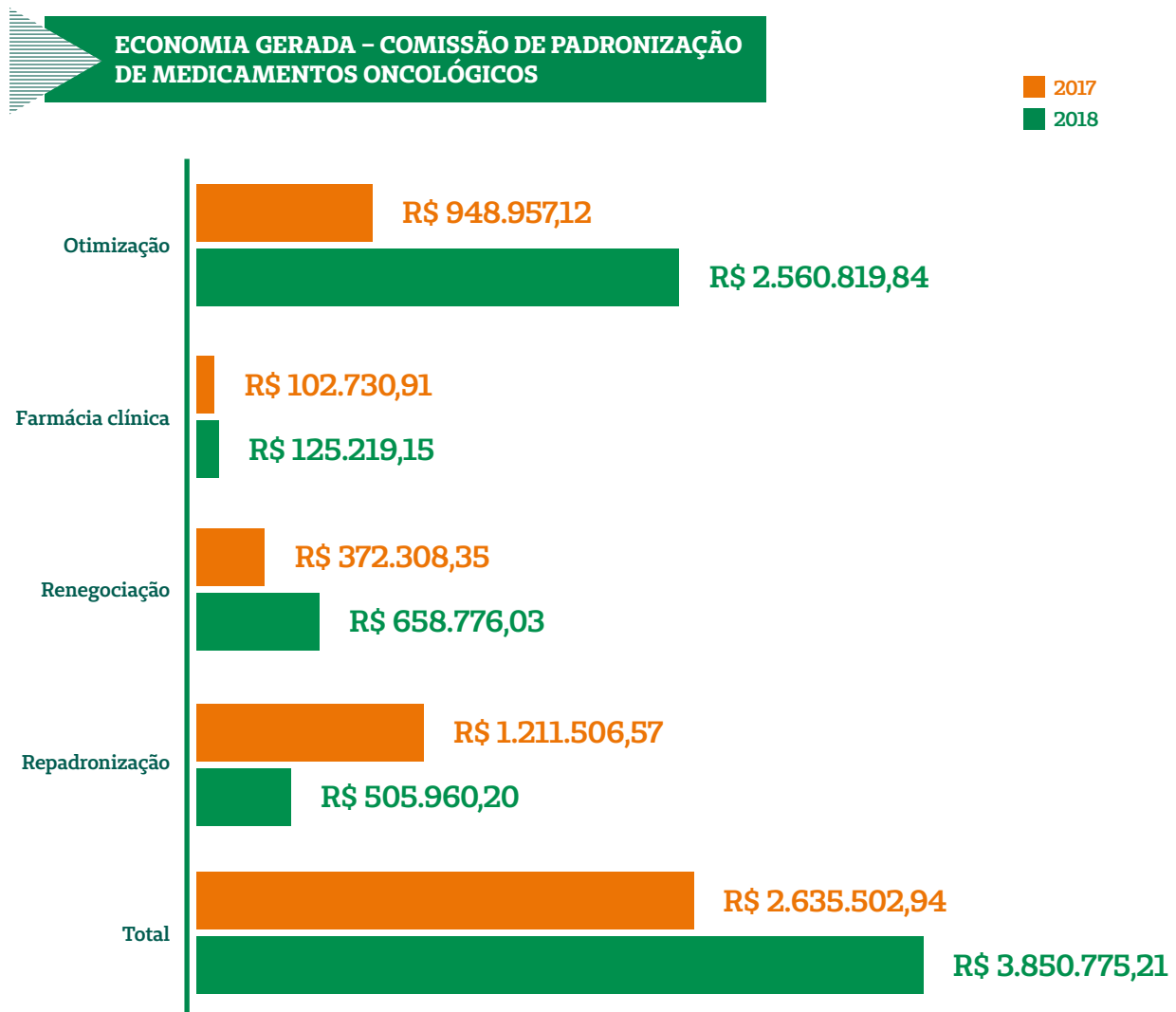




## ATUAÇÃO ORIENTADA PARA A GESTÃO DE MEDICAMENTOS



A Unimed Oncologia tem feito um trabalho bem orientado para a economia de medicamentos, com repadronização de drogas, farmácia clínica, negociação e otimização de doses por meio da atuação da Comissão de Padronização de Medicamentos Oncológicos. Também foram implementadas comissões de decisão clínica em hematologia e oncologia, que atuam avaliando todos os casos de novos clientes com diagnóstico de doença hematológica maligna, oncológica ou de alta complexidade, discutindo e definindo as estratégias de investigação, tratamento e acompanhamento. Dessa forma, o foco é garantir a qualidade e segurança da assistência prestada meio ao uso racional de medicamentos, promover eficácia do tratamento do paciente e um esforço para otimizar os custos.



## ► Laboratório: novos equipamentos e treinamentos

O Laboratório Unimed funciona dentro do Hospital Unimed Vitória, atendendo tanto pacientes internados no hospital quanto da Maternidade Unimed Vitória e do Pronto Atendimento. A unidade também possui postos de coleta no Centro de Especialidades Unimed Vitória e unidades do Personal Vila Velha, Campo Grande e Serra.

Buscando agilizar os exames, houve incremento no parque tecnológico do laboratório, com a aquisição de novos equipamentos, entre eles, o Cobas 6.000, híbrido, que conjuga a bancada de imuno e bioquímica. Outros investimentos foram na ampliação da microbiologia, criação de um posto de coleta no Personal da Serra e realização de treinamento da equipe.

## ► Agilidade na entrega de resultados

A unidade possui o compromisso de entregar resultados com maior agilidade. Em 2018, o tempo de entrega de resultados passou de 2 para 1 hora no Pronto-socorro e de 2 horas para 1h30 no Pronto Atendimento. O espaço passou a adotar um protocolo para Sepsis, em que todos os exames solicitados saem em até 30 minutos.

No Brasil, a Sepsis é a principal causa de morte nas UTI e uma das líderes em mortalidade hospitalar tardia, superando o infarto do miocárdio e o câncer.



## ► Unimed Diagnóstico: 20 anos

A **Unimed Diagnóstico**, recurso próprio que completou, em 2018, duas décadas de funcionamento, disponibiliza aos clientes variados exames de imagem, com equipamentos modernos, atendimento de qualidade, abordagem humanizada, conforto e comodidade.

Os clientes podem fazer a retirada das imagens imediatamente após a finalização do exame, sendo o laudo disponibilizado em até 72 horas úteis na plataforma online, por meio do portal Unimed Vitória. Com sua senha individual, o usuário acessa o sistema e realiza a impressão do laudo, não havendo a necessidade de retorno a Unimed Diagnóstico para retirada do resultado.





# VISÃO MERCADOLÓGICA

## ► Um novo olhar para um novo mercado

GRI  
102-15

Nos últimos quatro anos, uma palavra foi comum em todas as empresas, independentemente do setor: crise. O cenário político e econômico do Brasil afetou todo o mercado e tem trazido reflexos diretos para a saúde suplementar. Apesar da reação tímida iniciada em 2018, os níveis de empregabilidade continuam baixos e os investimentos estão muito aquém do esperado.

No Espírito Santo, o saldo de empregos gerados em 2018 foi mais de 20 mil novos postos de trabalho, segundo dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged). Embora seja um número superior ao registrado em 2017, quando o Estado fechou mais de duas mil vagas, ainda não traz a reação esperada pelas operadoras de saúde, que têm seu crescimento no número de vidas diretamente ligado ao mercado de trabalho. Segundo estudos, cada posto de trabalho que uma empresa abre, cresce, em média, três vidas no plano de saúde por conta dos dependentes.

No Brasil, o número de beneficiários de planos de saúde alcançou a marca de 47,3 milhões de usuários em outubro de 2017, segundo dados da ANS, o que representa uma redução de mais de 500 mil beneficiários quando comparado ao mesmo período de 2016. No Espírito Santo, o número se manteve praticamente estável, saindo de 1.091.535 beneficiários em outubro de 2016 para 1.100.681 em outubro de 2017.

Para as empresas, o plano de saúde representa um custo crescente. Pesquisa da Associação Brasileira de Recursos Humanos atesta que, em 81% das empresas, os custos com os planos de saúde subiram acima da inflação em 2017, sendo que em 55% delas o aumento foi de mais que o dobro da inflação.

## ► Saúde suplementar passa por transformação no Espírito Santo

Além das mudanças no mercado de saúde suplementar no âmbito nacional, no Espírito Santo o segmento tem características peculiares e vive um momento novo que impacta diretamente a estratégia da Unimed Vitória nos próximos anos.

Com o baixo investimento das empresas nos últimos anos e, conseqüentemente, a redução das vagas de trabalho, é preciso concorrer com as outras operadoras pelos mesmo clientes. A estratégia foi praticar preços mais competitivos, mas mantendo a qualidade do serviço disponibilizado, destacando os atributos da Unimed Vitória, que possui a rede maior de atendimento e o maior número de médicos.

Também como reflexo da baixa empregabilidade, houve uma pulverização de clínicas populares no Estado, principalmente na Grande Vitória. Oferecer diversas especialidades, exames e, mais recentemente, cirurgias de pequena complexidade a preços mais competitivos em relação a outros planos de saúde ou médicos particulares, em 2018 ajudou a atrair mais a população.

Mais um movimento que impacta o negócio são as fusões e aquisições de grandes empresas localizadas no Estado com multinacionais. Além de reduzir o número de trabalhadores, comum em processos de fusão, as novas controladoras podem realizar mudanças no plano de saúde, implantando, inclusive, um plano de autogestão, com perda de todas as vidas.

Por fim, um novo cenário se desenhou em 2018, com uma série de fusões na área de saúde suplementar. A empresa americana H.I.G Latin America adquiriu um grupo de seis hospitais no Espírito Santo, ficando com o controle de 600 leitos hospitalares, a maior quantidade do Estado. Já o fundo Pátria Investimentos, também americano, sinalizou a compra de um plano de saúde e adquiriu um hospital de grande porte, além de clínicas radiológicas e laboratórios.

A assistência à saúde representa a segunda maior despesa dentro das organizações, ficando atrás apenas da folha de pagamento, razão pela qual as empresas estão buscando alternativas aos planos de saúde, levando a mudanças estruturais no segmento.

Grandes empresas americanas, como Apple e Google, estão se juntando para oferecer serviços de saúde diretamente para seus funcionários, conforme divulgado na imprensa. Montam uma estrutura básica de atendimento dentro da empresa e contratam serviços especializados de acordo com a demanda, fazendo a autogestão dos gastos com a saúde. Este movimento também já começa a ser realizado no Brasil.

Outra novidade apresentada ao mercado em 2018 é o cartão pré-pago de saúde. Assim como o vale refeição e alimentação, a empresa depositará um valor mensal no cartão do funcionário, que poderá gerenciar sua saúde utilizando-o para pagamento de consultas e exames na rede credenciada.

## Foco na inovação para vencer desafios

A inovação, considerada fator determinante para a sobrevivência e sustentabilidade do negócio, teve avanços significativos na Unimed Vitória em 2018. Uma consultoria especializada foi contratada com o objetivo de buscar um olhar diferente para a inovação, identificando novos métodos e ferramentas para atuar no mercado cada vez mais ágil e imprevisível.

Vários trabalhos foram realizados com a Alta Direção, entre eles, workshops de cocriação, com uma imersão para debater cenários, desafios e o futuro do mercado, com aplicação da ferramenta de design thinking. Outra ferramenta foi o design de serviços, desenhando novas possibilidades com foco no desejo e na real necessidade do cliente.

O propósito é ter a inovação como base para a Unimed Vitória atuar com mais assertividade, de fora para dentro, ouvindo mais os clientes e os potenciais clientes. Também foram criados e testados três protótipos com o foco no aumento da satisfação do usuário e no aumento do portfólio de vendas.

Em 2019, o trabalho irá evoluir para a criação de um laboratório ou célula de inovação, que será ligada à estratégia.



Workshop de cocriação contribuiu com o debate sobre inovação na Unimed Vitória

## ► Entender para atender: novas estratégias para manter o crescimento

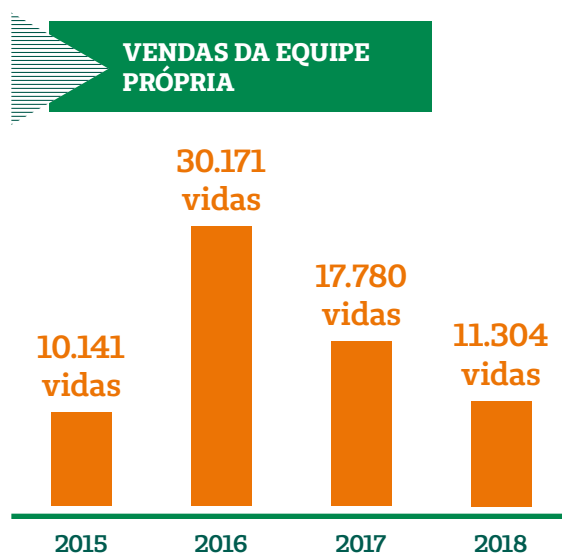
Mesmo com tantos desafios impostos pelo mercado, a Unimed Vitória traçou estratégias que permitiram manter um crescimento de 1,10% no saldo de vidas em 2018, mantendo-se líder de mercado com um market share de 41%.

Para alcançar este resultado, vem desenvolvendo novas estratégias que atendam às necessidades dos clientes quanto aos serviços de saúde, mas que também sejam uma solução viável economicamente. Uma das principais ações foi customizar produtos de acordo com a demanda do cliente e sob medida para o que ele precisa, dentro das opções já oferecidas pela cooperativa.

Em 2018, um dos destaques foi o produto Ambulatorial, desenvolvido especificamente para o setor de Comércio. Atendendo às características de cobertura exigidas pela Convenção Coletiva da categoria e com um preço competitivo, o novo plano possibilitou o ingresso da Unimed Vitória neste segmento. Uma das vantagens é que o produto de menor valor acaba sendo a porta de entrada do cliente para a operadora. Em muitos casos, o empregador contrata o plano Ambulatorial, e o funcionário migra para o plano com cobertura completa.

No maior cliente do comércio na carteira da Unimed Vitória, por exemplo, 50% dos funcionários fizeram um upgrade do produto contratado pelo empregador.

Outra tática adotada para ampliar as vendas foi a segmentação das equipes próprias de Consultores de Vendas e Analistas de Relacionamento e Negócios, tanto na venda como no pós-venda. Os colaboradores foram divididos por microrregiões, considerando as características de cada localidade, e por tamanho da empresa. Aliando isso ao mapeamento de carteira e à inteligência de mercado, o número de vendas da equipe interna teve um crescimento considerável a partir de 2015.



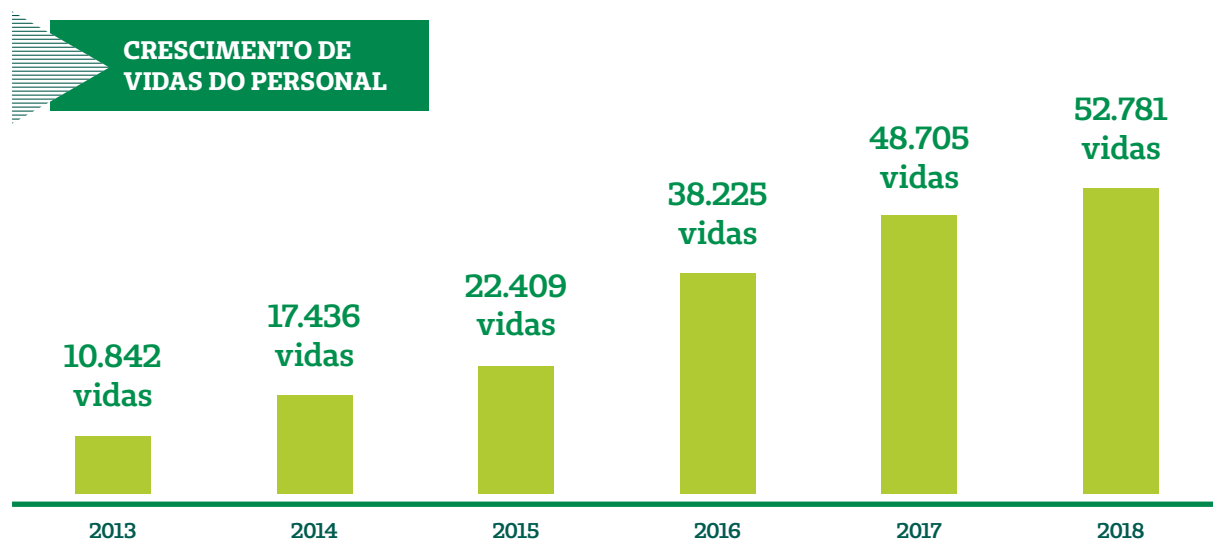
## ► Personal: o caminho para o futuro em construção

Implementado a partir de 2013, como o próprio nome sugere, o Personal Unimed tem como conceito a atenção personalizada à saúde. O modelo de cuidado oferecido pela Unimed Vitória foi pioneiro, no Brasil, na modalidade de assistência médica focada na atenção primária, resgatando a relação médico-paciente, e na promoção à saúde, com sustentabilidade do negócio.

Com valor mais acessível para o beneficiário e um custo assistencial que chega a ser, em média, até 40% menor do que o dos outros produtos da cooperativa, o Personal vem registrando um crescimento progressivo. O produto fechou o ano com uma carteira de clientes de 52.781 vidas.

Para desenvolver o novo produto, foi realizado um estudo rigoroso de viabilidade, buscando, inclusive, referências em outros países, onde está consolidado como modelo sustentável e de melhor cuidado para o cliente. Baseado na personalização do atendimento e na construção de um histórico de convivência entre profissionais e clientes, o Personal permite um cuidado personalizado e contínuo com um médico de referência, coordenando e otimizando o atendimento.

O produto Personal é participativo e se divide em três modalidades de coparticipação: o primeiro que incide cobrança apenas em consulta de pronto-socorro e pronto atendimento; o segundo que já engloba cobrança em consultas com





especialistas, em pronto-socorro e demais procedimentos ambulatoriais divididos em intervalos de grupos; e o terceiro modelo que acrescenta ao segundo a cobrança em internações, com um valor único e fixo, de acordo com o padrão de acomodação do produto.

O Personal conta com atendimentos e coberturas que abrangem todo o rol de procedimentos, conforme atualização da ANS e segmentação contratada. Ainda em processo de maturação e de mudança de cultura de clientes e médicos, o Personal se firma como o produto que possibilitará uma melhor gestão do cuidado para o paciente, menor custo para o cliente e ganho assistencial para a cooperativa. Uma das grandes apostas da Unimed Vitória para os próximos anos, a expectativa é que o plano tenha um crescimento de 5% somente em 2019.

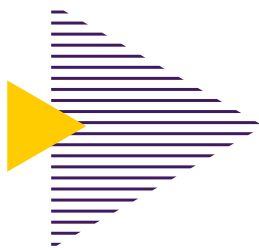
A Unimed Vitória é a maior operadora em número de beneficiários no modelo de atenção primária no País, com reconhecimento até da ANS.

## Reajuste

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Realizando negociações justas, tanto para a cooperativa quanto para os clientes, em 2018 a Unimed Vitória conseguiu aplicar os reajustes necessários nos contratos, de forma a manter a carteira saudável, considerando fatores de sinistralidade e garantindo a sustentabilidade do negócio.

O teto máximo dos reajustes dos planos de saúde individuais ou familiares é definido pela ANS. No período compreendido entre maio de 2018 e abril de 2019, o percentual fixado para reajuste foi 10%, sendo válido para os planos de saúde contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98. O índice de reajuste é aplicado a partir da data de aniversário de cada contrato. Os reajustes por faixa etária também seguem as definições da

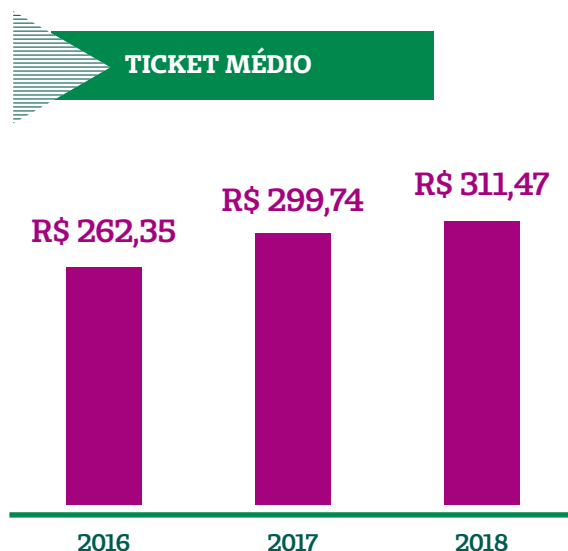


Agência Reguladora, que proíbe aumento para beneficiários com mais de 60 anos de idade.

**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Nos planos empresariais e por adesão, que representam a maior parcela da carteira da cooperativa, os reajustes são negociados diretamente entre a Unimed Vitória e os contratantes, considerando, principalmente, a variação dos custos assistenciais de cada carteira. Em 2018, o reajuste médio dos planos empresariais foi de 13,91%, e o de adesão de 13,48%.

O ticket médio mensal dos planos comercializados, em 2018, foi de R\$ 311,47, um dos maiores entre as operadoras do Estado. Quando avaliado por produto, o ticket médio do Vitoriamed foi de R\$ 570,78; o do Premium Nacional de R\$ 309,98; o do Participativo Estadual de R\$ 266,71, o do Fácil Perfil de R\$ 224,35, o do Personal R\$ 163,52 e o do Personal Ambulatorial de R\$ 76,32. Segundo dados do Painel de Precificação: Planos de Saúde 2017, da ANS, o valor médio de planos de saúde no Espírito Santo é de R\$ 577,11, na segmentação Ambulatorial e Hospitalar.



## COMITÊ DE OLHO NA RENTABILIDADE

Para analisar todos os produtos oferecidos pela Unimed Vitória, visando melhorar a saúde da carteira, o Comitê de Rentabilidade passou a se reunir mensalmente. Com uma pauta definida para todo o ano, o grupo verifica dados sobre todos os produtos da cooperativa, para analisar a rentabilidade dos contratos, e propõe novos modelos.

Com esse objetivo, monitora regularmente a carteira de clientes, diagnosticando as causas de possíveis desvios da meta estabelecida no Planejamento Estratégico, vantagens e resultados. Esse acompanhamento é fundamental para identificar quais contratos estão sendo negativos e o que pode ser feito para melhorar os resultados, mantendo a qualidade dos serviços e preservando benefícios para o cliente e a cooperativa.

## ► Circuito de Palestras para se relacionar mais com os clientes

Em 2018, três palestrantes lotaram o auditório durante a terceira edição do Circuito Unimed de Palestras, iniciativa que visa fortalecer o relacionamento com os clientes e as empresas parceiras. O filósofo Clóvis de Barros Filho e o historiador Leandro Karnal foram as atrações em eventos exclusivos para convidados. Já a palestra com o publicitário Washington Olivetto foi aberta ao público, com os clientes Unimed Vitória obtendo desconto no ingresso.



## ► Campanha publicitária potencializa as vendas



**AINDA NÃO LIGOU PRA GENTE?**  
Aproveite os últimos dias!

LIGUE! (27) **3134-5000**

Vamos conversar?  
**Unimed**   
Vitória  
Unimed Solução Empresa

Em agosto de 2018, a Unimed Vitória iniciou a campanha de vendas do segundo semestre, tendo o apoio de um garoto propaganda que entende muito do assunto: **Ciro Bottini**. O jargão “Vender, Vender, Vender!”, de Botini, bastante conhecido pelos empresários, público-alvo da ação, foi adaptado para “Ligue, Ligue, Ligue!”, reforçando o telefone da Central Vendas (3134-5000), além de destacar os principais atributos da cooperativa.

Foram criados diversos materiais, utilizando o humor, para chamar atenção e alavancar as vendas. As mídias empregadas foram televisão, jornal, rádio, painel eletrônico em avenidas movimentadas da Grande Vitória, mensagens para a URA da Central de Vendas. Para as redes sociais, foram criados diversos vídeos.

## Uniclube de vantagens

O Uniclube é uma plataforma on-line, de fácil navegação, construída para comunicar, de forma efetiva, os benefícios e descontos exclusivos oferecidos aos clientes Unimed Vitória. O cliente se cadastra e tem acesso à lista completa de parceiros do Uniclube.

Com contato contínuo por e-mail, redes sociais e mídias internas com campanhas promocionais, a cooperativa mantém o associado atualizado sobre as melhores vantagens. O cadastro do cliente é feito pelo site ([uniclube.redeparcerias.com](http://uniclube.redeparcerias.com)).



## ► Estratégia para fazer a marca mais presente no verão

No verão, a Unimed Vitória desenvolveu um evento em parceria com outra grande cooperativa, que também é seu cliente, o Sicoob. As duas, que são parceiras com co-brand no projeto de compartilhamento de bicicletas Bike Vitória, montaram uma estrutura móvel que circulou nas praias de Vila Velha, Vitória, Guarapari, Serra e Aracruz em janeiro e fevereiro de 2018.

A estrutura contou com profissionais que realizavam pequenos reparos de manutenção em bicicletas, patins e skates do público que aproveitava os calçadões e as ciclovias das principais praias da

região de atuação da cooperativa. Também foram desenvolvidos jogos de estímulo à mudança de estilo de vida, com a distribuição de brindes, frutas, água e protetor solar, e ainda aluguel de pranchas e muita música.

Além da mini-oficina com serviços para calibrar pneu, lubrificação de corrente e rolamentos, regulagem de corrente, banco e guidom nas praias, a Unimed Vitória também esteve presente nos principais restaurantes da região distribuindo barracas de praia com a logomarca da cooperativa.





# TECNOLOGIA

## ► Uma oportunidade de mercado

A cooperativa viu no setor de Tecnologia da Informação, muito além de dar suporte à segurança e agilidade no atendimento do cliente, uma oportunidade de mercado. Em 2016, nasceu a Unio, especializada na criação, implantação e operação de soluções de sistemas para o segmento de saúde complementar. A empresa é fruto de uma parceria entre a Unimed Vitória e a Unimed Belo Horizonte.

Agregando valor e competitividade ao negócio, e garantindo melhores resultados, a Unio vem se firmando como uma referência dentro do Sistema Unimed. Além de produtos comercializados para outras singulares, como aplicativos para clientes, a empresa passou a contar, em 2018, com outras três sócias: a Unimed Porto Alegre, a Seguros Unimed e a Central Nacional Unimed.

A Unio conta com um Conselho de Administração próprio, formado por membros das singulares que possuem cotas, que são responsáveis por definir as estratégias e os rumos da empresa.

## NucleOS: PRODUTO CONSOLIDADO

Um dos produtos da Unio é o NucleOS, que integra um novo sistema de Gestão do Plano de Saúde, o Programa UniGPS. Personalizado de acordo com as necessidades e dimensões de cada singular, atende às diferentes áreas da cooperativa, passando por todos os processos: desde a Entrada de Dados de Beneficiários, Intercâmbio, Autorização, Regulação até a Produção Médica.

Entre os avanços registrados com o NucleOS está a melhoria da experiência do colaborador, do cliente e do cooperado, trazendo mais velocidade no atendimento. A ferramenta garante mais transparência, agilidade, mobilidade e, ainda, elimina a necessidade de datacenter físico, reduzindo o custo fixo.

A implantação do NucleOS começou em 2018, automatizando e otimizando os processos de Regulação, Beneficiários e Intercâmbio. Na primeira onda do módulo de Produção Médica foi realizada a substituição do processo de integração automática e guias digitadas manualmente sem senha de autorização para consultas e SADT.



## Mapa de aplicativos NucleOS



Na Regulação, as auditorias do BackOffice de Serviço Profissional e Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SP/SADT) passaram a ser realizadas no sistema. No módulo de Autorização, foi iniciado o piloto com os pediatras. No módulo de Entrada de Dados de Beneficiários (EDB), os clientes empresariais agora têm acesso, em tempo real, ao status das movimentações. Também podem importar arquivos, permitindo a efetivação em massa (lote de beneficiários), o que antes não era feito.

As empresas têm ainda à sua disposição a realização de movimentações como inclusão, exclusão, transferência, bloqueio e desbloqueio de beneficiários. Outro benefício do módulo EDB foi a redução no tempo de cadastro. O preenchimento deixou de ser manual para ser feito diretamente no sistema, otimizando

o processo e evitando o trâmite físico dos documentos. Além de permitir a verificação de pendências antes da validação, checagem dos campos obrigatórios e proteger a empresa de processos regulatórios, o tempo de efetivação do beneficiário passou de dez dias úteis para sete.

No módulo de Intercâmbio, houve uma melhoria de 90% da performance do processo de importação de faturas. Uma fatura de um R\$ 1 milhão demorava quatro horas para ser importada. Com o NucleOS, são necessários apenas 20 minutos. O sistema anterior exigia dois colaboradores para realizar os processos de baixa e importação de arquivos, fora o cadastro do protocolo que era feito manualmente.

Houve, ainda, a automatização do processo de Intercâmbio, reduzindo de seis etapas para apenas uma. A efetividade nas contestações passou de 48% para 72%, a produção aumentou 59,2% e a otimização da equipe para 30,9%, com redução de 50% no tempo de processamento. Também melhorou a precisão das análises financeiras, permitindo a visualização do percentual da diferença e a glosa que contém a fatura. A valoração passou a ocorrer de forma automática no momento da importação do arquivo.

A implantação do Programa UniGPS, em 2018, teve 81% das atividades concluídas na Unimed Vitória.

## ► Melhorias na segurança de dados dos clientes

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Para aperfeiçoar a segurança dos dados dos clientes, a Unimed Vitória realizou investimento em segurança da informação em 2018. Adquiriu dois firewalls corporativos, mitigando riscos provenientes de crimes cibernéticos, ataques, proteção contra malware, vírus e outros.

Os dois equipamentos atuam em paralelo para garantir a redundância em caso de falha, controlando todo o tráfego de internet, filtrando conteúdo de navegação, balanceando os links e bloqueando quaisquer ações suspeitas que possam causar perda de informações, indisponibilidade dos serviços ou a sua exposição.

Para manter a integridade dos recursos e sistemas, a Unimed Vitória tem contratado um centro de operação de rede (NOC), que monitora ininterruptamente, em tempo real, por meio de painéis, a saúde do parque de hardware e software, alertando preventivamente quaisquer paralisações, lentidão ou descontinuidade dos serviços de TI. Desta forma, as equipes podem atuar proativamente para o restabelecimento dos serviços.

Como parte da segurança física já instalada, a cooperativa conta com um datacenter em uma sala blindada, certificada por



Equipe age preventivamente para manter a qualidade do serviço

órgãos internacionais, onde tem controle precoce de incêndio, controle de acesso, dois geradores de energia contingenciados, gravação das imagens por circuito interno de TV, sistemas elétricos e de refrigeração redundantes. Esse parque tecnológico é monitorado 24 horas por dia por uma empresa especializada contratada, que alerta sobre qualquer anormalidade no datacenter para que sejam providenciadas as ações preventivas para evitar qualquer desastre ou dano.

A segurança é incrementada por processos internos que foram criados por meio de ações da Qualidade, onde foi proibida que qualquer manutenção de infraestrutura seja realizada de forma remota. Também foi implementada a obrigatoriedade da análise de riscos e seus planos de mitigação, buscando afastar qualquer possibilidade de indisponibilidade dos serviços críticos.



## ► Cuidados via aplicativo melhora a saúde

O Programa UniDigital avançou em 2018 com a implementação do Prontuário Eletrônico Único nas unidades de atenção primária à saúde, o Personal e o Viver. Os pacientes passaram a contar com um canal de comunicação direto com as equipes via aplicativo, onde têm acesso ao plano de cuidados médicos, alertas de lembretes de medicamentos e de agendamento de consultas.

No aplicativo, é possível criar um questionário de risco de saúde para os usuários e monitorá-los por intermédio do risco classificado; e programar um plano de ações para acompanhamento da saúde do cliente usuário do aplicativo. Outra facilidade da ferramenta é o envio de informações relevantes ao paciente sobre os riscos de saúde ao qual ele está exposto, por meio de dicas.

Pacientes com doenças crônicas, como o diabetes, podem integrar os valores coletados do Glicosímetro direto no aplicativo, o que permite aos profissionais de saúde fazer o acompanhamento remoto. A ferramenta possibilita, ainda, distribuir uma carteira de pacientes para os profissionais de saúde de acordo com critérios pré-definidos.



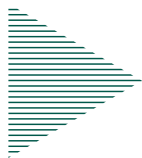
A infraestrutura e os sistemas mais importantes do datacenter da Unimed Vitória são duplicados em um externo

## ► Programa SiteDR

A terceira onda de implementação do Programa Site DR (Desastre Recover) foi iniciada em janeiro de 2018 com a aquisição de servidores mais robustos e armazenamento de dados em storage SSD. O objetivo é prover maior performance no uso dos sistemas críticos que suportam todas as atividades da cooperativa.

O projeto busca duplicar os recursos de infraestrutura e dos sistemas mais importantes do datacenter da sede da Unimed Vitória em outro datacenter externo, interligados fisicamente por fibras óticas de alta velocidade por percursos físicos distintos e contingenciados. Assim, na ocorrência de um desastre no datacenter interno, o externo possa assumir toda a operação, mantendo a segurança e disponibilidade dos serviços de TI.

Em dezembro, totalizou 90% de execução. Já foi migrado para o novo ambiente grande parte dos sistemas e banco de dados. Ao concluir a migração, parte da infraestrutura duplicada que se encontra no datacenter da cooperativa será movida para o datacenter externo, sendo possível gravar os dados simultaneamente nos dois ambientes.



# PREMIAÇÕES

## ► Excelência confirmada reconhecida nacionalmente

A atuação da Unimed Vitória tem sido reconhecida estadual e nacionalmente, com premiações que confirmam a excelência na prestação de assistência à saúde. Em 2018, a operadora e seus Recursos Próprios conquistaram importantes marcas, tanto nas áreas de gestão e econômica quanto no segmento de saúde, consolidando o respeito, a admiração e a confiança da sociedade civil, clientes, colaboradores e cooperados.

Um dos destaques foi a inclusão da cooperativa e do Hospital Unimed Vitória, pela primeira vez, entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, iniciativa da Revista Você S/A. O projeto ParaTodos, de inclusão e desenvolvimento de pessoas com deficiência, levou a cooperativa a conquistar mais um prêmio na área de gestão de pessoas: o primeiro lugar na categoria Sustentabilidade do Prêmio Ser Humano 2018, realizado pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH-ES).

Na atenção à saúde, o acompanhamento de 2.527 gestantes pelo Viver Bem garantiu o Prêmio SomosCoop – Melhores do Ano, na categoria Inovação e Tecnologia. Com a orientação, foi possível observar que as gestantes tiveram 71% do cumprimento do cuidado perfeito recomendado pelo Ministério da Saúde.

# PREMIAÇÕES 2018

**vocêS/a**

Entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar, da Revista Você S/A – Operadora e Hospital Unimed

**Valor  
1000**

18ª posição entre os 50 Maiores Planos de Saúde – Anuário Valor 1000

**somos  
coop**  
MELHORES DO ANO

Terceiro lugar na categoria Inovação e Tecnologia no Prêmio SomosCoop – Melhores do Ano



Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade 2018 – categoria Diamante



Prêmio de Sustentabilidade da Unimed do Brasil – Selo Diamante



Prêmio Excelência na Jornada do Cliente

**encontronacional**  
marca • gestão • desenvolvimento

Encontro Nacional de Marca, Gestão e Desenvolvimento – premiada nas categorias Ações/Campanhas com a Imprensa e Ações/Campanhas com o Colaborador



Prêmio Líder Empresarial



Prêmio Excelência em Saúde – categorias Plano de Saúde e Hospital



Recall de Marcas A Gazeta – segmento Plano de Saúde



Marcas Ícones – nas categorias Plano de Saúde e Hospital Particular

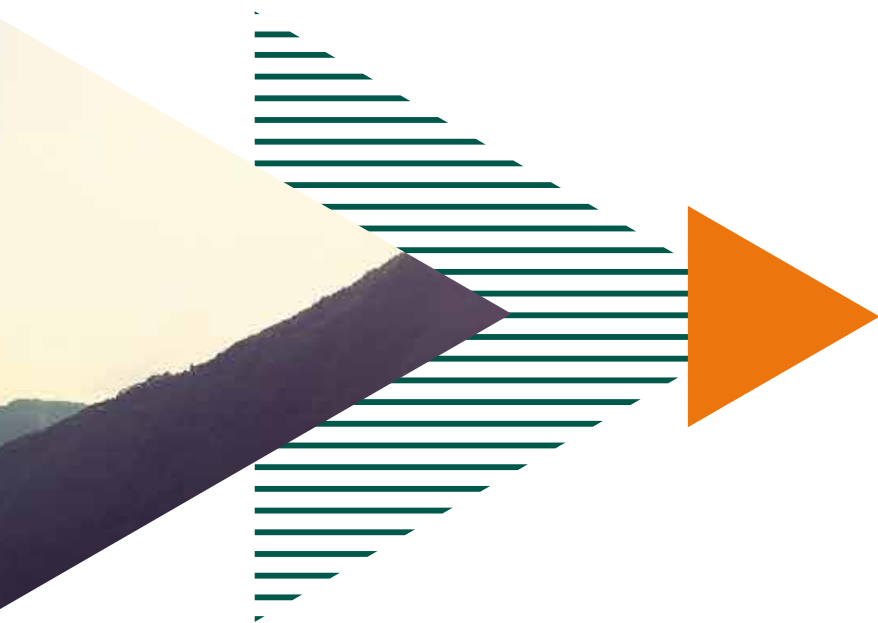


Primeiro lugar na categoria Sustentabilidade do Prêmio Ser Humano 2018, da ABRH





# GOVERNANÇA E GESTÃO



# GOVERNANÇA E GESTÃO

## ► União na tomada de decisões

GRI  
102-18

Compartilhar decisões, riscos e oportunidades é um dos princípios cooperativistas. Na Unimed Vitória isso significa que a autoridade máxima está nas mãos dos cooperados, sendo eles os responsáveis pelo rumo da organização.

A estrutura de governança conta com a Diretoria Executiva e os conselhos de Administração, Fiscal e Técnico atuando rotineiramente no Planejamento Estratégico e no funcionamento pleno da cooperativa. Mas é na Assembleia Geral

que se concentra a tomada de decisão, onde todos os cooperados podem opinar, questionar, contribuir e, finalmente, decidir o que será feito.

A Unimed Vitória ainda conta com o Conselho Social, órgão consultivo e orientador formado pelos cooperados e que apresentam propostas para a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração; e o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), cujo foco é o desenvolvimento social e profissional



Conselho Social



dos cooperados por meio da educação continuada. Esses órgãos reforçam as boas práticas de governança e contribuem para uma gestão mais participativa dos cooperados.

Com o objetivo de trazer mais melhorias para a sua estrutura de Governança, a Unimed Vitória criou, em 2018, a Superintendência de Governança, Riscos, *Compliance* e Processos. A nova área conta com a Secretaria de Governança, que funciona para apoiar os agentes de governança e garantir que a elaboração de estratégias e ações estejam de acordo com Estatuto Social da cooperativa.

## ACOMPANHAMENTO DA GESTÃO

Para auxiliar de forma mais efetiva a tomada de decisão, os conselhos que formam a estrutura de governança realizam um número mínimo de reuniões mensais, definidas pelo Estatuto Social, e variando conforme a necessidade. Em 2018, o Conselho de Administração realizou 24 reuniões, o Conselho Técnico 18, e o Conselho Fiscal 13.

## 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*

GRI  
102-22

### 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

*Conselheiros Efetivos*  
Dr. Gustavo Antonio Reis L. Picallo  
Dr. Rodrigo dos Santos Lugão  
Dra. Ana Maria Ramos

*Conselheiros Suplentes*  
Dr. Ubirajara Martinelli  
Dr. Marcelo A. Soneghet Pimentel  
Dr. Bruno Costa Mello Silva



A AGO é a instância máxima de decisão, onde os cooperados definem o futuro da cooperativa por meio do voto

## ► Participação que faz toda a diferença

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é o encontro mais importante do ano para o cooperado, uma vez que concentra as principais decisões estratégicas da Unimed Vitória. Ela acontece, obrigatoriamente, uma vez por ano, no decorrer dos três primeiros meses após o encerramento do exercício social.

Além da prestação de contas do ano anterior, são realizadas a eleição dos ocupantes de cargos nos órgãos sociais, a destinação das sobras ou o rateio das perdas, a fixação dos valores de remuneração a serem pagos aos membros da Diretoria Executiva e Conselhos e a deliberação sobre os planos de trabalho formulados pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva para o ano entrante.

Os princípios 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, aprovados em Assembleia Geral Extraordinária (AGE). As decisões propostas na Assembleia são tomadas pelo voto dos cooperados presentes, sendo proibida a representação de outros, ou seja, cada cooperado tem direito a um voto. As deliberações vinculam a todos, mesmo ausentes ou discordantes.





## LIDERANÇAS MULTIPLICADORAS

Para facilitar a comunicação das informações de gestão entre os cooperados, em 2018, um grupo formado por membros da diretoria e coordenadores médicos foi convidado para atuar como Lideranças Multiplicadoras. Além de aprimorar o relacionamento com os cooperados, o grupo contribuiu para que todos participem e estejam atualizados sobre o desenvolvimento da cooperativa, o que reforça o compromisso da Alta Governança com a transparência e a ética na gestão.

### ► A força da linha de frente: planejamento, execução e controle

GRI  
102-19  
102-24

O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva fazem a Unimed Vitória funcionar seguindo o Estatuto Social e outras ferramentas de gestão. O primeiro é o responsável por planejar e traçar normas e metas para operações e serviços, além de controlar os resultados. O segundo responde pela execução do que é definido, repassando as diretrizes para as superintendências, que reverberam para os demais colaboradores.

A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração dividem o mesmo foco de trabalho, porém os diretores não têm poder de voto nas decisões do Conselho. As eleições para a Diretoria Executiva e os conselhos de Administração e Técnico são realizadas na AGO por meio de chapas, para um mandato de quatro anos. A eleição do Conselho Fiscal também é realizada na AGO, porém, por meio de inscrição individual, para um mandato de um ano. Em 2019, o Conselho

de Administração passará de 11 para 13 membros e o Técnico de sete para nove.

O Conselho Social é um órgão consultivo que tem por objetivo discutir a macro política da cooperativa e formalizar propostas para a Diretoria Executiva e para o Conselho de Administração. É composto por cooperados eleitos, considerando a representatividade das especialidades médicas e dos municípios da área de atuação da Unimed Vitória.

O Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec) é formado por cooperados indicados pelo Conselho de Administração e, em 2019, também vai ganhar dois membros, ficando, ao todo, com 13.



## ▶ Engajados com a sociedade

GRI  
102-13  
102-22

Além de atuarem na Unimed Vitória como diretores, conselheiros e gestores, os membros da Alta Governança da cooperativa também integram órgãos de classe e sociedades médicas, participam ativamente do Sistema Unimed e representam a singular em outros conselhos e câmaras técnicas.

Na área médica, integram o Conselho Federal de Medicina (CFM), o Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES), o Sindicato dos Médicos e Sociedades Médicas do Estado. Também participam do Colégio Brasileiro de Cirurgiões (CBC-ES), do Centro de Transplantes do Hospital Meridional, dos conselhos de Administração do Vila Velha Hospital, do Vitória Apart Hospital e do Criobanco.

No Sistema Unimed, desempenham atividades na Unimed do Brasil, na Seguros Unimed, na Central Nacional Unimed, na Unimed Odonto, na Unimed Federação Espírito Santo e no Instituto Unimed Vitória. Ainda são integrantes de câmaras técnicas, como as de Medicina Baseada em Evidências e de Oncologia, e dos 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.

Dentro do sistema cooperativista, fazem parte da diretoria do Conselho Estadual de Cooperativismo do Espírito Santo. Na área empresarial, participam da Associação dos Empresários da Serra. Também estão presentes em organizações sem fins lucrativos, como a Associação Capixaba de Combate ao Câncer Infantil (Acacci), e em faculdades, onde atuam como professores do curso de Medicina e coordenadores pós-graduação e mestrado, como a Universidade Federal do Espírito Santo e a Escola Superior de Ciências da Santa Casa de Misericórdia de Vitória (Emescam).

## ▶ INVESTINDO EM MAIS CONHECIMENTO

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
102-27  
103-2  
103-3

Os membros dos conselhos de Administração, Técnico e Fiscal e da Diretoria Executiva da Unimed Vitória buscam continuamente agregar novos conhecimentos e estar alinhados com o mercado. Em 2018, participaram de seis treinamentos, que abordaram os mais diversos assuntos. Um dos destaques foi a reunião do Conselho Social, realizada em abril, com a participação de 116 cooperados, que abordou o tema “Visão de Futuro: ética, gestão e governança da organização de sucesso no século XXI”, ministrado por Alexandre Di Miceli Da Silveira.

Também foram abordados, entre outros temas: “Alinhando os conceitos: princípios, objetivos, benefícios e desafios-chave da governança”; “Como melhorar as decisões na organização?”; “Desvendando nossos vieses como a chave da boa governança”; e “Cultura organizacional: o papel da alta gestão na criação de uma cultura ética”.



## ► Gestão compartilhada com base no tripé da sustentabilidade

GRI  
102-19  
102-20

Para manter a sustentabilidade do negócio, além do Planejamento Estratégico, a Unimed Vitória tem uma gestão transparente e participativa baseada nos aspectos econômicos, ambientais e sociais. Com estes três pilares, a Alta Governança realiza uma administração integrada e que garante bons resultados.

As superintendências da cooperativa colocam em prática o plano tático direcionado pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva, sendo os diretores os responsáveis diretos por delegar as atividades, as ações e os projetos para os superintendentes. Para cumprir a Política de Gestão de Projetos Estratégicos, por exemplo, o Comitê de Projetos aponta as iniciativas estratégicas, definindo recursos financeiros, prazos e escopo das ações com base nas informações fornecidas pelo Escritório de Projetos Estratégicos. O comitê é composto por nove membros, entre eles os superintendentes e a assessora de Estratégia, Negócios e Projetos.

O financiamento dos projetos conta, ainda, com a ajuda do Comitê de Aplicações Financeiras, formado pelo diretor-presidente, diretor Administrativo-financeiro e um membro do Conselho de Administração. Também são convidados para participar, a equipe técnica da Superintendência Financeira e, ocasionalmente, instituições de mercado financeiro.

Esse comitê foi criado em 2015 para 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. Os membros se reúnem em encontros bimestrais.

As ações de responsabilidade social e ambiental, voltadas para Educação, Meio Ambiente, Esporte, Desenvolvimento Comunitário e Cultura, assim como o Programa de Responsabilidade Social, ficam a cargo do Instituto Unimed Vitória. Alinhado ao modelo organizacional da cooperativa, o instituto reforça a Política de Sustentabilidade, uma vez que 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. Além de apoiar o desenvolvimento de dezenas de iniciativas socioambientais, o engajamento do público interno é um dos principais objetivos do Instituto Unimed Vitória.

A Alta Governança conta também com um grupo criado especificamente para monitoramento, prevenção e redução de riscos ambientais: a Comissão de Gerenciamento de Resíduos, com membros de todas as unidades de negócio. Cada unidade já possui um Programa de Gerenciamento de Resíduo próprio, mas é por meio da comissão que as informações são compartilhadas e contribuem para um plano de ação com visão macro, capaz de gerar resultados ainda melhores.

## ► Planejamento Estratégico para produzir resultados

GRI

102-26  
102-29

Responder pelo Planejamento Estratégico (PE) da Unimed Vitória não se resume a desenvolver, aprovar e apresentar, mas também a garantir que seja colocado em prática diariamente e produza resultados tangíveis. Assim o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva acompanharam cada etapa estratégica e tática do planejamento desenvolvido para o ano.

Os dados do Ciclo de Revisão Anual, especialmente as oportunidades e ameaças para o setor de saúde suplementar, além das mudanças na política e na economia do país, foram consideradas para desenvolver um Planejamento Estratégico sólido e com potencial de resultados para 2018. A revisão é realizada anualmente, com a participação da Alta Direção em reuniões que envolvem o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, os superintendentes e gestores. A revisão do PE realizada em 2018, para execução em 2019, contou com a participação de 275 pessoas.

O Sistema de Gestão Estratégica utiliza a metodologia PDCA (Plan, Do, Check e Act) para ganhar eficiência e agilidade no monitoramento do PE. A ferramenta possibilita analisar separadamente as estratégias traçadas para a Operadora de Planos de Saúde (OP) e para o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias).

Os avanços foram compartilhados em reuniões mensais de Acompanhamento do Planejamento Estratégico (APE), realizadas tanto no nível tático, com a participação de superintendentes e gestores, quanto no nível estratégico, com superintendentes executivos, Diretoria Executiva e Conselho de Administração. Durante os encontros, são apresentadas informações financeiras e econômicas, o andamento das metas e dos indicadores do Planejamento Estratégico e o acompanhamento dos riscos do negócio.

O balanço geral é apresentado a todas as lideranças da organização ao final de 12 meses. Nele, são avaliados o alcance da estratégia traçada, os acertos e os erros do planejamento anual.

GRI

102-31  
102-33



O Ciclo de Revisão Anual do Planejamento Estratégico conta com a participação de gestores, diretores e conselheiros

# ÉTICA E INTEGRIDADE

## ► Conduta alinhada a valores

A Unimed Vitória é reconhecida por sua integridade e excelência nos serviços prestados. Para manter o padrão nos resultados oferecidos e a confiança dos clientes e parceiros de negócios, a cooperativa adotou, por meio do Programa de Integridade, novas ferramentas de Governança Corporativa, criadas para regimentar a atuação da organização de forma ainda mais detalhada.

## PREVENÇÃO, DETECÇÃO E RESPOSTA

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

O Programa de Integridade, lançado em janeiro de 2018, foi desenvolvido para atuação contínua em três frentes: prevenção, detecção e resposta. Há menos de um ano de sua implantação, o programa já contribuiu para melhoria na gestão de riscos, no aprimoramento de controles internos e para o fortalecimento de processos de investigação e auditoria da cooperativa. Os primeiros esforços foram concentrados em duas iniciativas: a revisão do Código de Conduta e a criação do Canal de Denúncias.

### PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE





O programa é um componente fundamental da boa governança corporativa, atribuindo mais confiabilidade, conformidade e transparência nas atividades desenvolvidas pela organização. Além disso, é um apoio na tomada de decisões com maior segurança, possibilitando afastar conflitos de interesses e ameaças à integridade da empresa. Seu enfoque preventivo e de detecção dos riscos de corrupção na organização permite a identificação, a responsabilização e a correção de maneira rápida e eficaz.

Com o objetivo de garantir a efetividade da implementação do Programa de Integridade, a Unimed Vitória também aprimorou seus processos de Investigação Interna e Auditoria, assegurando a identificação de pontos falhos e provendo as devidas correções.

O Programa de Integridade coloca a Unimed Vitória um passo à frente e em destaque entre as operadoras de planos de saúde. A cooperativa, além de atender à Lei nº 12.846/2013, conhecida como Lei da Empresa Limpa, ao implantar seu programa, antecipa-se a uma exigência que vem sendo discutida pela ANS e pode ser requerida em breve.

a prática de *Due Diligence*, que consiste em realizar *background checks*, tanto antes da contratação como durante a execução do contrato. Por meio de medidas de verificação aprofundada, a cooperativa checa como os fornecedores estão com suas obrigações legais, possibilitando preservar a integridade na Unimed Vitória e estimular as boas práticas e os valores nas empresas parceiras.

Buscando evitar fraudes e perdas financeiras, aperfeiçoou seus controles internos, pautados em métodos reconhecidos, auditorias e procedimentos a fim de salvaguardar seus ativos, verificar a adequação e o suporte dos dados contábeis e promover a eficiência operacional.

## ► Fortalecendo o comprometimento de todos

GRI

TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Uma das principais ações desenvolvidas com a implantação do Programa de Integridade foi a reformulação do Código de Conduta. Até então, a cooperativa utilizava o documento da Unimed do Brasil, que foi revisado com o objetivo de aproximar as definições da cultura da singular.

Desta forma, permite o pleno entendimento das obrigações a serem cumpridas, bem como o direcionamento da organização quanto às práticas esperadas para se alcançar os melhores resultados para o negócio. O documento determina valores, princípios e normas essenciais para o bom funcionamento da Unimed Vitória, dentro de sua Identidade Corporativa e em conformidade com a ética, a integridade e a legislação vigente.

O documento aborda, entre outros pontos, as relações com o poder

público e fornecedores, antissuborno e corrupção, conflitos de interesse, sigilo de informações e postura em redes sociais.

Todos os cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros de negócio estão sendo treinados no novo Código de Conduta e assinando um Termo de Compromisso que direciona quanto aos princípios, às políticas e às diretrizes da cooperativa a serem seguidos. De julho até dezembro, 1.774 colaboradores, 209 cooperados, 76 fornecedores terceirizados que trabalham dentro da cooperativa e 44 acadêmicos e estagiários foram capacitados.

GRI  
205-2



► **Todos os novos colaboradores e cooperados são treinados no Código de Conduta, que pode ser acessado no site, Portal Médico ou pela intranet da cooperativa.**



Os superintendentes fizeram o treinamento do Código de Conduta

## ► Novo canal contribui para o controle de riscos

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
102-17  
103-2  
103-3

Em qualquer momento reforçar o compromisso com a integridade e a ética é fundamental. Para isso, a Unimed Vitória implantou o Canal de Denúncias, uma ferramenta fácil e segura para ouvir cooperados, colaboradores e fornecedores sobre qualquer tipo de irregularidade ou suspeita de violação do Código de Conduta, leis e normas da cooperativa.

O serviço é terceirizado e garante totalmente o anonimato de quem faz a denúncia. Funciona 24 horas, sete dias por semana, via telefone, site ou aplicativo. Os relatos são encaminhados e verificados, de acordo com suas especificidades, por três comitês: Ética, Operacional e Gestão de Pessoas. O denunciante pode acompanhar o andamento e a apuração das informações por meio do número de protocolo.

GRI  
205-1  
205-3

De julho a dezembro, foram registradas 60 denúncias/relatos, sendo a maior



parte não procedente. Deste total, nenhuma estava relacionada à corrupção. Como toda estratégia *compliance*, além de detectar e solucionar qualquer desvio ou infração, o canal contribui para o cumprimento das normas legais, políticas, diretrizes estabelecidas e melhoria de processos.





## ► Cuidar da credibilidade é continuar evoluindo

GRI  
102-16

Na Unimed Vitória, a responsabilidade de cuidar de pessoas começa dentro da organização. É por isso que preparar colaboradores, cooperados e fornecedores para suas atividades diárias está entre as prioridades da cooperativa.

Entre as melhorias trazidas pelo Programa de Integridade, estão a revisão de três políticas da cooperativa e a implantação de quatro novas, com destaque para a de Conflito de Interesses. Também foram implementadas cinco novas Instruções Normativas, entre elas as que abordam aceitação de brindes e presentes e anticorrupção.

### ► POLÍTICAS INTERNAS:

#### **POLÍTICAS INTERNAS:**

1. Política de Contratação de Terceiros
2. Política Anticorrupção
3. Política de Comunicação Institucional
4. Política de Gestão de Riscos
5. Política de Controles Internos
6. Política de Uso de Redes Sociais
7. Política Canal de Denúncia

#### **INSTRUÇÕES NORMATIVAS:**

1. Instrução Normativa de Brindes, Presentes e Hospitalidade
2. Instrução Normativa de Conflito de Interesse
3. Instrução Normativa de *Due Diligence*
4. Instrução Normativa Anticorrupção
5. Instrução Normativa de Controles Internos



## ► Prevenção de riscos com monitoramento contínuo

### GRI

102-11  
102-30  
102-33

A Unimed Vitória realiza de forma contínua o monitoramento dos riscos corporativos em reuniões entre o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva e os superintendentes.

### GRI

102-34

Os riscos diagnosticados são apresentados junto com as propostas de correção pelos superintendentes nas reuniões mensais. As propostas, baseadas em análise de cenário e no acompanhamento realizado são avaliadas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva e colocadas em prática de acordo com a deliberação por meio de planos de ações com indicadores e metas.

O objetivo é garantir que a cooperativa esteja dentro do cronograma de crescimento esperado, além de preparada e atualizada com as estratégias certas para prevenir riscos prejudiciais ao negócio. Os riscos do negócio são monitorados dentro do prazo, seguindo as práticas de

controles internos, identificando ameaças e mantendo-as dentro do nível desejado para a sustentabilidade do negócio.

Com a criação da nova Superintendência de Governança, Riscos, *Compliance* e Processos, em 2018, a cooperativa passou a contar com uma Assessoria de Controles Internos e Riscos. Seu papel é assistir a cooperativa na implementação de um processo efetivo, consistente e interativo de identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de riscos, visando à melhoria contínua e ao aumento da confiança na consecução dos objetivos institucionais.

Em 2018, foi realizado o mapeamento, desenvolvido por uma consultoria contratada, que permite um trabalho mais específico de identificação, resolução e prevenção de riscos que afetam a sustentabilidade da cooperativa como um todo.

## ► Alinhamento de interesses diminui conflitos

GRI  
102-25

A satisfação e o desenvolvimento profissional e pessoal de colaboradores, cooperados e fornecedores estão entre os objetivos da Unimed Vitória. A cooperativa entende e acredita que é possível alinhar os interesses profissionais individuais aos objetivos da organização e, assim, diminuir os riscos de conflitos.

A organização possui uma Instrução Normativa de Conflito de Interesse, que foi atualizada em 2018 com a revisão do Código de Conduta e a implantação do Programa de Integridade. O documento ressalta que o desenvolvimento pessoal e empresarial é apoiado pela Unimed Vitória, mas não pode estar em conflito com os interesses da cooperativa.

A instrução normativa traz, entre outros aspectos, algumas condutas que são consideradas inadequadas e vedadas aos conselheiros, dirigentes, cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais, inclusive

praticadas por meio de familiares ou pessoas que guardem relações pessoais ou de interesses comuns ao público-alvo do documento.

São ressaltados pontos como a priorização de interesse pessoal que afete a capacidade de avaliação de *stakeholders* que estejam em negociação com a Unimed Vitória; receber valores ou vantagens que configurem retribuição para obtenção de negociação favorável; e utilizar bens ou informações da cooperativa, ou o próprio cargo, para obter vantagens pessoais.

Também estão vedados estabelecer relações comerciais por meio das quais se obtenha privilégios; valer-se de informações confidenciais para qualquer finalidade estranha aos interesses da Unimed; desenvolver tarefas ou assumir responsabilidades externas que afetem as funções a serem desenvolvidas na Unimed Vitória; e desenvolver atividade que concorra com a atividade da Unimed Vitória, entre outros.





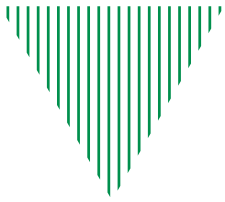
A Unimed Vitória realizou treinamentos na Política de Conflitos de Interesse

Caso surja alguma situação que envolva interesses pessoais conflitantes ou potencialmente conflitantes com os interesses da cooperativa, o envolvido deve informar imediatamente ao superior imediato, ao representante do setor de Gestão de Pessoas ou ao *Compliance Officer* para que haja o adequado tratamento da situação.



Para que todos os públicos tenham conhecimento da Instrução Normativa de Conflito de Interesse, estão sendo realizados treinamentos com cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais. Ao final, eles assinam o Termo de Compromisso com o Código de Conduta. Além disso, um Canal de Denúncias foi implementado para ouvir acusações ou suspeitas de qualquer irregularidade, inclusive, conflitos de interesse.

Os possíveis conflitos que possam existir na Alta Administração estão sendo mapeados em formulário, que será assinado individualmente e apresentado quando o assunto for colocado em pauta em reuniões. O conselheiro ou diretor que tiver conflito de interesse identificado estará vetado ao voto.



## ► Colaboração com autoridades públicas

Em janeiro de 2018, a Polícia Civil, por meio do Núcleo de Repressão às Organizações Criminosas e à Corrupção (Nuroc), deflagrou a Operação “Lama Cirúrgica”, que prendeu médicos e empresários acusados de reutilizar, falsificar e fornecer materiais médicos hospitalares descartáveis usados como se fossem novos.

Desde que foi procurada pelo Nuroc, em novembro de 2017, a Unimed Vitória está colaborando com as investigações que culminaram com a deflagração desta operação em 2018. A cooperativa colocou à disposição dos investigadores uma equipe para esclarecimento de eventuais dúvidas técnicas sobre quaisquer pontos da investigação.

Os hospitais e planos de saúde estão sendo tratados na denúncia como vítimas do esquema criminoso montado. A Unimed Vitória suspendeu a compra das empresas citadas imediatamente ao ser informada da investigação, seguindo seu compromisso de prezar pela integridade nas práticas e segurança dos clientes e na qualidade dos serviços prestados.

A cooperativa também solicitou ao Nuroc informação sobre o possível envolvimento em atos ilícitos de seus médicos cooperados para abertura de procedimento administrativo na forma estabelecida no Estatuto Social.

Vale ressaltar que, ao cadastrar qualquer fornecedor de órteses, próteses, materiais especiais e outros materiais médico-hospitalares, é exigida toda a documentação legal, inclusive da Vigilância Sanitária e o registro na Anvisa, sendo que a utilização destes materiais por parte da Unimed Vitória sempre foi feita de acordo com todas as determinações legais destes órgãos.





# SAÚDE ECONÔMICA





# DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



## Um ano de resultados expressivos

A economia brasileira e do Espírito Santo tem enfrentado múltiplas crises, com reflexos diretos nas empresas aqui instaladas. No entanto, mesmo com as altas taxas de desemprego e o baixo investimento das organizações, a Unimed Vitória manteve sua linha de crescimento dos últimos anos, alcançando resultados sólidos em 2018.

Por meio de uma gestão firme e transparente, baseada no planejamento, na firmeza na execução do orçamento e no controle adequado dos custos, as metas foram batidas, alcançando marcos históricos para a cooperativa e possibilitando o crescimento sustentável do negócio. A receita alcançou R\$ 1,3 bilhão e os custos assistenciais ficaram em R\$ 1,06 bilhão.

Além disso, a cooperativa conseguiu um retorno favorável da carteira de investimentos, cumpriu todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e manteve os patamares de remuneração eficiente e reconhecida no mercado com cooperados, prestadores de serviços e rede credenciada.





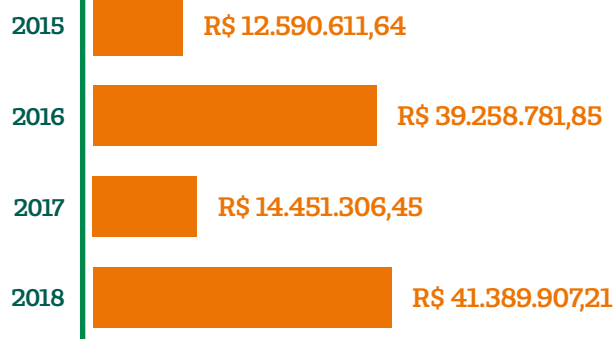
## ► Planejamento garante resultados

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
201-1

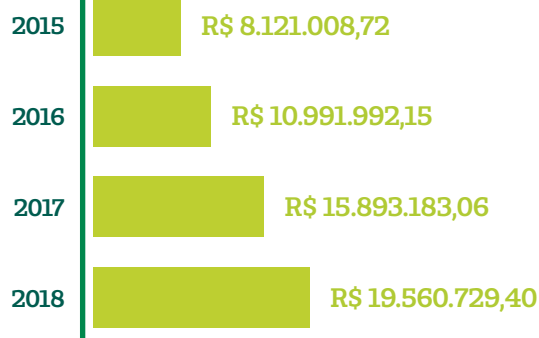
Com um Planejamento Estratégico alinhado à realidade do mercado, a Unimed Vitória concretizou um acompanhamento eficiente das receitas e despesas ao longo de 2018, batendo as metas desafiadoras que foram estabelecidas e alcançando um resultado robusto diante do cenário atual e dos concorrentes locais.

A cooperativa encerrou 2018 com um resultado total de R\$ 60,9 milhões, montante duas vezes maior que o registrado em 2017. O acumulado nos últimos quatro anos chegou à marca histórica de R\$ 162 milhões. A receita operacional líquida do período foi de R\$ 1,3 bilhão e o patrimônio líquido atingiu a casa de R\$ 278,6 milhões, tendo dobrado de tamanho entre 2015 e 2018. Do resultado alcançado, ficou à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), depois da destinação dos fundos obrigatórios, R\$ 24,07 milhões.

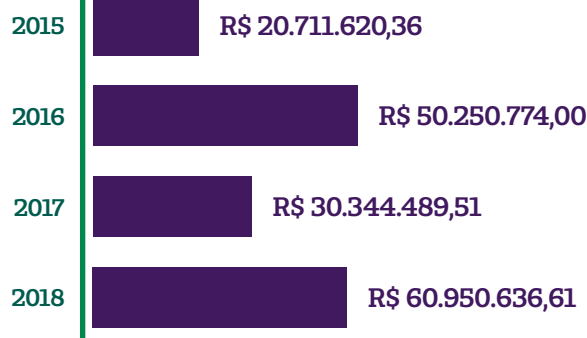
### RESULTADO LÍQUIDO



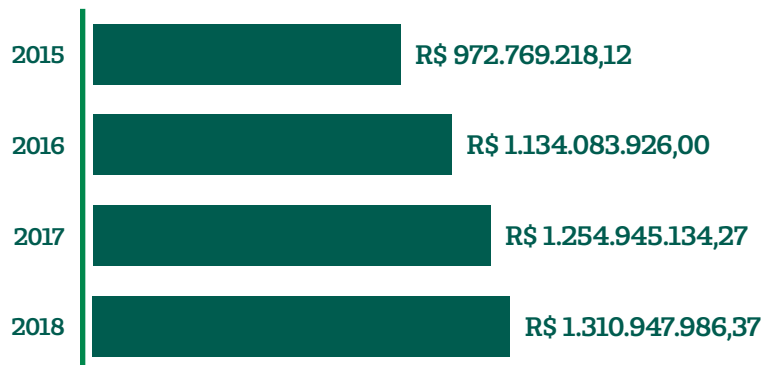
### JUROS S/ CAPITAL



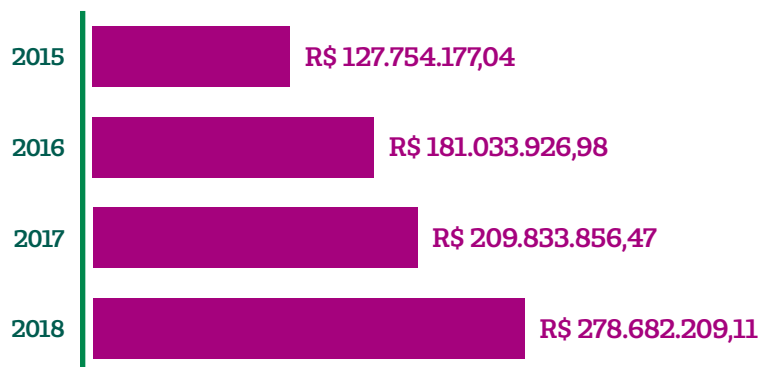
### RESULTADO TOTAL



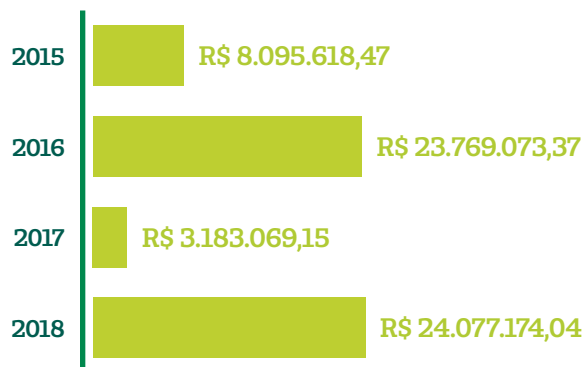
## RECEITA OPERACIONAL LÍQUIDA



## PATRIMÔNIO LÍQUIDO



## SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO



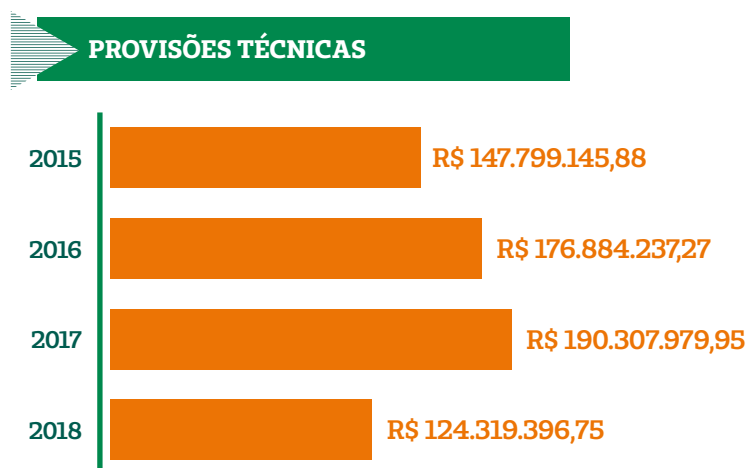
## PROVISÕES TÉCNICAS


Como forma de garantir a continuidade e a qualidade do serviço prestado pelas operadoras de saúde para os beneficiários, a ANS faz uma série de exigências que têm por objetivo a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos planos de saúde. A necessidade de constituir este capital sempre se coloca, anualmente, como um desafio para a Unimed Vitória, que, porém, em virtude de uma gestão arrojada dos custos assistenciais, cumpre toda a margem de solvência exigida pelo órgão regulador.

Para cumprir as provisões técnicas exigidas pela ANS, a cooperativa aprovisionou R\$ 124,3 milhões, em 2018. O montante garante o cumprimento de todas as reservas financeiras. A cooperativa está

com a Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (Peona) e Provisões para Eventos e Sinistros a Liquidar 100% constituídas, provisionadas e com ativos garantidores.

Em 2018, a ANS abriu a Consulta Pública 67, que trata sobre uma proposta de Resolução Normativa para adoção de boas práticas de governança, com ênfase em controles internos e gestão de risco, possibilitando que as operadoras se beneficiem de redução da exigência de capital. A margem de solvência da Unimed Vitória é calculada com base nas contraprestações líquidas nos últimos 12 meses ou eventos líquidos indenizáveis nos últimos 36 meses, sendo definido pelo maior valor.





## APLICAÇÕES FINANCEIRAS GARANTEM SEGURANÇA E RENTABILIDADE

A carteira de investimentos da Unimed Vitória contribui para compor o lastro das provisões técnicas da operadora junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2018, mesmo com um cenário econômico volátil e de constantes cortes na taxa básica de juros (Selic), o rendimento financeiro foi de R\$ 14 milhões sobre uma carteira de R\$ 198 milhões. Esse resultado foi impulsionado pela performance do fundo de investimento exclusivo Unimedvx, que teve um rendimento anual de 7,30%, o equivalente a 113,75% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

A estratégia de investimentos, a diversificação de produtos e os aportes financeiros são aprovados em reuniões periódicas pelo Comitê de Aplicações Financeiras, composto pela Diretoria Executiva e membro do Conselho de Administração, tendo por objetivo definir e acompanhar a alocação dos recursos e seus resultados, visando à manutenção da transparência na gestão dos investimentos e na tomada de decisão.



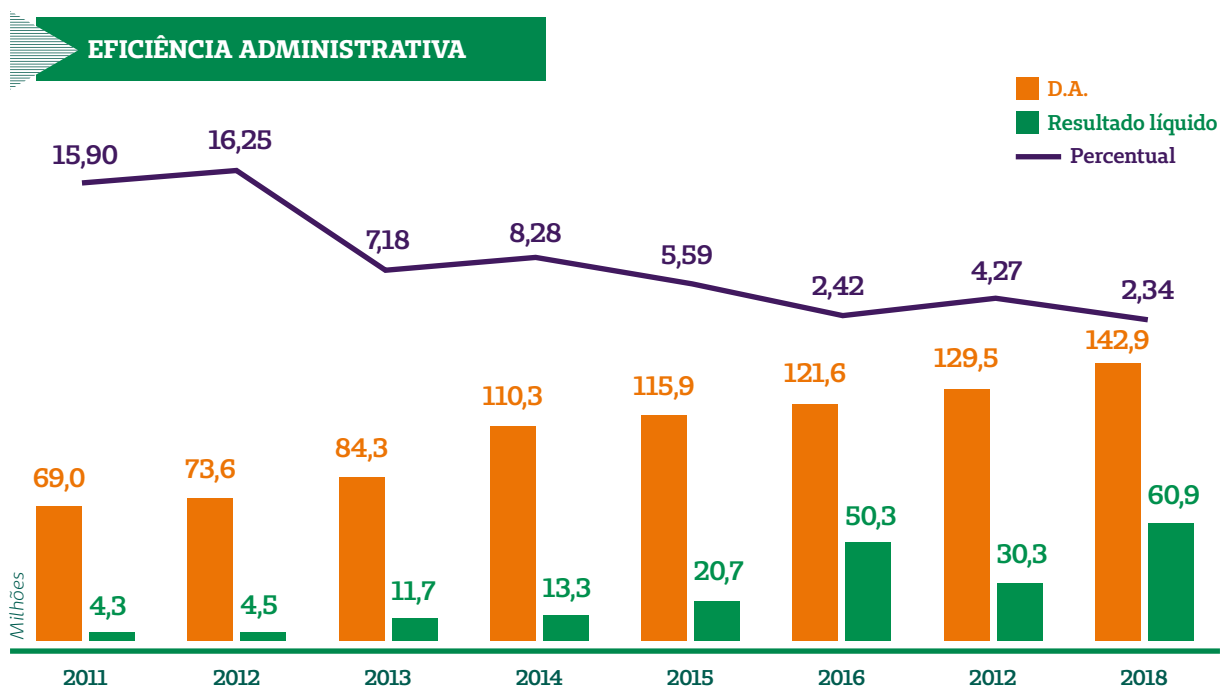
## Controle contínuo do orçamento

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

A estratégia para cumprir o teto orçamentário definido para o ano foi manter o controle rígido das despesas, com acompanhamento contínuo das execuções das atividades. Desta forma, apesar das despesas terem um crescimento natural anualmente, o percentual em relação à receita total da operadora foi reduzido: saiu de 12,27%, em 2011, para, 10,67%, em 2018, o que significa uma economia de R\$ 21.365.234, somente em um ano.

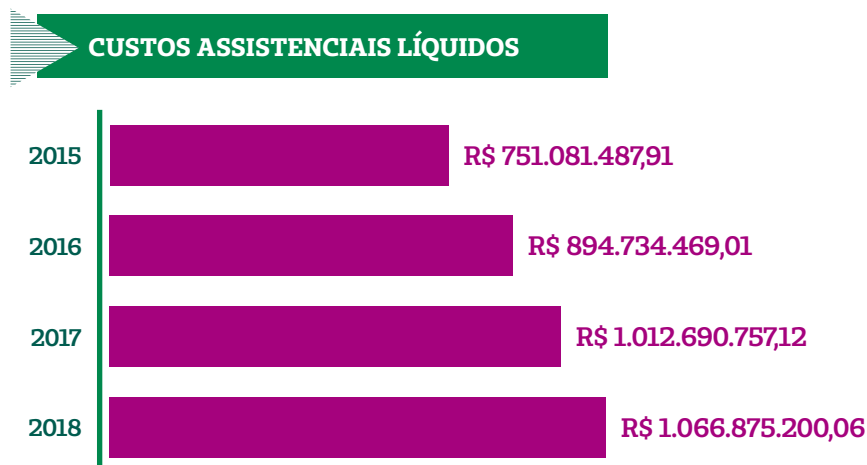
Além da redução percentual do indicador de Despesas Administrativas, é possível notar a eficiência administrativa da cooperativa quando constatamos que, em 2011, para cada R\$ 1,00 de resultado era necessário o esforço administrativo de R\$ 15,90. Já em 2018, para cada R\$ 1,00 de resultado foram consumidos R\$ 2,34 de despesa administrativa.



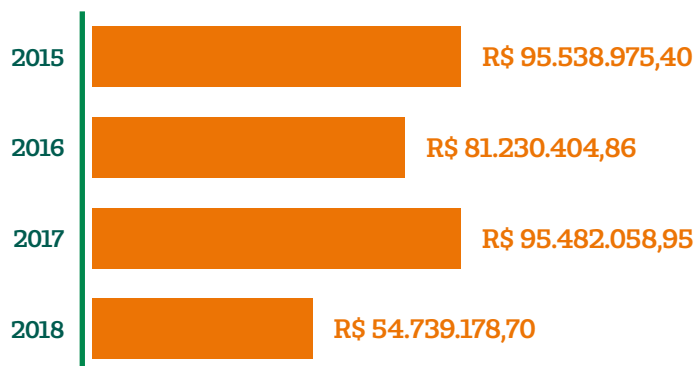


A cooperativa consumiu, do total da sua receita, R\$ 142,9 milhões com despesas administrativas. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 1,06 bilhão e as despesas operacionais líquidas somaram R\$ 54,8 milhões.

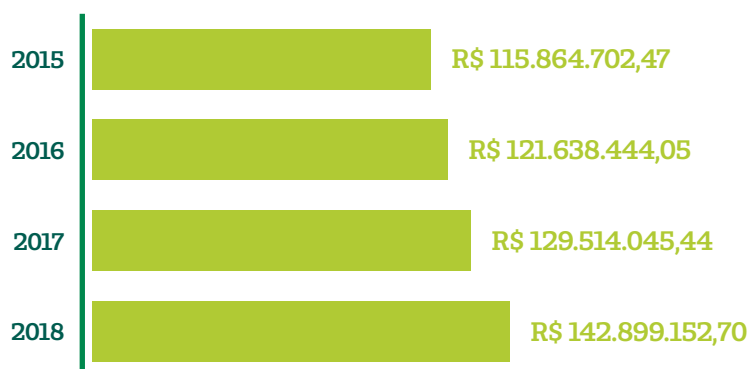
A saúde financeira da Unimed Vitória também pode ser comprovada pelo seu indicador de liquidez corrente, que ficou em 1,44. Isso mostra que a cada R\$ 1,00 a pagar a cooperativa tem R\$ 1,44 a receber, ou seja, um excedente de R\$ 0,44 a cada real. Em valores absolutos, isso representa um capital circulante disponível de R\$ 100 milhões.



### OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS LÍQUIDAS



### DESPESAS ADMINISTRATIVAS



## ORÇAMENTO BASE ZERO

Uma das estratégias de melhoria foi o aprimoramento da metodologia do Orçamento Base Zero. A Unimed Vitória trabalhou a cultura orçamentária baseada na revisão dos gastos e processos, refinando as prioridades dos recursos e agregando valor ao negócio. As lideranças e facilitadores do orçamento foram treinados e houve uma participação mais ativa de todas as áreas, com o planejamento e o controle consistente. Com isso, a cooperativa teve uma economia de R\$ 17 milhões nas despesas da operadora e dos Recursos Próprios, apenas na elaboração do orçamento 2018. A metodologia trabalha como se a cada ano a empresa estivesse iniciando do zero, revisando todos os gastos necessários para o exercício seguinte, atrelado sempre a sua estratégia. A metodologia chegou ao Brasil em 2004 e se firmou nos últimos anos, onde as empresas precisaram se reinventar mediante a crise econômica do país. Em 2019, a expectativa é de crescimento, sendo também proposta de trabalho utilizada na nova gestão do Brasil.

## CONTROLE DE CUSTOS POR UNIDADE

Ainda com foco em melhoria do controle de despesas, a Controladoria mantém uma equipe que faz a apuração dos custos por unidade assistencial, com análise de viabilidade e de investimentos. Para 2019, o escopo do trabalho da equipe será uma consultoria de custo dentro das unidades, com atuação junto à equipe administrativa e assistencial de cada uma. Assim, será possível mapear de forma mais precisa os processos, as despesas, os procedimentos realizados e os custos com medicamentos e materiais, entre outros, identificando pontos de melhoria para maior eficiência operacional.

## MUDANÇA NO ISS: IMPACTO FINANCEIRO CONTROLADO

Em 2018, uma das preocupações financeiras da Unimed Vitória eram as mudanças previstas com a entrada em vigor da Lei Complementar nº 157/2016, de âmbito nacional. Essa lei deslocou a competência para a cobrança e regulamentação do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) sobre a prestação de serviços de operação de plano de saúde para o “domicílio do tomador”, não mais sendo competente o município onde estaria estabelecido o prestador dos serviços.

Até 2017, a cooperativa realizava o recolhimento do ISSQN para o município de Vitória, com uma alíquota de 2% e com devido ajuste de base de cálculo. Para evitar um impacto de mais de R\$ 15 milhões nos custos em 2018, caso os municípios passassem a cobrar 5% de alíquota e sem o ajuste de base de cálculo, a organização iniciou um processo de levar a situação ao conhecimento do Poder Legislativo e Executivo dos municípios que concentravam 94,91% do recolhimento do imposto – Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Aracruz, Guarapari e Viana, buscando a correta tratativa tributária para operadoras de planos de saúde.

Após apresentação das jurisprudências pacificadas sobre o ISSQN, conseguiu manter a base reduzida e alíquota de 2%.

Para efetuar os pagamentos do ISSQN, a Unimed Vitória considerou para recolhimento do imposto o local de residência dos beneficiários, no caso dos planos individuais, e a localização das empresas, no caso dos planos empresariais e coletivos por adesão. Em março de 2018, foi deferida a medida cautelar na Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 5.835/DF, que promoveu a suspensão da eficácia do artigo 1º da Lei Complementar nº 157/2016 na parte que trata da modificação da competência da cobrança do ISSQN incidente sobre a prestação de serviços de operação de plano de saúde.

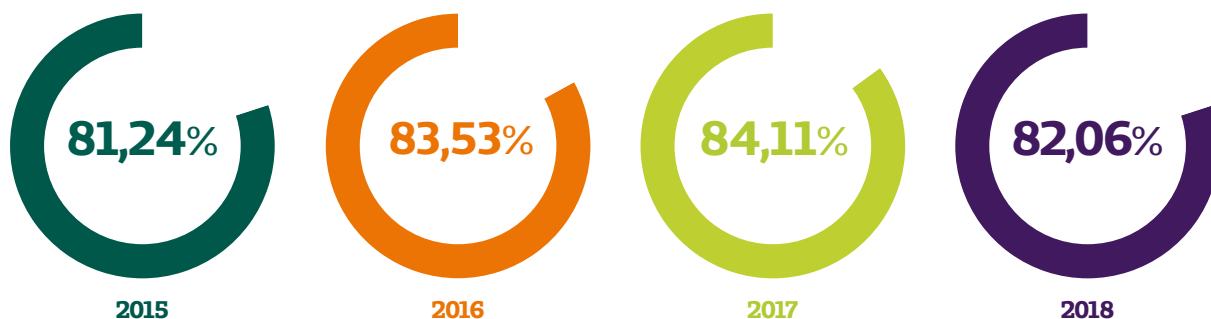
Suspensa, portanto, a eficácia dos dispositivos da LC nº 157/2016, que tratavam exclusivamente do deslocamento de competência, a cooperativa paga para a Prefeitura de Vitória 69,19% do ISSQN recolhido, que seria o percentual caso a legislação mude. Os demais valores são depositados em juízo, sem gerar qualquer valor excedente.

# SINISTRALIDADE

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Um dos grandes desafios da Unimed Vitória, a sinistralidade se manteve em 82,06% em 2018. Ou seja, a cada R\$ 100,00 que a Unimed Vitória recebe, R\$ 82,06 são gastos com assistência dos beneficiários, ficando R\$ 17,94 para as demais despesas da organização. Por isso, quanto maior o índice, menor será o resultado econômico da carteira da operadora.

## SINISTRALIDADE DA CARTEIRA



Resultado imediato da alta utilização do plano de saúde, o índice impacta diretamente nos resultados da cooperativa e, por isso, exige um acompanhamento contínuo e ações eficientes de controle do indicador. Entre as iniciativas que tiveram impacto positivo na sinistralidade estão a gestão da negociação com a rede credenciada, a regulação nos custos de intercâmbio e a ampliação do modelo escalonado.

Também contribuíram para o controle, o projeto de desospitalização, com fortalecimento do Núcleo de Desospitalização, e o monitoramento de premissas orçamentárias com os hospitais, entre outros, mantendo a qualidade dos serviços. Outro ponto no controle dos custos assistenciais



foi a regulação. Com caráter educativo e visando à melhoria da qualidade da assistência, a regulação realizada pela Unimed Vitória evitou um custo de cerca de R\$ 50 milhões. Uma das novas ações nesta área foi o Projeto Anjo, que iniciou auditorias nos prontos-socorros dos hospitais credenciados.

No início de 2018, foram feitas auditorias por amostragem, nos prontos-socorros, conferindo os procedimentos que constavam no prontuário, para que pudesse ser feito o pagamento da diária global – valor fixo por um pacote de procedimentos básicos previamente contratados. A partir de junho, com os resultados alcançados, a equipe passou a contar com dois médicos que trabalham remotamente, além de enfermeiros em auditorias *in loco*.

O trabalho apontou a ida de pacientes ao pronto-socorro para fazer procedimentos como pós-cirúrgico e solicitar receitas e exames, atendimentos que devem ser feitos exclusivamente em consultas eletivas, em consultório médico. Por essa orientação, esses tipos de atendimentos em pronto-socorro não entram para a diária global, com o pagamento apenas do procedimento realizado ou do valor da consulta para o prestador. A mudança possibilitou uma economia de R\$ 112.188,00 desde que foi implantada, em julho de 2018, até dezembro



## O QUE É DESPESA ASSISTENCIAL?

É 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.



## ► Criação de núcleo reduz reclamações

Como forma de melhorar ainda mais o relacionamento com os beneficiários, a Unimed Vitória criou, em setembro de 2018, o Núcleo de Atendimento ao Cliente (Nuateg), composto por médicos, advogados e analistas. Com o objetivo de explicar melhor ao médico e ao cliente o processo de regulação e, conseqüentemente, reduzir o número de Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) registradas na ANS, o núcleo instituiu o processo de auditoria positiva.

O principal papel do núcleo é fazer a interação de relacionamento de processos de autorização entre médico e cliente, qualificando o processo de auditoria. Quando um procedimento solicitado pelo médico é negado pela auditoria, é feito um contato primeiro com o profissional que

solicitou para encontrar uma solução para o caso, para que atenda à necessidade do paciente e, ao mesmo tempo, esteja embasado nas questões legais da auditoria.

Desta forma, o cliente já recebe a autorização do que ele precisará fazer dentro da solução encontrada em conjunto com o médico. Se o procedimento for negado, o cliente recebe uma explicação clara do motivo para que possa compreender o porquê.

O trabalho do núcleo, com uma gestão mais próxima, possibilitou tanto manter a satisfação de médicos e beneficiários, quanto reduzir o número de NIPs, que passaram de 680, em 2017, para 556, em 2018.

Outra iniciativa que contribuiu para equilibrar o número de notificações na Agência Reguladora foi a instituição da Comissão de NIPs, com membros fixos dos setores de Produção, Rede, Relacionamento com o Cliente, Regulação, Ouvidoria e Qualidade. O papel da comissão é analisar todas as notificações, identificando o setor de procedência e criando um plano de ação para tratar a causa, além de realizar um subsídio de defesa.

Como resultado, a Unimed Vitória se manteve na Faixa 1 do Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento, da ANS, nos últimos quatro trimestres. As faixas do programa vão de 0 a 3, sendo a primeira considerada a melhor.



## O QUE É O MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO?

É um programa da ANS que realiza o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela Agência Reguladora e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. As reclamações consideradas nesse monitoramento se referem ao descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial.





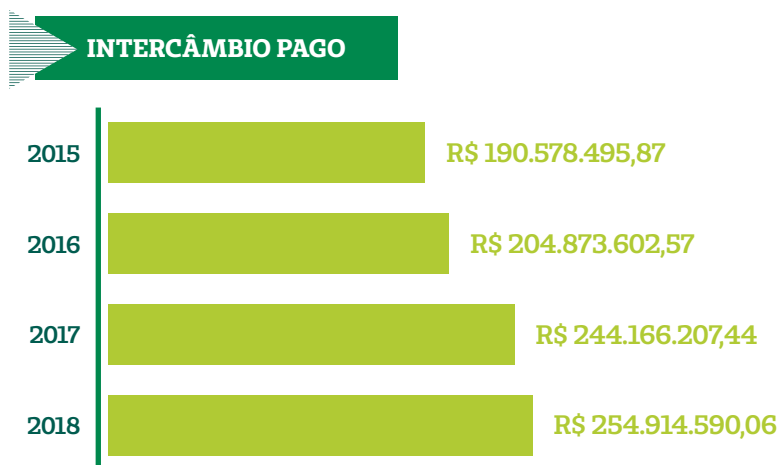
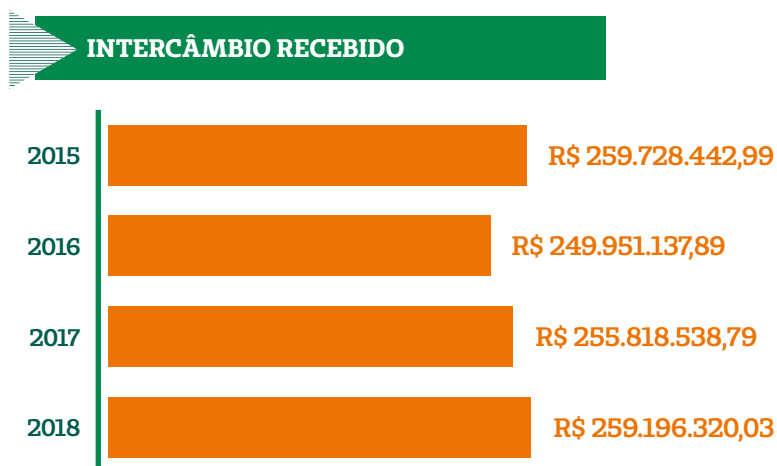
# INTERCÂMBIO

Integrar o Sistema Unimed traz, entre outros benefícios, ofertar ao cliente uma ampla cobertura Estadual e Nacional por meio do Intercâmbio. Com normas e diretrizes estabelecidas, este é um procedimento que permite atendimentos do cliente fora da área de abrangência de sua singular, de acordo com sua cobertura contratual.

Com as regras definidas no Manual do Intercâmbio Nacional, o Sistema Unimed consolida a integração e

harmonia operacional. No documento, são determinadas regras gerais para o Intercâmbio, inclusive de cobrança, de atendimento, transparência e auditoria.

Em 2018, a Unimed Vitória recebeu R\$ 259.196.320,03 provenientes de Intercâmbio, ao atender beneficiários de outras singulares. Em contrapartida, desembolsou R\$ 254.914.590,06 para pagamento de atendimentos de seus clientes realizados em outras Unimeds.



## ► Nível A no ranking das Unimed

Com o intuito de aprimorar e qualificar os processos técnicos e operacionais do Intercâmbio, o Fórum da Unimed do Brasil definiu que a taxa de custeio administrativo é aplicada de acordo com a classificação no Ranking das Unimed, divulgado trimestralmente pela Unimed do Brasil.

Para realizar a medição, o ranking considera, além das obrigações institucionais, outros três indicadores: gestão da marca, performance eletrônica de atendimento e performance do processo de cobrança e contestação. A metodologia dos indicadores objetiva o aprimoramento e a qualificação dos processos técnicos e operacionais, bem como o fortalecimento da marca por meio da agilidade, da qualidade do atendimento ao beneficiário e da padronização dos processos no Sistema Unimed.

A cada grupo e a cada indicador contemplado no grupo foram atribuídos pesos, com as Unimed recebendo uma classificação que vai de A a F, de acordo com o seu desempenho. As singulares que ficam entre A e C têm o direito de cobrar 5% na Taxa Administrativa de cobranças enviadas de Intercâmbio, que é o caso da Unimed Vitória. As com classificação como D e E podem cobrar por serviço até 4,5%, e a singulares classificadas como F só podem cobrar esta taxa limitada até 4%.

## ► Novas estratégias para reduzir impacto do ressarcimento ao SUS

GRI  
203-2

Todas as vezes que um beneficiário do plano de saúde utiliza o Sistema Único de Saúde (SUS) para realizar procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidade e internação, as despesas são cobradas da operadora. O ressarcimento é uma obrigação legal garantida pela Lei nº 9.656, de 1998.

Mantendo-se 100% adimplente no pagamento desta despesa para a ANS, a Unimed Vitória desembolsou R\$ 7.460.725,95, em 2018, representando cerca de 1% do custo assistencial da operadora. No ano, foram sete novos processos de ressarcimento ao SUS, com 7.768 atendimentos. Em 2017, a cooperativa pagou R\$ 8,580 milhões, referentes a oito processos, que englobaram 7.889 atendimentos.

Como forma de realizar uma melhor análise dos atendimentos realizados pelo SUS, a Unimed Vitória implantou, em 2018, o sistema R-SUS, para verificar os processos de ressarcimento. Desenvolvido pela Unio, a ferramenta está em período de transição e permitirá uma pré-análise dos atendimentos de forma automatizada, com ganho operacional e performance, imprimindo

mais agilidade para atender os prazos de impugnação dos processos junto à ANS.

Outra medida que visa reduzir os valores de ressarcimento, iniciada em agosto, é a auditoria técnica realizada *in loco*. Foi contratada uma enfermeira auditora, que visita os prestadores da Grande Vitória onde o atendimento foi prestado, e faz a conferência dos prontuários dos pacientes para averiguar se a cobrança é de fato devida.

Até 2017, a cooperativa só fazia alegações administrativas conferindo a documentação do beneficiário no atendimento. Dessa forma, alcançava uma média de impugnação de 40%. Com o amadurecimento das novas ações, a tendência é de que ocorra um crescimento significativo no número de processos impugnados.



Enfermeira auditora realiza visitas aos hospitais para conferir os prontuários e verificar se a cobrança é devida

Com a mudança da cobrança de ressarcimento ao SUS, em 2015, com a inclusão de atendimentos ambulatoriais de alta complexidade, houve um aumento de 628% no número de processos, aumentando em quatro vezes os valores pagos pela Unimed Vitória.

## STF CONFIRMA CONSTITUCIONALIDADE

Em fevereiro de 2018, o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou a constitucionalidade do ressarcimento dos planos de saúde ao SUS, considerando a cobrança legal por unanimidade. De acordo com o relator, o ministro Marco Aurélio Mello, “a escolha do agente privado de atuar na prestação de serviços de saúde e concorrer com o Estado pressupõe responsabilidade de arcar integralmente com as obrigações assumidas”. Na prática, não ocorreram mudanças em relação às cobranças já realizadas. O ressarcimento ao SUS foi apenas confirmado como legal pelo STF.

## ► Judicialização em crescimento contínuo

As ações movidas pelos usuários de planos de saúde na Justiça estão aumentando ano a ano. No Estado, somente em 2017, foram julgados mais de 1.200 processos, de acordo com dados do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES).

O aumento da judicialização, que obriga as operadoras a cobrirem um procedimento solicitado que não está no rol definido pela ANS, gera impacto nos custos assistenciais. Com isso, ocorre aumento da sinistralidade que, conseqüentemente, reflete nos reajustes aplicados na carteira.

A Federação Nacional de Saúde Suplementar (Fenasaúde) aponta que entre os itens mais demandados na Justiça estão coberturas não previstas em lei, rede de atendimento, carência, procedimentos que não são oferecidos pelo plano e reajustes de mensalidades.

A Unimed Vitória participa de debates que envolvem o setor de saúde suplementar e a Justiça, buscando esclarecer a importância do cumprimento dos contratos e reduzir o impacto da judicialização no negócio.

## COPARTICIPAÇÃO: ANS REVOGA DECISÃO

Em 2018, a ANS apresentou a Resolução Normativa 433, que definia os critérios de coparticipação e franquias em planos de saúde. A regulamentação dessas modalidades vinha sendo discutida desde 2016, para que as normas de utilização pudessem ser definidas.

Prevista na legislação desde 1998, a cobrança da coparticipação é praticada com base em critérios que dependem da negociação entre operadora e usuários. A norma 433 estabelecia um limite de até 40% de coparticipação dos consumidores nas despesas médicas e hospitalares. Já a franquia não é adotada.

No entanto, mesmo dando mais opções aos usuários, modernizando a legislação e definindo critérios de cobrança, a resolução foi suspensa pelo Supremo Tribunal Federal (STF), em julho, e no mesmo mês, revogada pela ANS, voltando a valer as regras já utilizadas pelo mercado.

A Agência Reguladora retomou os debates sobre o tema com instituições públicas, entidades e empresas do setor de saúde suplementar, e deve abrir uma outra consulta para apresentar uma resolução nova em 2019.

# CADEIA DE FORNECEDORES



## **Quem atende a Unimed Vitória? (ou De quem a Unimed Vitória compra)**

A Unimed Vitória possui mais de três mil fornecedores qualificados que prestam serviços terceirizados ou fornecem produtos, materiais e medicamentos necessários para o seu funcionamento.

A Gerência de Suprimentos é responsável por realizar as compras para todas as áreas da cooperativa, incluindo os itens do atendimento assistencial e para a área administrativa.

A Coordenação de Contratos Administrativos (CCONT) é responsável pela gestão dos fornecedores e dos contratos administrativos da cooperativa.

Os fornecedores são classificados como críticos e não críticos, e avaliados continuamente para garantir a qualidade dos produtos e serviços.

## **Quem atende o cliente da Unimed Vitória?**

Além da rede própria, que conta com 14 unidades, e dos mais de dois mil médicos cooperados, a Unimed Vitória também disponibiliza aos clientes uma rede credenciada com 303 prestadores.

- 29 hospitais
- 143 clínicas
- 76 laboratórios
- 55 centros de diagnóstico

Com o objetivo de garantir a excelência no atendimento e a qualidade dos serviços, 100% dos prestadores passam, anualmente, por um ciclo de qualificação.





## ATENÇÃO À GESTÃO DE FORNECEDORES

GRI  
102-9

Uma parte da operação tática do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória é realizada por fornecedores, que, cada vez mais, demonstram contribuir de forma importante e efetiva, somando forças aos colaboradores e cooperados. Nos 19 municípios da sua área de atuação, a cooperativa conta com mais de três mil fornecedores qualificados.

Em 2018, manteve investimentos em ferramentas para aumentar os níveis de qualidade dos serviços prestados e também o engajamento desses parceiros de negócio. Em setembro, passou a verificar se cada fornecedor estava em dia com as suas obrigações legais em todas as áreas (trabalhista, econômica, ambiental, social e outras). Foi criado o Núcleo de Fornecedores, da equipe da Coordenação de Contratos Administrativos, que centraliza o processo de habilitação, cadastro e avaliação de desempenho dos fornecedores, personalizando as exigências documentais e qualificações de acordo com cada segmento.

O núcleo passou a ser responsável por habilitar novos parceiros com base em critérios de *Due Diligence*, mitigando a

possibilidade de entrada de fornecedores que possam trazer algum risco reputacional, financeiro e trabalhista, entre outros, à Unimed Vitória, além de gerenciar os já contratados e realizar sua suspensão quando necessário. A equipe avalia o histórico da empresa e também dos seus sócios, ajudando a preservar a integridade da cooperativa ao estimular os parceiros a adotar condutas corretas. O processo de compras, entretanto, é de responsabilidade da Gerência de Suprimentos, sendo que o cliente interno não tem tratativa direta com o fornecedor, respeitando, dessa forma, as regras de *Compliance*.

São, ainda, atribuições do núcleo, acompanhar os trabalhadores terceirizados por meio de checagem periódica das documentações e realizar auditoria nos postos de trabalho. O objetivo é garantir que as cláusulas do contrato estejam sendo cumpridas e identificar oportunidades de melhoria. Uma das ações práticas com os terceirizados, em 2018, foi o treinamento dos profissionais que atuam dentro das dependências da Unimed Vitória no Código de Conduta.



## GESTÃO DE ESTOQUE AUMENTA PODER DE NEGOCIAÇÃO



GRI  
204-1

Selecionar os fornecedores certos é tão importante quanto gerir os estoques e ganhar poder de negociação nas compras. A Gerência de Suprimentos realiza as compras para todas as áreas da cooperativa, incluindo os itens referentes ao atendimento assistencial e para a área administrativa.

Como forma de otimizar os custos, o setor implantou duas novas medidas em 2018: passou a realizar contratos de longo prazo e centralizou a contratação dos fornecedores. Os serviços que eram contratados por unidade assistencial passaram a ser adquiridos de forma conjunta para a Unimed Vitória. O setor também deixou de fazer compra spot, que atende apenas a demanda do momento, para negociar contratos com prazo maior, de seis a 12 meses.

Os novos contratos e acordos comerciais fidelizam os fornecedores e agilizam os processos de aquisição. Em 2018, houve negociação com 1.008 fornecedores. O investimento médio de compras foi de R\$ 7,5 milhões por mês.

A redução de custos com medicamentos oncológicos ficou entre as maiores. As compras, que eram feitas somente de acordo com a demanda, passaram a ser controladas por contratos maiores. A negociação realizada com dez grandes laboratórios gerou uma economia de R\$ 1.680.000,00.

## TECNOLOGIA GARANTE CONTROLE E ASSERTIVIDADE

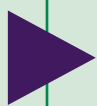
Buscando melhorar a gestão dos estoques, foi implantado o Sistema Dynamics AX, um software que facilita e automatiza o cadastro de todas as solicitações e requisições de compras. As solicitações correspondem às compras de reposição de estoque, geradas pelos almoxarifes da Central de Atendimento Farmacêutico, Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Oncologia, Unimed Diagnóstico, Centros de Especialidades e equipe de nutrição do Hospital Unimed Vitória.

Além dessas compras, há uma média de 500 requisições geradas por mês, por 150 requisitantes. Dezessete deles são responsáveis por 46% do total de requisições.

Outra ferramenta utilizada pelo Setor de Compras é a plataforma Bionexo, que avalia o preço dos produtos no mercado nacional e apresenta novas marcas disponíveis. O Bionexo está configurado para atender as estratégias de *Compliance*. Enquanto a cotação

está em execução, não se consegue verificar quais itens os fornecedores estão cotando, como também não é possível identificar preços, marcas e demais informações. Apenas quando a cotação termina é que é possível acessar essas informações, garantindo mais confiabilidade ao processo.

O objetivo da Gerência de Suprimentos com a implantação dos novos sistemas é trabalhar no amadurecimento dos processos para garantir a qualidade, a pontualidade e a segurança para compra, armazenagem e dispensação dos medicamentos, materiais médicos e demais itens.



## FORNECEDORES SÃO QUALIFICADOS COM VISITAS TÉCNICAS

A qualidade dos produtos fornecidos é verificada com uma avaliação de criticidade de seus fornecedores. São considerados críticos os que comercializam materiais médicos, medicamentos ou insumos que são aplicados diretamente no paciente, ou seja, que exigem maior controle e habilitação do fornecedor devido os riscos inerentes à utilização dos produtos. Já os não críticos são os fornecedores que comercializam itens de apoio, como expediente, gráfico, higiene e limpeza, copa e cozinha e outros, e não levam risco ao paciente.

Periodicamente, a Gerência de Suprimentos realiza visitas técnicas aos fornecedores críticos, que são feitas por um comprador e um farmacêutico, para verificar as condições de recebimento, armazenamento, controle de praga, logística e atendimento às legislações (Portaria 802, na RDC 16, e Portaria 344, na RDC 50). Quando as empresas parceiras estão quites com todos os critérios, a equipe aproveita para absorver e reverberar as boas práticas conhecidas. Os fornecedores críticos também passam por análise prévia de *Due Diligence*.

## ► 100% da Rede Prestadora qualificada

GRI  
102-9

A rede credenciada é formada por laboratórios, clínicas, centro de diagnósticos e hospitais, que complementam o atendimento assistencial oferecido pela rede própria. Em 2018, a cooperativa contou com 301 prestadores credenciados, além das 14 unidades próprias, distribuídos nos 19 municípios da sua área de atuação.

O relacionamento com esses fornecedores é realizado pela Coordenação de Relacionamento com a Rede Credenciada, que oferece suporte operacional e informações, avaliando periodicamente a qualidade da estrutura física e assistencial oferecida aos clientes.

A Unimed Vitória entende que, por intermédio dos serviços prestados diretamente ao cliente, esses parceiros podem proporcionar uma experiência positiva, agregando valor a toda a cadeia, ou negativa, onde a imagem da cooperativa também será prejudicada.

Com o objetivo de garantir a excelência no atendimento e a qualidade dos serviços, todos os prestadores passam por um

ciclo de qualificação com duração de um ano. Em 2018, além de realizar a qualificação dos prestadores da Grande Vitória, a cooperativa finalizou o ciclo de qualificação dos 45 prestadores que integravam a Unimed Piraqueaçu, singular que foi incorporada pela Unimed Vitória em 2016.

Durante o ciclo, três enfermeiras e um médico auditor realizam visitas técnicas para verificar se o prestador está em conformidade com as exigências de funcionamento da Resolução Normativa 277, em que a ANS instituiu o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde. Entre os itens considerados estão a estrutura, o cumprimento das obrigações legais e a Tecnologia da Informação. Também são realizadas avaliações periódicas da qualidade da estrutura física e assistencial dos fornecedores, mesmo após a qualificação.

Para fazer parte da rede credenciada, o prestador pode ser convidado pela cooperativa ou solicitar credenciamento, mas, em ambos os casos, ocorre avaliação.

Os primeiros critérios são o tamanho da rede e o número de clientes, com o objetivo de verificar a necessidade ou não de um novo parceiro naquela área.

GRI  
102-10

O dimensionamento da rede ocorre sempre que existe uma necessidade real, tanto para credenciamento quanto para descredenciamento. Além da análise de suficiência de rede, a Unimed Vitória segue as obrigações e os critérios definidos pela ANS, visto a necessidade de substituição de prestadores e garantia de atendimento aos clientes. Em 2018, foram realizados dez descredenciamentos e cinco credenciamentos.

## QUALIFICAÇÃO NOS CONSULTÓRIOS

A Coordenação de Relacionamento com a Rede Credenciada também deu andamento a ação “Visitas que Valorizam”, para promover a qualificação dos consultórios dos médicos cooperados. Iniciadas em 2017, as visitas foram concluídas em 2018, com 1.891 consultórios visitados.



Foram avaliados critérios de acordo com a especialidade do médico, como materiais de utilização, documentação legal, resíduos, material de urgência e emergência e outros. A qualificação segue as exigências do Conselho Federal de Medicina (CFM), e os formulários são compartilhados com todos os comitês de especialidades médicas da Unimed Vitória, assim como apresentados para o Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES).

Todos os cooperados visitados receberam orientações para melhorias e continuam tendo o apoio técnico. Não foi identificado nenhum aspecto que trouxesse risco ao cliente.

A maior parte dos consultórios (76%) está no nível A, com 95% a 100% de conformidade com as exigências. No nível B (de 81% a 94,99%), encontram-se 23% dos consultórios e, no nível C (60 a 80,99%), apenas 1%.

## PRESTADORES PARTICIPAM DA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A negociação com a rede credenciada é fundamental para o alcance das metas do Planejamento Estratégico. Em 2018, os prestadores foram convidados para participar de encontros realizados para alinhar, com mais transparência e objetividade, as diretrizes do Planejamento Estratégico, as premissas orçamentárias com hospitais e os modelos de remuneração do Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT).

A iniciativa aproximou a Unimed Vitória da rede e igualou todos os fornecedores em um mesmo grupo, que viabilizou as soluções necessárias, com resultado para todos.

## Riscos socioambientais dos fornecedores mitigados

### GRI

408-1  
409-1  
412-1  
412-3  
413-1  
413-2  
414-1  
414-2

A fim de mitigar riscos causados pelos fornecedores, a equipe de Coordenação de Contratos Administrativos (CCONT) inclui, em todas os contratos-padrão, cláusulas de responsabilidade socioambiental, de direitos humanos e trabalhistas. Para ser habilitado, cada fornecedor é avaliado criteriosamente de acordo com sua capacidade de influência na operação da cooperativa, sendo que todos precisam estar quites com suas obrigações legais. Essa avaliação garante que nenhum fornecedor cause impactos sociais negativos à comunidade.

Todos se comprometem, por meio do contrato, a adotar medidas que eliminem o trabalho infantil e o trabalho forçado ou análogo ao escravo, bem como a não exercer discriminação sob qualquer forma, além de não prejudicar o meio ambiente. Contudo, não é possível mensurar os riscos de ocorrência dessas práticas ilegais e nem calcular os impactos significativos reais e potenciais nas comunidades locais.



## ► Fornecedores comprometidos com o meio ambiente



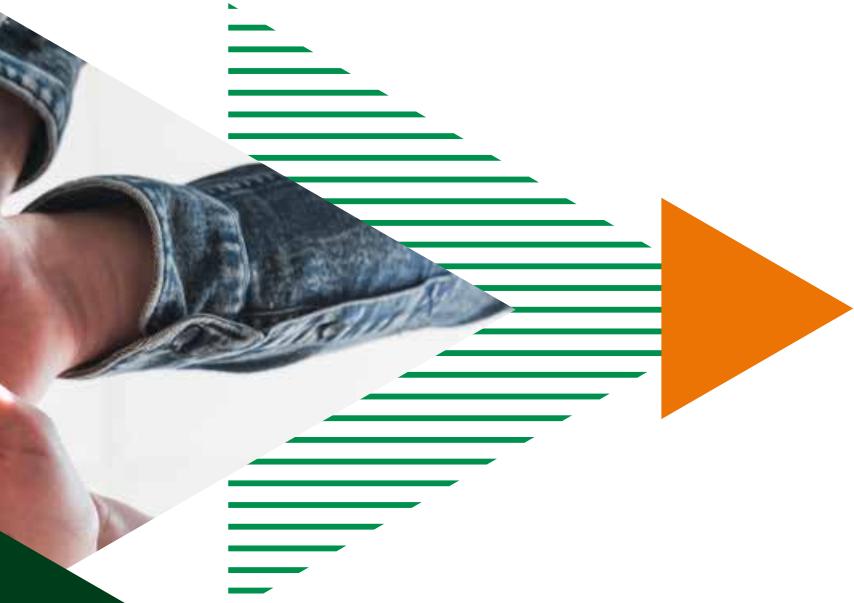
**GRI**  
308-1  
308-2

Como forma de contribuir com as questões ambientais, a Unimed Vitória estabelece em suas minutas contratuais itens em que os fornecedores se comprometem 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 2018, foi identificado como causador de impactos ambientais reais e potenciais significativos.







# SAÚDE SOCIAL



# CAPITAL HUMANO

## ► A base do cooperativismo está nas pessoas

Em sua essência, o cooperativismo é feito de pessoas para pessoas. Na Unimed Vitória, é a força dos médicos cooperados e colaboradores, que juntos somam quase cinco mil pessoas, que possibilita o alcance de bons resultados, com um atendimento de excelência e o cuidado com cada beneficiário, garantindo benefícios para todos.

Nesse sentido, a Unimed Vitória conseguiu se fortalecer ainda mais em 2018, chegando a 2.459 cooperados. Houve a entrada de 132 novos associados na operadora, que

chegaram para somar esforços ao lado dos cooperados que seguem, ano após ano, construindo melhores resultados para a cooperativa. Também foram registrados 39 desligamentos, por falecimento, exclusão ou eliminação.

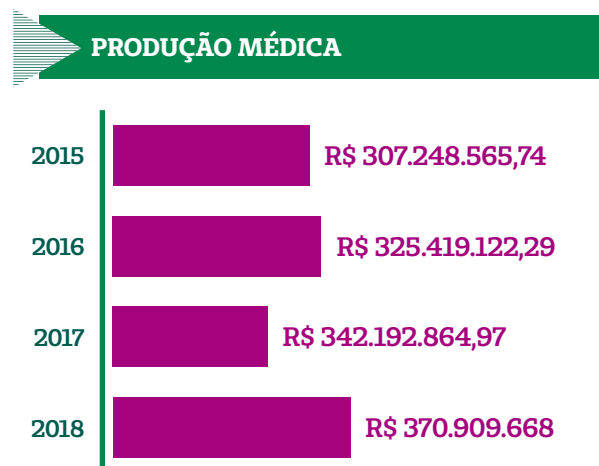
Com novos associados para fortalecer o negócio, a Unimed Vitória entra 2019 com fôlego renovado para manter o mesmo padrão de assistência à saúde, além de qualidade para encarar os desafios do mercado capixaba, cada vez mais competitivo e exigente.



## ► Produção médica apresenta crescimento

Uma cooperativa equilibrada, com finanças organizadas. É assim que a Unimed Vitória se apresenta a seus cooperados, sobretudo ao se analisar o volume da produção médica, que cresceu 8,24% em 2018 em comparação ao ano de 2017.

O valor apurado foi R\$ 370,9 milhões, um indicativo importante de crescimento da operadora e de valorização do trabalho médico. O valor desembolsado inclui o pagamento de consulta, que ficou em R\$ 82,00 em 2018, Serviço Auxiliar Diagnóstico e Terapia (SADT), além dos procedimentos de Intercâmbio.



## PROGRAMA VALORIZA MELHORA A REMUNERAÇÃO DO MÉDICO

O Programa Valoriza consolidou-se na Unimed Vitória. Por meio desta iniciativa, a operadora oferece aos cooperados uma remuneração diferenciada, conforme o resultado atingido e o alcance das metas estipuladas. O programa representa uma forma de ampliar o relacionamento com o médico cooperado, estimulando uma maior participação nas ações e nos eventos da operadora, trazendo-o mais para dentro do negócio.

O Valoriza é um programa de remuneração variável que vincula o pagamento do cooperado ao resultado da cooperativa. Iniciado em 2017, cresceu em 2018, rendendo dois pagamentos, em dois trimestres consecutivos. Como a apuração do primeiro e do segundo trimestres indicou que o resultado operacional da Unimed Vitória ficou dentro da meta proposta, os cooperados receberam 100% da bonificação.

O primeiro pagamento, de R\$ 2.241.420,66 em bonificação, foi feito em maio, referente ao primeiro trimestre de 2018. Já o segundo pagamento, de R\$ 2.847.928,85, aconteceu em agosto, referente ao segundo trimestre. Aos cooperados da Unimed Piraqueçu foram pagos R\$ 139.752,94, em julho.

Iniciado com o Valoriza Global, em 2017, o programa segue preparando sua nova fase para 2019, quando começará o Valoriza Individual. Nesta nova fase, haverá avaliação individual, olhando o cooperado dentro de sua especialidade, com indicadores específicos. Serão observados aspectos como titulação, participação em congressos, nível de resolutividade, satisfação do cliente e utilização dos recursos e das redes própria e credenciada.

O Programa Valoriza pagou o valor total de R\$ 3,06 milhões em 2017, referente a 1 semestre. Em 2018, os cooperados foram remunerados em dois semestres, com mais de R\$ 5 milhões distribuídos.

## ► Aperfeiçoamento e treinamentos

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Como forma de aproximar o cooperado e, ao mesmo tempo, contribuir com o seu desenvolvimento em relação ao negócio e também profissionalmente, a Unimed Vitória realiza palestras, treinamentos e debates. Em 2018, os eventos tiveram a participação de 946 cooperados distintos.

Entre os principais eventos, está a décima Reunião do Conselho Social, realizada em abril, que teve como

palestrante Alexandre Di Micelli, professor, pesquisador e consultor da área de Governança. Com a presença de 98 cooperados, o encontro abordou pontos sobre as boas práticas, liderança, propósito e ética, entre outros.

Nos meses de julho e agosto, o psiquiatra Edson Kruger ministrou uma capacitação técnica em três módulos sobre psiquiatria. Os 92 participantes discutiram assuntos como atendimento e urgências em psiquiatria e prevenção ao suicídio.

Para os novos cooperados, foi realizado, em agosto, o treinamento “Unimed Vitória na Prática”. Os 53 médicos puderam conhecer um pouco mais sobre Código de Conduta, NR 32, regulação em saúde, consentimento informado, gestão de risco e eventos adversos. Também tiveram explicações de como acessar os sistemas da cooperativa, como o Portal Médico, o Aplicativo dos Cooperados e o Autoriza Web.



Alexandre Di Micelli fez palestra para o Conselho Social

## ► Casa do Cooperado, o espaço do médico

Em 2018, a Casa do Cooperado foi totalmente repaginada, proporcionando ainda mais conforto e incorporando modernidade para receber os cooperados. A reinauguração do espaço, localizado na sede da Unimed Vitória, em Bento Ferreira, em Vitória, aconteceu em outubro.


A ação integra um projeto de reposicionamento do espaço, transformando-o em um ambiente de relacionamento e não só de gerenciamento de demanda. O propósito é que o cooperado se sinta melhor acolhido dentro

da operadora, em uma abordagem mais humanizada.

Com a nova Casa do Cooperado, alguns processos foram reestruturados, evidenciando a mudança no perfil do atendimento. Uma delas foi a internalização do “Alô, Cooperado”, um canal de relacionamento pelo telefone. Antes, os associados eram direcionados para um call center. Uma equipe exclusiva foi alocada para o atendimento, recebendo o cooperado de maneira mais personalizada.



A Casa do Cooperado realizou **25.659 atendimentos** em 2018.



## COMUNICAÇÃO MAIS DINÂMICA COM NOVAS FUNCIONALIDADES NO APLICATIVO

Um novo aplicativo para os cooperado foi lançado em janeiro, com um layout diferenciado e novas funcionalidades, disponível para os sistemas operacionais iOS e Android. As mudanças proporcionam praticidade, tornando a comunicação da cooperativa dinâmica e objetiva.

Além das notícias da cooperativa, o aplicativo oferece diversas informações e serviços para os associados. Entre as principais mudanças, estão a disponibilização do novo modelo de visualização do extrato para os cooperados e a implantação do extrato do Programa Valoriza, com inclusão de metas e potencial de ganho. Houve também a atualização de toda a seção de benefícios e a inclusão do botão do IDSS com as principais informações. A navegação ficou mais simples, e o acesso às informações da cooperativa foi facilitado.

## ► Benefícios exclusivos

Com a finalidade de intensificar mais o seu relacionamento com os cooperados, em maio a cooperativa lançou o novo Guia de Benefícios, com serviços e vantagens personalizadas e exclusivas para os associados. Com o guia, que está disponível no Portal Médico, a organização destaca dados relevantes, como serviços disponíveis na Casa do Cooperado, visando esclarecer possíveis dúvidas e, conseqüentemente, ampliar o interesse e a adesão aos benefícios criados especialmente para os cooperados.

Um dos benefícios a que os cooperados têm direito é o plano de saúde, custeado 100% pela cooperativa, com abrangência nacional, sem coparticipação para cooperados, além de plano odontológico, também 100% custeado. É oferecido, ainda, o seguro de responsabilidade civil, que garante indenização por danos causados a terceiros que o cooperado segurado venha a ser obrigado a reparar em sentença judicial ou acordo autorizado pela seguradora, decorrentes de omissões e erros cometidos no exercício da profissão. A inclusão é automática para os cooperados ativos, sem nenhum custo adicional.

A cooperativa também oferece benefícios em que o cooperado realiza o investimento, com 100% de retorno do custo garantido pela Unimed Vitória. Entre eles estão o seguro de vida, o seguro hospitalar, a previdência privada averbada e o Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit).

GRI  
201-3

A cooperativa investiu R\$ 15.603.258,09\* em benefícios voltados para os cooperados, em 2018.

\* O valor referente ao plano de saúde está sendo considerado somente o custo assistencial.

## ► Compromisso em valorizar talentos

A construção de uma marca sólida passa pelo reconhecimento daqueles que a compõem. Em seus 39 anos, a Unimed Vitória tem buscado dar condições para que seus colaboradores desenvolvam habilidades e potencialidades, investindo em treinamentos e desenvolvimento, cuidando do público interno com atenção e dando a ele um lugar de destaque dentro da política organizacional.

Esse esforço, ao longo dos anos, resultou em um reconhecimento inédito em 2018, com a entrada da Unimed Vitória e do Hospital Unimed Vitória na lista das **150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil**, levantamento realizado anualmente pela revista Você S/A. Essa conquista está diretamente relacionada às principais diretrizes da Unimed Vitória, sendo a consolidação do trabalho realizado com foco nos colaboradores.

A operadora ficou com nota 74,3 entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar; e o Hospital Unimed Vitória com 72,6. Com o resultado, a cooperativa está entre as três empresas de saúde do Espírito Santo a fazer parte do ranking.

A organização permanece, deste modo, comprometida em valorizar talentos, preparar as pessoas para que possam crescer profissionalmente na cooperativa e reconhecer o esforço de cada colaborador, com o mesmo cuidado e acolhimento que concebe a seus clientes.



**A Pesquisa de Clima da Unimed Vitória, realizada anualmente, está dentro do nível de excelência: 85,46%.**

## ► Perfil do Colaborador

GRI  
102-8

O quadro funcional da Unimed Vitória, no ano, somou 2.478 colaboradores, sendo 614 do gênero masculino e 1.864 do gênero feminino. A cooperativa possui ainda 15 estagiários, 57 menores aprendizes e 22 médicos residentes em sua equipe, que atuam em regime temporário e não foram incluídos no número total de colaboradores.





## Total de Colaboradores Unimed Vitória

Tipo de colaborador	Gênero	Localização - residência	Localização - trabalho	Contrato de trabalho
CLT	Masculino: 614 Feminino: 1864	Vitória: 709 Serra: 582 Vila Velha: 645 Cariacica: 412 Guarapari: 18 Aracruz: 39 Domingos Martins: 1 Fundão: 8 Ibiraçu: 1 Itarana: 1 João Neiva: 7 St. Maria de Jetibá: 1 Viana: 54	Vitória: 2302 Serra: 60 Vila Velha: 49 Cariacica: 12 Guarapari: 6 Aracruz: 47 João Neiva: 1 St. Maria de Jetibá: 1	Permanente: 2478 Temporário: NA
Estagiário	Masculino: 3 Feminino: 12	Cariacica: 3 Serra: 3 Vitória: 8 Vila Velha: 1	Vitória: 15	Temporário: 15
Menor Aprendiz	Masculino: 20 Feminino: 37	Cariacica: 6 Serra: 4 Vitória: 41 Vila Velha: 4 Aracruz: 2	Vitória: 50 Serra: 2 Vila Velha: 3 Aracruz: 2	Temporário: 57
Residentes médicos	Masculino: 7 Feminino: 15	Colatina: 1 Serra: 2 Vitória: 16 Vila Velha: 3	Serra: 4 Vitória: 18	Temporário: 22

Os cargos da Alta Administração são ocupados por 80% de profissionais que moram na região de atuação da cooperativa e 20% convidados de outros estados.

A maioria dos colaboradores, 2.191, trabalha em período integral, com uma carga horária acima de seis horas. Desses, 536 são do gênero masculino e 1.655 do feminino. Outros 381 funcionários atuam em período parcial na cooperativa, com uma carga horária de até seis horas. Fazem

parte desse grupo, 108 profissionais do gênero masculino e 273 do feminino.

Os registros do quadro funcional da Unimed Vitória estão disponíveis no Sistema ADP, de geração e administração da Folha de Pagamento, de onde é possível emitir relatórios com as principais informações sobre os colaboradores. Na apresentação deste perfil, a cooperativa também desconsiderou os profissionais com contrato suspenso, conselheiros e desligados.

Em 2018, foram registradas 346 admissões e 279 demissões, considerando os 19 municípios de atuação da Unimed Vitória. A taxa de novas contratações entre as mulheres foi de 10,05% e entre os homens de 3,91%.

ADMITIDOS 2018	Faixa etária		Taxa de novas contratações		Gênero		Taxa de novas contratações		
	19 a 24 anos	58	<b>2,34%</b>	Feminino	249	<b>10,05%</b>	Masculino	97	<b>3,91%</b>
	25 a 29 anos	94	<b>3,79%</b>						
	30 a 45 anos	185	<b>7,47%</b>						
	46 a 59 anos	9	<b>0,36%</b>						
	acima de 60	0	<b>0,00%</b>						
ADMITIDOS 2018	Região estabelecimento que trabalha		Taxa de novas contratações		Região moradia		Taxa de novas contratações		
	Vitória	326	<b>13,16%</b>	Aracruz	4	<b>0,16%</b>	Cariacica	60	<b>2,42%</b>
	Serra	6	<b>0,24%</b>	Fundão	2	<b>0,08%</b>	Guarapari	1	<b>0,04%</b>
	Vila Velha	4	<b>0,16%</b>	João Neiva	2	<b>0,08%</b>	Serra	78	<b>3,15%</b>
	Cariacica	3	<b>0,12%</b>	Viana	9	<b>0,36%</b>	Vila Velha	101	<b>4,08%</b>
	Guarapari		<b>0,00%</b>	Vitória	89	<b>3,59%</b>			
	Aracruz	7	<b>0,28%</b>						
	João Neiva		<b>0,00%</b>						
	St. Maria de Jetibá		<b>0,00%</b>						

DEMITIDOS 2018	Faixa etária		Gênero	
	19 a 24 anos	19	Feminino	219
	25 a 29 anos	50	Masculino	74
	30 a 45 anos	189		
	46 a 59 anos	31		
	acima de 60	4		
DEMITIDOS 2018	Região estabelecimento que trabalha		Região	
	Vitória	280	Aracruz	2
	Serra	3	Cariacica	44
	Vila Velha	5	Fundão	1
	Cariacica	2	Guarapari	1
	Guarapari		João Neiva	1
	Aracruz	3	Linhares	1
	João Neiva		Serra	69
	St. Maria de Jetibá		Viana	6
			Vila Velha	75
		Vitória	93	

## DIVERSIDADE E IGUALDADE SÃO COMPROMISSOS

GRI  
405-1

Homens e mulheres, de diferentes faixas etárias, ocupam cargos em todas as instâncias da Unimed Vitória. A organização defende a igualdade de oportunidades e a não discriminação de pessoas. Em seu quadro de funcionários, além de buscar a igualdade de gênero, também trabalha com a inclusão. Em 2018, a cooperativa contava com 131 Pessoas com Deficiência (PCD) em seu quadro de colaboradores.

A Unimed Vitória cumpre 100% da cota de contratações de pessoas com deficiência.

### DIVERSIDADE POR CATEGORIA DE COLABORADORES

Categoria Funcional	Principais cargos	Gênero		Faixa Etária			PCD
		Masculino	Feminino	Abaixo de 30	30 a 50	Acima de 50	
Gestão	Coordenadores, gerentes, assessores e superintendentes	43	66	3	95	11	0
Técnico	Analistas, psicólogo, fisioterapeuta, enfermeiro	165	556	160	541	20	23
Operacional	Técnicos, assistente, auxiliar, secretárias	323	1160	315	1089	79	90
Apoio	Motorista, porteiro, eletricitista	106	131	115	109	13	14

### DIVERSIDADE NA ALTA GOVERNANÇA

GRI  
405-1

A Diretoria Executiva da Unimed Vitória é formada por 100% de homens, sendo que 20% possuem de 30 a 50 anos de idade e 80% mais de 50 anos de idade. O Conselho de Administração é composto por 18% de mulheres e 82% de homens. No que tange à faixa etária, 10% possuem de 30 a 50 anos de idade e 90% mais de 50 anos de idade.

A composição do Conselho Fiscal é formada por 100% de homens, sendo que 50% possuem de 30 a 50 anos de idade e 50% mais de 50 anos de idade. O Conselho Técnico é constituído por 14% de mulheres e 86% de homens, sendo que 29% têm de 30 a 50 anos e 71% mais de 50 anos de idade.

## REVISÃO DO PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS É INICIADA

GRI

102-35  
102-36  
102-37

O Plano de Cargos e Salários da Unimed Vitória começou a ser reestruturado em 2018 com a criação do Comitê de Remuneração. Gestores de diferentes áreas foram convidados para avaliar a estrutura de cargos e remuneração, bem como propor mudanças que considerarem pertinentes à área de Gestão de Pessoas.

A avaliação dos cargos terá como base critérios objetivos que envolvem complexidade, disponibilidade no mercado, exercício de liderança e outros. O comitê também vai contar com informações da pesquisa de mercado, realizada por consultoria especializada, sobre a competitividade externa da Unimed Vitória em termos de remuneração.

A conclusão da revisão do plano está prevista para 2019. A progressão salarial dos colaboradores já é realizada de acordo com as faixas estabelecidas e

considerando o desempenho destes em termos de competências e resultados.

A gestão do Plano de Cargos e Salários é de responsabilidade da área de Gestão de Pessoas, que conta com a expertise de consultores externos que são contratados quando necessário.

Os aumentos salariais correspondem ao percentual definido por negociação coletiva dos sindicatos, além do desempenho em termos de competências e resultados. Todos os colaboradores da Unimed Vitória estão vinculados aos sindicatos de classe: o Sindicato dos Trabalhadores em Sociedades Cooperativas e Entidades do Sistema Cooperativistas no Estado do Espírito Santo (Sintracoop-ES), o Sindicato dos Enfermeiros no Estado do Espírito Santo (Sindienfermeiros) e o Sindicato dos Técnicos e Auxiliares de Enfermagem do Estado do Espírito Santo (Sitaen-ES).

GRI

102-41

GRI

405-2

### RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO-BASE E DA REMUNERAÇÃO POR GÊNERO

Categoria Funcional	Principais cargos	Salário Base		Razão Matemática
		Homens	Mulheres	
Gestão	Coordenadores, gerentes, assessores e superintendentes	R\$ 12.383,95	R\$ 9.511,88	0,768081266
Técnico	Analistas, psicólogo, fisioterapeuta, enfermeiro	R\$ 4.075,39	R\$ 4.314,80	1,058745298
Operacional	Técnicos, assistente, auxiliar, secretárias	R\$ 2.100,16	R\$ 1.850,75	0,881242382
Apoio	Motorista, porteiro, eletricista	R\$ 1.791,62	R\$ 1.426,93	0,796446791



## CONQUISTA DE METAS É RECOMPENSADA

O Programa de Participação nos Resultados (PPR) é uma das formas de reconhecer o trabalho dos colaboradores que assumiram o compromisso de alcançar as metas. O plano de metas é composto por indicadores organizacionais, que são aplicados a todas as áreas da cooperativa. Existem, ainda, metas setoriais e individuais. Cada setor conta com indicadores específicos.

A PPR é paga quando as metas são atingidas em 100% ou mais. O pagamento referente a 2018 deve ocorrer em abril de 2019. Esse benefício é praticado desde 2013, e os pagamentos foram entregues por cinco anos consecutivos.

## TURNOVER MANTIDOS EM PERCENTUAIS BAIXOS

GRI  
401-1

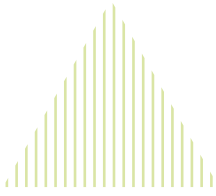
O turnover manteve números pequenos em relação ao mercado. O acumulado geral na organização foi de 1,07%. Na operadora, foi de 1,11%, e nos Recursos Próprios, de 1,05%. No ano anterior, o turnover ficou, respectivamente, em 1,71% (geral), 1,61% (operadora) e 1,75% (Recursos Próprios).

No setor de saúde, e também na Unimed Vitoria, os técnicos de enfermagem representam a categoria com maior índice de rotatividade. Por esta razão, tiveram atenção prioritária no plano de ação em desdobramento da pesquisa organizacional realizada para diminuir o *turnover* de colaboradores.

A pesquisa, que começou em 2017, em toda a cooperativa, abordou diversos aspectos dos colaboradores, entre eles os socioeconômicos, como condições financeiras e ambiente familiar.

A liderança e clima organizacional, que estavam entre os pontos críticos da pesquisa, foram tratados por meio de treinamentos. Outra estratégia foi a oferta do vale alimentação, com valor fixo por mês, e bonificação por assiduidade, para todos os técnicos de enfermagem, inclusive aqueles que já utilizavam o refeitório da organização.

Em 2018, o turnover da categoria técnicos de enfermagem foi de 1,14%, menor que o ano anterior, quando chegou a 2,27%.



## ROTATIVIDADE POR GÊNERO

Gênero	Taxa de Rotatividade
Feminino	8,84%
Masculino	2,99%

## ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA

Faixa etária	Taxa de rotatividade
19 a 24 anos	0,77%
25 a 29 anos	2,02%
30 a 45 anos	7,63%
46 a 59 anos	1,25%
acima de 60 anos	0,16%

## ROTATIVIDADE POR REGIÃO

Município	Taxa de Rotatividade
Aracruz	0,08%
Cariacica	1,78%
Fundão	0,04%
Guarapari	0,04%
João Neiva	0,04%
Linhares	0,04%
Serra	2,78%
Viana	0,24%
Vila Velha	3,03%
Vitória	3,75%



## ► Benefícios que agregam valor e motivam

GRI  
401-2

Ticket alimentação para 100% dos colaboradores e aumento do prazo do auxílio-creche foram os novos benefícios entregues para os funcionários em 2018. Os colaboradores podem optar por dividir o ticket entre refeição e alimentação, com valor fixo.

Todas as colaboradoras passaram a ter direito ao auxílio-creche para filhos de até 24 meses. Antes, algumas categorias recebiam o benefício por seis ou 18 meses, conforme estabelecido por lei ou na Convenção Coletiva dos sindicatos de trabalhadores. As mães também podem dedicar uma hora de sua jornada de trabalho para amamentar o filho até o sexto mês de vida.

A Unimed Vitória concede todos os direitos regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT): pagamento do 13º salário, vale-transporte, férias, salário-família e salário-maternidade. Além de

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 adiantamento da primeira parcela do 13º salário.

O total dos salários pagos, em 2018, foi de R\$ 104.261.443,77. O Programa de Participação nos Resultados (PPR) somou R\$ 10.057.241,75, com pagamento realizado em 2018 referente ao resultado do exercício anterior. Já em benefícios para colaboradores foi feito o pagamento de R\$ 14.530.750,86, incluindo plano odontológico, previdência complementar, auxílio-creche, vale-refeição e alimentação, vale-transporte e seguros.

GRI  
201-1



A Casa do Colaborador tem área para descanso, leitura, uso de internet, jogos e TV em um espaço confortável para os profissionais desfrutarem do seu tempo livre

## COLABORADOR TEM OPÇÃO DE PLANO DE SAÚDE

GRI  
201-3

O colaborador pode escolher entre duas modalidades de plano de saúde: o Unimed Personal ou o Unimed Amplo. Os atendimentos de saúde na rede própria não têm cobrança de coparticipação, sendo gratuito para todos. Quem optar pelo primeiro, não tem desconto fixo mensal, sendo cobradas apenas as consultas realizadas no pronto-socorro em horário de funcionamento das unidades Personal. Adquirindo o Unimed Amplo, o colaborador tem um desconto mensal fixo.

## PREVIDÊNCIA PRIVADA COM NOVAS ADESÕES

GRI  
201-3

A previdência privada teve adesão voluntária de mais 113 colaboradores em 2018. O colaborador escolhe contribuir de 2% a 6% do seu salário em um dos planos oferecidos pela Seguros Unimed – Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). A cooperativa complementa o pagamento, realizando um depósito em valor igual. Em 2018, a Unimed Vitória investiu R\$ 952.053,14 no programa, que tem a participação de 378 colaboradores, ao todo, desde 2016.

## ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE DE VIDA

A saúde e o bem-estar dos colaboradores são acompanhados de perto por meio do Programa Qualidade de Vida da Unimed Vitória. Em 2018, 1.732 colaboradores, representando 80% dos profissionais da cooperativa, participaram das etapas de diagnóstico, com avaliação física e levantamento do histórico de saúde pessoal e familiar, e monitoramento, que consiste na participação nos grupos, nas palestras e nas oficinas recomendados.



## Cinco comissões empenhadas na segurança do trabalho

GRI  
403-1

Prevenir acidentes do trabalho é o compromisso de cinco comissões criadas pela Unimed Vitória para monitorar, reduzir e eliminar riscos existentes na cooperativa. As comissões são formadas por 214 colaboradores de todos os níveis, desde o Operacional até a Direção, que representam 8,58% da força de trabalho.



### SEGURANÇA DO TRABALHO

- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)
- Comissão Interna de Radioproteção
- Comissão de Resíduos
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Materiais Perfurocortantes



### SEGURANÇA DO PACIENTE NO HOSPITAL UNIMED

- 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



### SEGURANÇA DO PACIENTE NA MATERNIDADE UNIMED

- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão de Riscos e Segurança do Paciente
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Interna de Prevenção de Acidentes
- Comitê Transfusional
- Comissão de Ética Médica

## ► Criado Núcleo de Atenção para o Colaborador



A criação do Núcleo de Atenção ao Colaborador foi uma das estratégias mais assertivas em 2018. O núcleo faz parte do Jeito de Cuidar e surgiu de uma necessidade identificada por meio dos atestados médicos de afastamento, que, em grande parte, estavam relacionados a problemas como ansiedade e depressão.

O levantamento do perfil socioeconômico dos colaboradores, realizado por intermédio do Projeto Conhecer para Cuidar, também apontou a necessidade de disponibilizar o serviço de acolhimento psicossocial. O colaborador pode procurar o núcleo por iniciativa própria ou ser indicado pela Medicina do Trabalho, pelo gestor da área em que atua ou, ainda, por um colega, quando perceber a necessidade de apoio.

O atendimento é feito na Sede Administrativa ou no Hospital Unimed Vitória, por um psicólogo e um assistente social. Se for diagnosticado algo grave, o colaborador poderá ser encaminhado para o Viver Unimed.

Ao longo do ano, 158 colaboradores receberam atendimento psicossocial para tratar, principalmente, transtornos de ansiedade e estresse. Destes, 86 foram encaminhados para psicoterapia e 72 não apresentaram necessidade de acompanhamento, sendo que 28 receberam acolhimento de retorno ao trabalho. Além de tratar distúrbios relacionados ao trabalho, o núcleo oferece apoio para problemas familiares, como doenças e falecimento.



## ► Monitoramento e prevenção de acidentes

O monitoramento dos acidentes de trabalho é essencial para subsidiar as estratégias para prevenção e controle de riscos prejudiciais à saúde do colaborador. Os pontos críticos são tratados com as adequações necessárias na estrutura, além de educação e conscientização.

Com o tema “Regras de Ouro da Segurança: Pare, Pense e Aja!”, a 15ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) teve o engajamento de 772 colaboradores em 2018. Durante o evento, foram apresentados os principais riscos de acidentes e o que pode ser feito para evitá-los. A programação contou com atividades na Sede Administrativa, na Maternidade Unimed Vitória, na Unimed Diagnóstico e no Hospital Unimed Vitória.



GRI  
403-3  
403-4

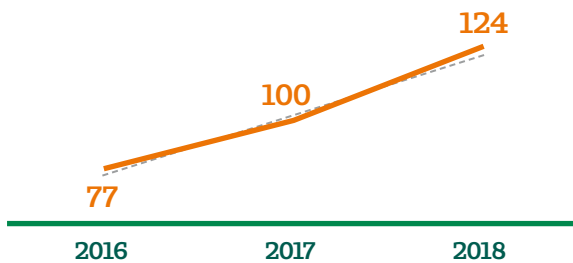
A cooperativa cumpre todas as exigências relacionadas à saúde e segurança do trabalho determinadas pelos acordos formais com os sindicatos de classe, que dedicam 7,31% dos tópicos para o tema. Os setores com mais riscos de acidentes são monitorados com maior rigor. São eles: Oncologia, Hemodinâmica, Raio X, Tomografia e Mamografia. Em 2018, não houve doenças ocupacionais diagnosticadas em colaboradores dessas atividades.

GRI  
403-2

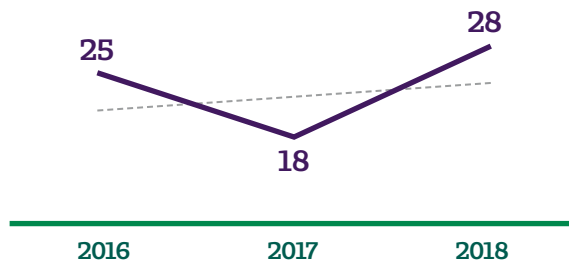
Ao todo, foram registrados 124 acidentes de trabalho na Unimed Vitória em 2018. Não houve doenças ou óbitos relacionados ao trabalho.

GRI  
403-2

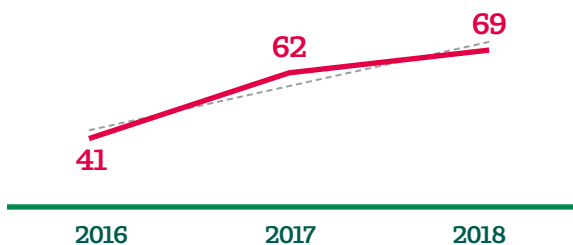
### ACIDENTES DE TRABALHO



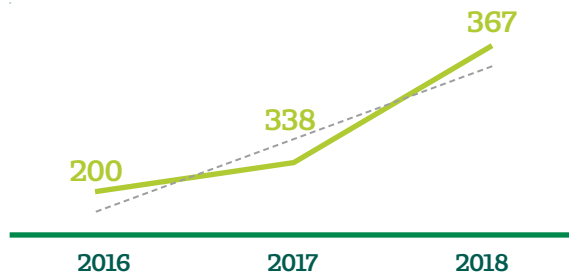
### ACIDENTES DE TRABALHO COM MATERIAL BIOLÓGICO



### ACIDENTES DE TRABALHO COM PERDA DE TEMPO (CPT)



### DIAS PERDIDOS POR ACIDENTE DE TRABALHO



## SEGURANÇA NO TRÂNSITO

A prevenção de acidentes durante o trajeto que o colaborador faz da residência para o trabalho e vice-versa também recebe atenção da organização. Com a campanha “Maio Amarelo – Segurança na direção certa”, a cooperativa promoveu ações educativas baseadas no Código de Trânsito Brasileiro, com medidas preventivas que devem ser adotadas nas vias públicas. Em 2018, a campanha teve a participação de 704 colaboradores.





## ► Novos treinamentos e colaboradores mais preparados

**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
404-1

A cooperativa acredita e investe no colaborador por meio de programas, treinamentos e ações criados para estimular e facilitar o desenvolvimento pessoal e profissional de cada um.

Em 2018, o total em treinamentos foi de 108.099 horas. Entre as mulheres, o tempo de capacitação foi de 83.960 horas e 50 minutos por colaboradora, e entre os homens, de 24.138 horas e 10 minutos por colaborador. A categoria funcional que ficou por mais horas em treinamento foi a Operacional, com 49.958 horas e 56 minutos.

**GRI**  
412-2

Entre os programas e as ações de treinamentos realizados em 2018, alguns tiveram como foco a área de Direitos Humanos. Entre eles estão o Jeito de Cuidar (5504:35 horas de treinamento), Programa Paratodos (61:30 horas), Programa de Integridade (1346:35 horas), Saúde Mental (16:00 horas), Saúde Financeira (635:00 horas), Semana da Diversidade (232:30 horas), Ser Unimed (563:00 horas) e Vivências (158:00 horas de treinamento).

## HORAS DE TREINAMENTOS

Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	2016	2017	2018
<b>POR EMPREGADO</b>			
Total de horas	93978h45	66418h16	108.099:00
Média per capita (GERAL)	3h39	2h28	3h58
<b>POR GÊNERO</b>			
Homens (média de horas per capita)	3h24	2h13	3h30
Mulheres (média de horas per capita)	3h45	2h34	4h08
<b>POR CATEGORIA FUNCIONAL</b>			
Gestão (média de horas per capita)	10h56	5h52	7h21
Técnico (média de horas per capita)	3h59	2h55	5h33
Operacional (média de horas per capita)	3h06	2h07	3h11
Apoio (média de horas per capita)	2h30	1h36	2h31

### ► Todos aprendendo

Em 2018, todos os colaboradores tiveram a oportunidade de fazer cursos online da Fundação Unimed. A escolha dos cursos foi livre e quem se inscreveu ganhou uma hora da jornada de trabalho para dedicar às aulas e às atividades. A novidade contribuiu para a qualificação dos colaboradores e aumentou o número de horas treinadas no ano.

Para estimular o desenvolvimento e aperfeiçoamento da gestão financeira pessoal dos colaboradores foi criado o Programa de Formação Financeira, disponível para todos os interessados, desde janeiro. Os treinamentos foram realizados por consultor externo, que abordou temas práticos como endividamento, poupança e controle das finanças.



O “Ser Unimed Vitória” é dedicado ao colaborador que acabou de ingressar na organização. Depois de completar seus primeiros 90 dias na cooperativa, ele é convidado a participar de um evento que tem a finalidade de alinhamento à cultura organizacional, com atividades de forma leve e dinâmica.

Outras ações para capacitar o colaborador foram o Programa de Mentoring, o projeto Transformação em Desenvolvimento e o Programa ParaTodos. Para 2019, começou a ser estudado, em 2018, o Programa de Sucessão, que visa valorizar os talentos internos e estimular o desenvolvimento da carreira.

O Processo de Seleção Interno (Psiu) demonstrou como o colaborador está interessado em aprender e crescer. Em 2018, 284 funcionários concorreram às vagas ofertadas, 179 a mais do que em 2017, quando candidataram-se 105 profissionais.





## ► Identificar mentores e preparar líderes

GRI  
404-2

Despertar e valorizar a capacidade de liderança dos colaboradores é um compromisso da Unimed Vitória. Em 2018, a cooperativa investiu ainda mais em treinamento e capacitação para novos líderes, mentores e educadores.

Por meio de um processo seletivo, realizado em 2017, foram identificados novos talentos com habilidades técnicas e comportamentais para ministrarem treinamentos com foco nas necessidades internas. Esses colaboradores participaram do Programa de Formação de Educadores e, depois de curso e avaliação, foram habilitados para ministrar treinamentos dentro da cooperativa em 2018.

Os educadores têm o suporte da equipe de gestão de pessoas para o planejamento das aulas e recebem gratificação por treinamento ministrado.

Além da satisfação e do aprimoramento profissional, a Unimed Vitória economizou investimentos em cursos de menor valor, mas com grande demanda.

A cooperativa realizou o projeto piloto de Mentoring em 2018, com a participação de superintendentes, convidados a serem mentores de colaboradores selecionados. O objetivo é utilizar

a tutoria como metodologia em que um mentor apoie um colaborador que necessita desenvolver uma competência específica, por meio do compartilhamento das experiências profissionais.





## ► Avaliação de desempenho motivadora

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
404-3

Avaliar o desempenho do colaborador é identificar a influência da Unimed Vitória em seus pontos fortes e fracos. Por isso, em 2018, a cooperativa usou uma metodologia diferente, capaz de coletar informações mais precisas para a tomada de decisão.

A nova Avaliação de Desempenho por Competências aliou o modelo desenvolvido pelo Sistema Unimed ao escopo do Jeito de Cuidar. Os cargos foram avaliados de acordo com o perfil das atividades, níveis de complexidade, amplitude, grau de exigência e responsabilidade, além das competências que mostram o que é esperado do trabalho.

O colaborador se autoavaliou e o gestor avaliou o colaborador. Esses dados vão subsidiar o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e dar suporte para decisões nos vários processos de Gestão de Pessoas, como selecionar, contratar, remunerar, desenvolver, avaliar, reconhecer, reter e cuidar dos colaboradores.

A Pesquisa de Clima é outra ferramenta de avaliação adotada. Em 2018, foi diagnosticado o distanciamento entre liderança e colaborador, gerando impactos, inclusive, na rotatividade de profissionais, principalmente técnicos de enfermagem. A primeira ação resolutiva foi o treinamento de líderes.

Ao todo, 2.106 pessoas, representando 83,67% do total de colaboradores da Unimed Vitória, participaram da Avaliação de Desempenho em 2017.



## ► Empatia na prática

Colaboradores e cooperados da Unimed Vitória trocaram de cargo no Dia da Empatia, ação criada em 2018 para sensibilizar as equipes por meio da vivência. Gerentes deixaram os escritórios e reuniões para assumir funções dos colaboradores da linha de frente e vice-versa. O operador de call center teve a oportunidade de ser superintendente e o diretor-presidente de trabalhar como maqueiro no hospital. O objetivo foi fazer com que as pessoas vivessem, na prática, o lugar do outro por um dia, ficando demonstrado como a empatia pode contribuir para a melhoria do ambiente profissional.

A iniciativa da Gerência de Recursos Humanos está alinhada ao Jeito de Cuidar, na promoção de uma nova cultura de apoio, respeito e cuidado entre os colaboradores. O Dia da Empatia foi realizado nos meses de março e julho, em todas as unidades da cooperativa.



Com duas edições em 2018, o Dia da Empatia teve participação voluntária de 162 colaboradores, incluindo a Alta Direção.



Gincana Olímpica Unimed



Dia das crianças



Arraiá Solidário

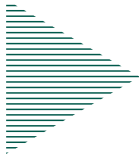
## ► Integração e solidariedade

A participação voluntária de colaboradores e cooperados, com suas famílias, nos momentos de lazer promovidos pela Unimed Vitória, tem grande relevância por demonstrar o engajamento de todos com a marca. Somente o Dia das Crianças, realizado pela primeira vez em 2018, reuniu 1.200 participantes, com uma programação que teve brincadeiras, teatro e distribuição de brindes.

O 1º Arraiá Solidário Unimed Vitória foi outra novidade. Os recursos para a organização e a estrutura foram levantados pelos próprios colaboradores, e as barrquinhas disponibilizadas para seis ONGs apoiadas pelo Instituto Unimed Vitória, que puderam comercializar produtos, gerando receita.

A Gincana Olímpica Unimed reuniu 725 participantes, divididos em oito equipes para participar das provas esportivas. A programação foi realizada no Estádio Engenheiro Araripe (Desportiva Ferroviária), em Cariacica, com prêmios em dinheiro para as equipes vencedoras. Em 2018, aconteceu a 7ª edição da gincana, que é realizada anualmente para incentivar o cuidado com a saúde e o trabalho em equipe.

O valor arrecadado com a venda de produtos no 1º Arraiá Solidário foi destinado às instituições sociais participantes. Também foram doados 1.071 quilos de alimentos e 57 litros de leite arrecadados no evento. Ao todo, 370 pessoas prestigiaram o arraiá.



# SOCIEDADE

## ► Juntos construindo uma sociedade melhor

Atuar junto à sociedade, por meio de ações de interesse socioambiental, é uma das premissas da cooperativa, que desenvolve projetos para a promoção da qualidade de vida por meio do Instituto Unimed Vitória. Com o uso de recursos provenientes da renúncia fiscal por parte de governos, o Instituto busca ampliar, apoiar e investir em trabalhos comprometidos com a promoção da saúde, sobretudo nas áreas de educação, meio ambiente, esporte, desenvolvimento comunitário e cultura, com atividades com resultados efetivos por meio de ações que mobilizam o público interno.

GRI  
201-4

As iniciativas apoiadas pelo Instituto Unimed Vitória trazem benefícios para crianças e adultos, que, assistidos por instituições sociais e sem fins lucrativos, têm a chance de transformar suas vidas. Em 2018, foram investidos R\$ 2.888.756,01 em apoio e patrocínio a projetos. Desse total, R\$ 596.929,08 são recursos provenientes da arrecadação do estacionamento do Hospital Unimed Vitória e da Sede Administrativa e R\$ 2.291.826,93 oriundos de renúncia fiscal por meio do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), desenvolvido pela cooperativa. .



Por meio de leis de incentivo, foram destinados R\$ 2.287.326,93, sendo R\$ 295 mil repassados ao Fundo para Infância e Adolescência (FIA); R\$ 45 mil ao Fundo Municipal do Idoso; R\$ 1,123 milhão à Lei Rouanet; R\$ 352,4 mil à Lei do Esporte; R\$ 235,8 mil ao Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência; e R\$ 235,8 mil ao Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica. A cooperativa ainda realizou o apoio direto do Programa De Olho no Futuro, do Instituto Unimed Vitória, com o repasse de R\$ 4,5 mil.

## ► Programa mobiliza médicos e colaboradores

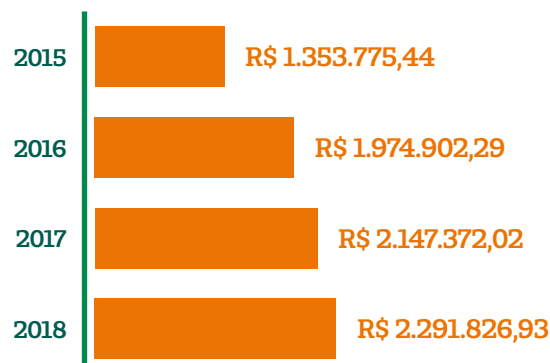
Lançado em 2012, o Programa Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) do Instituto Unimed Vitória mobiliza médicos cooperados e colaboradores, conscientizando-os a destinarem parte do Imposto de Renda devido para as leis de incentivo. A campanha é realizada anualmente, de agosto a novembro, quando os participantes podem destinar até 8% do Imposto de Renda 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.

Com a adesão de 636 cooperados e 133 colaboradores, o resultado foi recorde em 2018, totalizando, juntos, uma arrecadação de R\$ 1.886.826,93. Com a soma da parte da cooperativa foi alcançado o valor de R\$ 2,291 milhões

O Instituto Unimed Vitória completou seis anos de atuação, com a marca de R\$ 8,640 milhões investidos em cerca de 170 projetos socioambientais, principalmente na região da Grande Vitória. Mais de R\$ 7 milhões desse total foram oriundos do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR).



### CAPTAÇÃO DO RIR



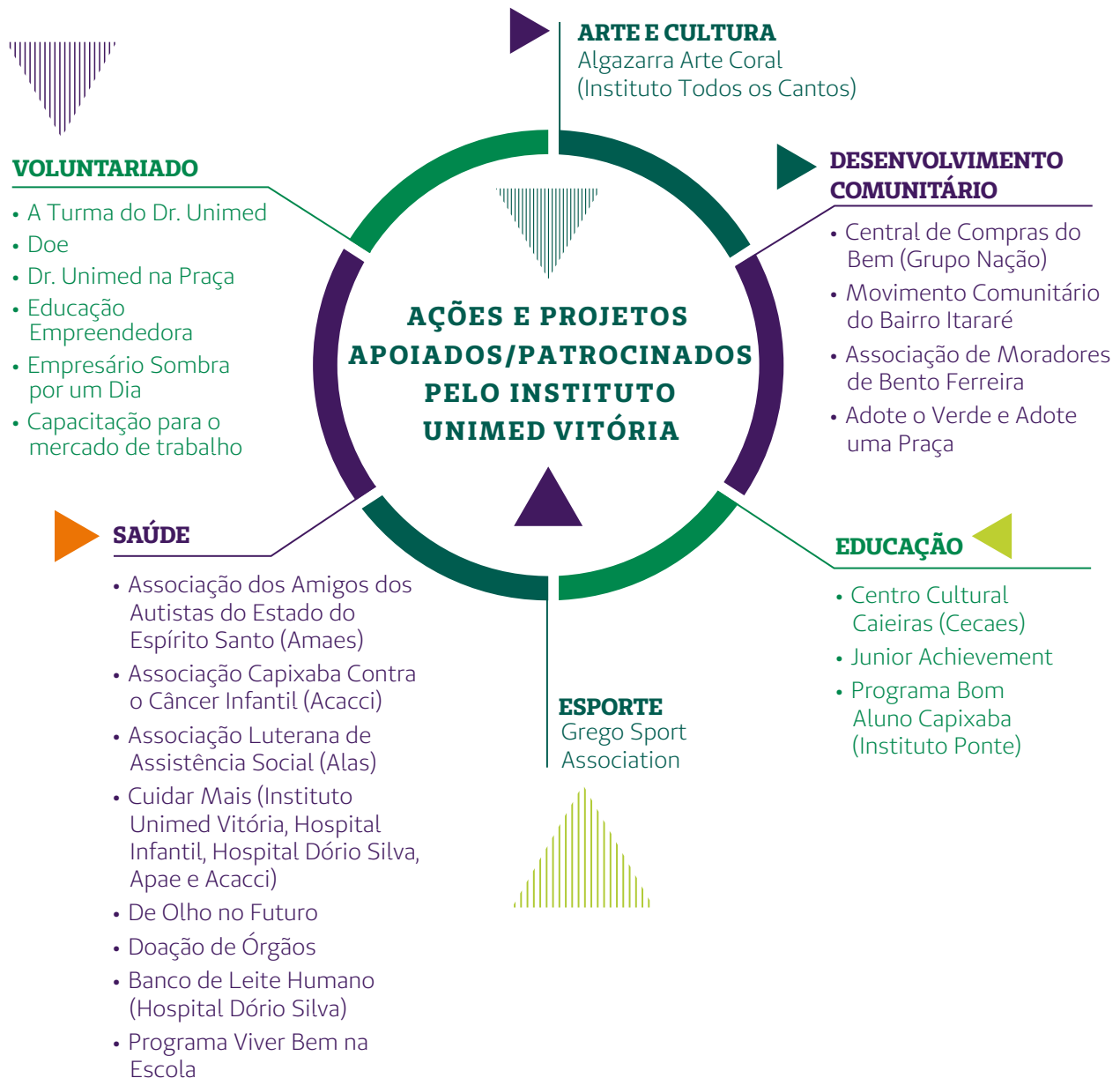
## PROJETOS APOIADOS VIA DESTINAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA

Lei	Projeto beneficiado	Valor (R\$)
<b>Fundo da Infância e Adolescência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Cariacica (COMDCAC)</li> <li>Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente da Serra (Concase)</li> </ul>	295.000,00
<b>Fundo do Idoso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conselho Municipal do Idoso de Vitória (Comid)</li> </ul>	45.000,00
<b>Lei Rouanet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A Turma do Dr. Unimed (Instituto Unimed Vitória)</li> <li>Algazarra Coral - Ensino de música para adolescentes e jovens 2019 (Instituto Todos os Cantos)</li> <li>Circuito Cultural Unimed Ano 11 Teens</li> <li>O Musical (D.G.M. Produções Artísticas Ltda - ME)</li> <li>Plano Anual das Atividades Culturais da Catedral Metropolitana de Vitória (Instituto Modus Vivendi Desenvolvimento Social, Cultural e Ambiental)</li> <li>Lona de Cultura e Arte/Dr. Unimed na Praça (J.E. Produções e Eventos Ltda - ME)</li> </ul>	1.123.100,00
<b>Lei do Esporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arremessando para o Futuro 4 (Instituto Viva Vida)</li> <li>Educando para Inclusão 2 (Centro de Treinamento de Vila Velha)</li> <li>Vôlei Vida Renovação (Associação de Moradores do Bairro de Guaranhuns)</li> </ul>	352.469,07
<b>Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lutando pela Inclusão (Centro de Vivências Despertar para a Vida - CVDVida)</li> </ul>	235.878,93
<b>Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisa "Endoscopia Biliopancreática e Citogenética Molecular no Diagnóstico de Câncer de Pâncreas e Trato Biliar" (Associação dos Amigos do Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Paraná)*</li> </ul>	235.878,93
<b>Apoio Direto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa De Olho no Futuro (Instituto Unimed Vitória)</li> </ul>	4.500,00

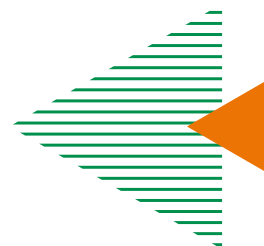
\* O Espírito Santo não teve nenhum projeto aprovado nesta lei e, por esse motivo, foi apoiado um projeto de outro estado.

# AÇÕES QUE TRANSFORMAM VIDAS

As ações empreendidas pelo Instituto Unimed Vitória, além de contribuir para promover cidadania, qualidade de vida e bem-estar para a sociedade, permitem um maior envolvimento com a comunidade do entorno das unidades da cooperativa, o que demonstra um importante compromisso assumido com as partes interessadas.



## ► Conheça as ações e os projetos apoiados/patrocinados



### ARTE E CULTURA

**Algazarra Arte Coral (Instituto Todos os Cantos):** A iniciativa, reconhecida nacionalmente,

possibilita a introdução da música clássica na vida de jovens de 13 a 20 anos de idade,

que passam a se dedicar às

aulas de canto em coral. Os

participantes também são

sensibilizados e aprendem

lições de cidadania e de

superação das dificuldades. As

apresentações acontecem no

Espírito Santo e em festivais

pelo país afora.



### DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

**Central de Compras do Bem (Grupo Nação):** Com o objetivo de fortalecer, apoiar e desenvolver o comércio do bairro Jaburu, em Vitória, o projeto foi criado para promover a compra coletiva entre 20 proprietários de estabelecimentos comerciais de baixa rentabilidade.

**Movimento Comunitário do Bairro Itararé:** Busca proporcionar uma maior aproximação e interação com a comunidade em que a Unimed Vitória está inserida, contribuindo com seu desenvolvimento. O Instituto apoia a

entidade representativa que atua no âmbito local, como mediadora na defesa de direitos e interesses dos moradores da comunidade.

**Associação de Moradores de Bento Ferreira:** De atuação local, a entidade representa os moradores do bairro, sobretudo na mediação de defesa dos interesses da coletividade. O movimento é apoiado pelo Instituto Unimed Vitória com o objetivo de estreitar o relacionamento com a comunidade em que a cooperativa está inserida.



## **Adote o Verde e Adote uma**

**Praça:** A Unimed Vitória apoiou a construção da cobertura metálica de 360 metros quadrados da academia popular de Itararé, bairro do entorno do Hospital Unimed Vitória. A obra, que teve um custo de R\$ 120 mil, foi realizada por meio de uma parceria entre a cooperativa e a Prefeitura de Vitória, firmada pelo projeto Adote o Verde e Adote uma Praça. Com a cobertura metálica, inaugurada em 2018, a área de esportes e lazer da localidade passou a ter atividades independentemente das condições do tempo. A Academia Popular de Itararé, assim como as demais de Vitória, oferece aulas gratuitas de musculação, sempre orientadas por profissionais de Educação Física.

## **EDUCAÇÃO**

**Centro Cultural Caieiras (Cecae):** A iniciativa atende crianças e adolescentes da Ilha das Caieiras e da Grande São Pedro, bairros considerados periféricos na cidade de Vitória, com o desenvolvimento de atividades de formação contínua. Uma das ações do Cecae é o projeto Congo na Escola, uma proposta com aspecto cultural e educacional. A instituição tem como missão promover os direitos e o desenvolvimento humano, por meio do incremento e da difusão da cultura local, elevando a autoestima e gerando renda para a região.

**Junior Achievement:** O programa trabalha conteúdos de empreendedorismo junto a crianças e adolescentes, que são ministrados por voluntários da classe empresarial e beneficiam mais de 10 milhões de jovens por ano em mais de 120 países. No Espírito Santo, o Instituto Unimed Vitória apoia financeiramente a instituição por meio de uma contribuição mensal. Dois programas também são apoiados pelo voluntariado da cooperativa: Educação Empreendedora e Empresário Sombra.





**Programa Bom Aluno Capixaba (Instituto Ponte):** Atende alunos de baixa renda que têm bom resultado escolar, oferecendo suporte pedagógico e psicológico e direcionamento para a carreira, além de incentivo por meio de sua capacitação educacional e técnico-profissional. O programa também habilita esses estudantes nos aspectos de cidadania e solidariedade para que eles se tornem agentes de transformação de sua situação socioeconômica e da desigualdade social. O Instituto Unimed Vitória patrocina um dos alunos do programa, possibilitando boas oportunidades para seu futuro.



## ESPORTE

### **Grego Sport Association:**

O projeto promove a cidadania por meio do futebol para 60 crianças e adolescentes da região da Grande Vitória.



## SAÚDE

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

A associação trabalha com pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e seus familiares, na defesa e garantia dos direitos desse público, acolhendo, informando e prestando atendimento, para incentivo à autonomia e à dignidade. Em dezembro de 2018, o Instituto Unimed Vitória patrocinou o projeto “Gol Azul”, evento solidário que reuniu craques do futebol como o ex-jogador Sávio, em uma apresentação no Estádio Kleber Andrade.

### **Associação Capixaba Contra o Câncer**

**Infantil (Acacci):** 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, a organização não governamental ampara crianças e adolescentes com câncer. A instituição recebe o apoio do

Instituto Unimed Vitória por meio do Selo Compromisso com a Criança, que certifica as empresas que são socialmente responsáveis e colaboram com o tratamento das crianças assistidas pela Acacci.



**Cuidar Mais (Instituto Unimed Vitória, Hospital Infantil, Hospital Dório Silva, Apae e Acacci):** O projeto atende pacientes diagnosticados com osteogênese imperfeita em tratamento nos hospitais Infantil e Dório Silva, na Grande Vitória, auxiliando na melhoria da qualidade de vida de crianças, adolescentes e adultos portadores da doença. Também conhecida como ossos de vidro ou de cristal, é uma condição genética que tem caráter hereditário e afeta uma em cada 20 mil pessoas. Em 2018, 16 pacientes foram atendidos em sessões de hidroterapia, semanalmente, em uma parceria entre a Unimed Vitória e a Apae de Vitória.

### **Associação Luterana de Assistência**

**Social (Alas):** A entidade oferece proteção à família, à maternidade, à infância, à adolescência, à velhice e às pessoas com deficiência, por meio de várias atividades e projetos. Também promove assistência gratuita de saúde e de educação. A Unimed Vitória contribui com programa fornecendo 20 consultas mensais em diversas especialidades.

**De Olho no Futuro:** Apoiado pela Unimed Vitória desde 2003, o projeto busca 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. A cooperativa promove o atendimento oftalmológico aos estudantes, com consultas, exames e óculos de grau, gratuitamente, com a ajuda de voluntários.



Cerca de dois mil alunos foram atendidos em sete escolas da Grande Vitória e Aracruz durante o ano de 2018, e fornecidos 383 óculos. Os mutirões de atendimento aconteceram em maio, com médicos oftalmologistas cooperados da Unimed Vitória e médicos residentes da Emescam.

**Doação de Órgãos:** O Instituto Unimed Vitória realiza a campanha de Doação de Órgãos em setembro, desde 2016, com o objetivo de estimular a reflexão e o aumento do número de doadores por meio da conscientização da importância do ato. O tema escolhido para a campanha de 2018 foi “É importante saber. É importante falar”, reforçando a necessidade de deixar informado aos familiares o desejo de ser doador e, assim, diminuir o número

de pessoas que esperam na fila por um transplante.

A campanha contou com a participação da designer Maria Sanz, que inovou com a elaboração de tatuagens autoadesivas, distribuídas nas ações externas. A ideia proposta era que as pessoas estampassem na pele o seu desejo de ser doador de órgãos. Trabalhada nas redes sociais com a utilização da hashtag #quefiquedito, e em outdoors espalhados por todo o Estado, a iniciativa teve o apoio do lutador de MMA Erick Silva e da empresária e blogueira Luisa Meirelles.

Por meio do projeto “Doar é Vida”, que é desenvolvido pelo Ministério da Cultura, o debate sobre a importância da doação de órgãos também foi levado para escolas públicas da Grande



Vitória. Um espetáculo teatral baseado no livro infantil “A tartaruginha que perdeu o casco” foi encenado em cinco unidades de ensino das redes municipais.

As apresentações foram patrocinadas por meio da Lei Rouanet com recursos do programa Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), da Unimed Vitória. Mais de 2.000 livros com a temática da peça, que trata a doação de órgãos de forma lúdica, foram distribuídos entre estudantes.

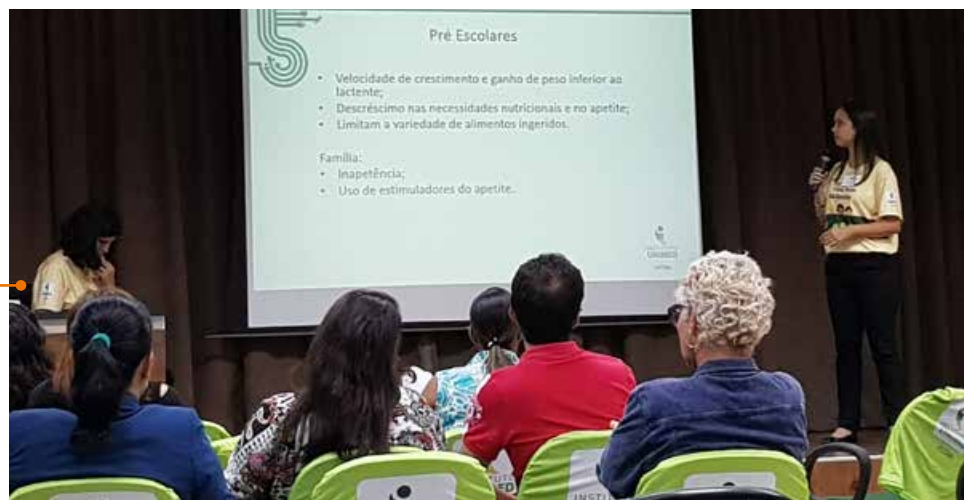
**Banco de Leite Humano (Hospital Dório Silva):** A Unimed Vitória patrocinou a montagem do Banco de Leite Humano do Hospital Dório Silva em 1998, disponibilizando toda a estrutura para seu funcionamento, com o objetivo de estimular a doação do leite materno para mães que não podem amamentar, por quaisquer motivos que sejam. Desde 2000, esse apoio foi ampliado, com o oferecimento de um carro com motorista e combustível que, duas vezes por semana, recolhe o leite materno nas casas das mães doadoras. De março a dezembro de 2018, foram realizadas 325 visitas domiciliares, resultando em 215,60 litros de leite humano coletados.

**Programa Viver Bem na Escola:** A iniciativa tem como foco sensibilizar os profissionais da educação para que eles sejam multiplicadores da

importância da alimentação saudável na escola, contribuindo para a formação de adultos com estilos de vida mais saudáveis e, conseqüentemente, com melhor qualidade de vida.

Foram realizados, em 2018, três encontros com 31 profissionais de educação da rede municipal de ensino da Prefeitura de Vitória, que se aprofundaram nos estudos sobre educação alimentar e desenvolvimento de práticas pedagógicas em contexto escolar.

A proposta da ação é disseminar, por meio dos professores, pedagogos e nutricionistas, o tema “Educação para a Saúde” para o maior número de crianças e adolescentes das escolas municipais. Foram abordados, ainda, assuntos como qualidade de vida com atividades físicas e educação ambiental, entre outros, voltados para o benefício da saúde de crianças e adolescentes.



## VOLUNTARIADO

O Instituto Unimed Vitória também apoiou o desenvolvimento de cinco programas e quatro ações de voluntariado, com a participação de 343 colaboradores voluntários, que dedicaram 1.291 horas de trabalho, beneficiando 4.439 pessoas.

**A Turma do Dr. Unimed:** O trabalho é constituído de visitas animadas a instituições, hospitais públicos e asilos da Região Metropolitana da Grande Vitória, com uma proposta de humanização desses espaços. Participaram da iniciativa 91 voluntários, dedicando 229 horas e beneficiando 4.439 pessoas.



**Doe:** Por meio da campanha “Doe”, em 2015, foi criado o Banco de Doadores de Sangue, um cadastro de colaboradores da Unimed Vitória que pode ser acionado para atender aos pedidos de ajuda recebidos para doação de determinado tipo sanguíneo, sobretudo os tipos mais raros. Em 2018, foi realizada uma ação, que contou com 80 voluntários. A quantidade de sangue arrecadada poderia salvar até 320 vidas.





**Dr. Unimed na Praça:** Criada há 12 anos, a iniciativa tem como objetivo aliar saúde e diversão em comunidades do entorno da cooperativa. O projeto contou com a participação de 31 voluntários, entre colaboradores, médicos cooperados e parceiros, que dedicaram 124 horas e beneficiaram 218 pessoas.

**Educação Empreendedora:** O programa é realizado pela Unimed Vitória em parceria com a Junior Achievement, organização social que estimula e desenvolve o potencial dos jovens para o mercado de trabalho. Em 2018, o programa levou 45 colaboradores da Unimed Vitória para a sala de aula para abordar os temas “Conectado com o amanhã” e “As vantagens de permanecer na escola”. As escolas estaduais Irmã Maria Horta, Otto Ewald Junior e Aflordízio Carvalho da Silva, todas localizadas em Vitória, receberam o programa. No total, foram 240 horas de trabalho voluntário, beneficiando 446 alunos.





**Empresário Sombra por um Dia:** Desenvolvido pela organização social Junior Achievement, o programa permite que jovens tenham a oportunidade de conhecer o dia a dia de um profissional ou empreendedor de sucesso, ao acompanhar sua jornada de trabalho por um dia. Em 2018, a iniciativa contou com a participação de 60 voluntários da Unimed Vitória, que dedicaram 420 horas para atender a 60 alunos de escolas da Grande Vitória. Os voluntários contribuem com a formação desses jovens para o mercado de trabalho, ao possibilitarem que vivenciem a realidade corporativa com gestores da organização.

### **Capacitação para o mercado de trabalho:**

Durante setembro de 2018, o Instituto Unimed Vitória, em parceria com a Gerência de Pessoas, ofereceu aos moradores de Itararé o curso de “Capacitação Profissional para o Mercado de Trabalho”. A atividade envolveu cerca de 40 moradores da região,



reforçando o compromisso de atender as pessoas das comunidades do entorno. Durante o curso, os voluntários compartilharam orientações para auxiliar no ingresso ao mercado de trabalho, como a importância da imagem pessoal, disciplina, proatividade, como preparar um currículo e como participar de uma entrevista.



### **Circuito Cultural Unimed: teatro e**

**solidariedade:** Com 10 anos de existência completados em 2018, o Circuito Cultural Unimed representa um dos mais importantes projetos de difusão cultural do Espírito Santo, por oferecer temporadas regulares de espetáculos culturais de diferentes linguagens artísticas. Entre elas, música, dança, circo e teatro, contribuindo para a promoção do bem-estar e qualidade de vida da população, além de fortalecer o protagonismo da Unimed Vitória no cenário capixaba.

Realizado pelo Instituto Unimed Vitória por meio de recursos do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), com apoio das leis de incentivo à cultura, o circuito ofereceu oito atrações artísticas e culturais na temporada 2018, realizada de abril a dezembro.

Assim como nos anos anteriores, os alunos de escolas públicas capixabas puderam participar da programação, com acesso ao teatro com sessões exclusivas. Cerca de 1.200 estudantes da rede de ensino municipal de Vitória compareceram ao teatro, por meio da parceria com a Secretaria Municipal de Educação.

Também houve sessões inclusivas, com intérprete de Língua Brasileira de Sinais (Libras), para a acessibilidade

de pessoas com deficiência auditiva. O circuito ainda teve uma ação solidária, quando os clientes puderam dar um pacote de fraldas geriátricas para pagar meia-entrada no espetáculo. No total, foram arrecadados 145 pacotes, em três peças, que foram doados para a Sociedade de Assistência à Velhice Desamparada, o Abrigo à Velhice Desamparada – Auta Loureiro Machado (Avedalma) e o Asilo dos Idosos de Vitória, que também recebeu dois quilos de alimentos não perecíveis.

Outra promoção solidária aconteceu com a troca de um ingresso por um livro novo ou em bom estado. Os 49 títulos arrecadados no espetáculo “A menina que queria ser Estrela” foram doados para a Fundação Beneficente Praia do Canto. Foi realizada, ainda, uma oficina de prática de montagem teatral, com 32 encontros, beneficiando 17 pessoas.







# SAÚDE AMBIENTAL

## ► Com boas práticas, é possível crescer e cuidar do meio ambiente

Uma instituição sólida, além de cuidar do negócio no aspecto econômico-financeiro, também dá atenção à questão ambiental. Na Unimed Vitória, os possíveis impactos causados pela sua atividade no meio ambiente são acompanhados continuamente para que possam ser identificados e tratados preventivamente.

Seguindo rigorosamente as leis e os regulamentos ambientais, a cooperativa realiza investimentos que possibilitem manter o seu crescimento, mas sempre buscando o equilíbrio com o ecossistema e a biodiversidade onde está inserida. Para isso, realiza contínuas ações e projetos de conscientização ambiental, que extrapolam os limites da organização e trazem reflexos positivos para toda a sociedade.



## CARTÕES RECICLADOS


GRI

301-1  
301-3

Ao se tornar cliente da Unimed Vitória, todo beneficiário recebe a sua identificação: o cartão do plano de saúde. Com vencimento anual, esse é um dos materiais gerados com as atividades da organização. Em 2018, foram emitidas 245.270 unidades de cartões de plano de saúde ou 1.225,42 quilos do produto. Junto aos cartões, foram emitidos também folhetos com informações, bem como o envelope para correspondência, dando um peso total de 4.928,71 quilos.

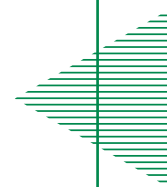
Para evitar o descarte desse item no meio ambiente, a cooperativa disponibiliza a máquina Papa-Cartão, desde 2016, para que clientes, colaboradores e cooperados depositem os cartões vencidos. O material é enviado para uma empresa especializada para que seja transformado em novos cartões. As máquinas trituradoras funcionam por meio de manivela, sem a necessidade do uso de energia, e ficam disponíveis para os clientes e colaboradores.

O processo de 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).

 **100% dos cartões de plano de saúde emitidos foram feitos com material reaproveitável.**



# ACOMPANHAMENTO REGULAR DO CONSUMO DE ENERGIA



**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

A redução e a otimização do consumo de energia são prioridades para a Unimed Vitória, que busca incentivar o consumo consciente entre seus colaboradores por meio de ações educativas. A cooperativa também adota estratégias que ajudam a contribuir com um consumo consciente deste recurso em suas unidades próprias.

**GRI**  
302-1

O consumo na Unimed Vitória, em 2018, chegou a 7.245.113,61 KW/h ou 26082,39 gigajoule (GJ) em 19 unidades. Já o consumo de diesel para suprir os carros do SOS Emergências e do Almoarifado alcançou 23.191 litros ou 7.36081 GJ. O consumo de gasolina totalizou 40.093 litros ou 1,152 GJ utilizados em deslocamentos de colaboradores em carros da cooperativa, táxis, carros corporativos e da assistência domiciliar.

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

**GRI**  
302-2

O consumo de energia fora da Unimed Vitória é realizado por meio do transporte de seus colaboradores para ir e vir do trabalho e por viagens aéreas corporativas. Mensalmente, o valor das viagens é mensurado a partir de indicadores de consumo enviados pela agência de viagem contratada. Em 2018, os profissionais da organização percorreram 770.572 milhas com viagens aéreas. Não foi possível calcular o gasto com viagens aéreas em Gigajoule devido à complexidade em obter estes dados, diferença entre modelo de aeronaves e densidade do ar.

Consumo de energia dentro da organização	2015	2016	2017	2018
Consumo de energia elétrica em KW/h	7.232,755 (25 unidades)	7.366.358,85 (23 unidades)	7.170,924 (21 unidades)	7.245.113,61 (19 unidades)
Consumo de energia elétrica em GJ	26.037,92	26.518,89	25.815,32	26.082,39
Consumo de diesel em litros	14.669	17.279	22.372	23.191
Consumo de diesel em GJ	4,6559406	5,4843546	7,1008728	7.36081
Consumo de gasolina em litros	43.736	40.884	42.277	40.093
Consumo de gasolina em GJ	1,25741	1,17541	1,21545	1,152

## ► Compra de energia de fontes renováveis e ações educativas

GRI

302-4  
302-5

Para reduzir o valor gasto com energia dentro da Unimed Vitória, desde 2017, foi feita a troca da modalidade de compra deste recurso para o Hospital Unimed Vitória, a Unimed Diagnóstico e a Maternidade Unimed Vitória. A energia comprada nessas unidades é proveniente de fontes renováveis do Mercado Livre de Energia, não sendo adquirida somente da EDP Escelsa, que oferece energia originária de hidroelétricas.

Além de gerar um menor impacto ambiental, a mudança resultou em uma economia de R\$ 1.325.850,28, em 2018, com redução de 8,5% no consumo de energia no Hospital Unimed Vitória e de 6% na Unimed Diagnóstico.

O incentivo ao consumo consciente de energia também ocorre rotineiramente na cooperativa. Em 2018, foi realizada uma blitz do Esquadrão da Sustentabilidade em comemoração ao Dia Mundial da Energia, celebrado em 29 de maio. Durante a ação, foram revisados os adesivos sobre uso sustentável do recurso instalados na cooperativa e realizadas apresentações teatrais para falar sobre desperdício de energia.



A previsão de economia gerada acumulada nos dois anos (2016 e 2017) em que a Unimed Vitória adquiriu o recurso do Mercado Livre de Energia ultrapassou R\$ 2,7 milhões.

# CONSUMO DE ÁGUA REGISTRA REDUÇÃO

GRI  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
303-1

A água potável tem se tornado um bem cada dia mais importante para as pessoas e as empresas, principalmente pelo seu risco de escassez. Na Unimed Vitória, seu consumo é monitorado para que não ocorra desperdício e o uso seja feito de forma consciente.

Em 2018, a cooperativa utilizou 54.847 m<sup>3</sup> do produto, nas dez unidades acompanhadas mensalmente. No ano anterior, também foram monitoradas dez unidades, com o registro do uso de 51.945 m<sup>3</sup>.

GRI  
303-2

Toda a água consumida pelas unidades da cooperativa é comprada da Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan), responsável pela captação, tratamento

e distribuição de água, além da coleta e tratamento de esgoto na região. Por ser apenas usuária dos serviços da Cesan, a cooperativa não possui mecanismos para aferir sobre fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água.

Após ser utilizada, 100% da água descartada pela Unimed Vitória é considerada esgoto doméstico, sendo direcionada para a rede de esgoto e tratamento da Cesan. Em 2018, o volume de água descartada foi de 54.847 m<sup>3</sup>. Por não ter controle do processo, uma vez que o descarte é feito pela concessionária local, a organização não consegue aferir o quanto são afetados os habitats aquáticos ou corpos d'água.

GRI  
306-1  
306-5

## TOTAL DE RETIRADA DE ÁGUA

	2015	2016	2017	2018
<b>Total de consumo de água em metros cúbicos (m<sup>3</sup>)</b>	50.075 m <sup>3</sup> (11 unidades)	47.581 m <sup>3</sup> (nove unidades)	51.945 m <sup>3</sup> (dez unidades)	54.847 m <sup>3</sup> (dez unidades)





22/3

**Dia Mundial da Água.**

A cooperativa se preocupa com o consumo consciente da água e, por isso, reforça atitudes simples e responsáveis na busca por um mundo melhor.

**Colaborador  
Sustentável Água**



## ▶ Água do ar-condicionado e da chuva é reaproveitada

**GRI  
303-3**

Para a limpeza dos carros de higienização, lavar calçadas e irrigar os jardins, a organização começou a reaproveitar a água de condensação dos ares-condicionados, na Maternidade Unimed Vitória, desde 2017.

Outra iniciativa para contribuir com a economia de recurso hídrico foi a implantação de um sistema de captação de água da chuva no Hospital Unimed Vitória. A capacidade de armazenamento do reservatório é de 2.400 litros, e a água é utilizada para lavagens de carrinhos de limpeza e ambulâncias e limpeza de pátios.

Ao longo do ano, foram realizadas ações educativas e de conscientização, coordenadas pelo Esquadrão da Sustentabilidade, além das iniciativas desenvolvidas pelo setor de Manutenção. Uma das novidades foi o lançamento da campanha Colaborador Sustentável Água, no Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março.





# CALCULANDO AS EMISSÕES:

**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3  
305-1  
305-2  
305-3

O controle de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa é realizado continuamente pela Unimed Vitória desde 2012. A cooperativa utiliza a Calculadora de CO<sub>2</sub>e (Gás Carbônico Equivalente) para realizar o monitoramento, mantendo as emissões dentro do limite tolerável, reforçando, assim o seu cuidado com a comunidade e com o meio ambiente.

Em 2018, foram registradas a emissão de 105,30 toneladas de CO<sub>2</sub>e na Combustão Estacionária Direta, 115,22 toneladas de CO<sub>2</sub>e na Combustão Móvel Direta e 580,25 toneladas de CO<sub>2</sub>e com energia elétrica.

As emissões geradas são informadas pela Coordenação de Manutenção e inseridas na Calculadora de CO<sub>2</sub>e pelo Instituto Unimed Vitória. A ferramenta contabiliza, ao final do ano, a quantidade de emissões de gases poluentes decorrentes de suas atividades e inerentes ao negócio.

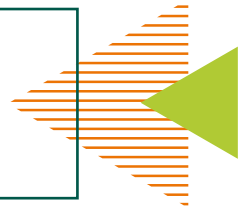
**GRI**  
305-4  
305-3

Com o objetivo de avaliar a intensidade de emissões de gases de efeito estufa em 2018, a Unimed Vitória utilizou como base as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2). Para isso, avaliou o consumo de energia elétrica dentro da organização em toneladas métricas de CO<sub>2</sub>e, dividida pelo número de colaboradores. O índice calculado foi de 226,65 quilos de CO<sub>2</sub>e emitidos por colaborador.

## A CALCULADORA DE CO<sub>2</sub>e

Para medir e controlar a emissão de Gás Carbônico Equivalente (CO<sub>2</sub>e), a Unimed Vitória utiliza a Calculadora de CO<sub>2</sub>e disponibilizada pela Unimed do Brasil. A ferramenta gera um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela organização e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores no período de um ano.

# CONTROLE CONTÍNUO



GRI

305-1  
305-2  
305-3  
305-5

## EMISSÕES REGISTRADAS

	2015	2016	2017	2018
<b>Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)</b>				
Combustão Estacionária Direta (Gás de Cozinha)	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)	105,30 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)
Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)	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)	115,22 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)
<b>Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (escopo 2)</b>				
Escopo 2 (tCO <sub>2</sub> e) - Energia Elétrica	929,37 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	839,71 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	583,45 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)	580,25 (toneladas de CO <sub>2</sub> e)
<b>Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (escopo 3)</b>				
Transporte dos colaboradores	5,58 toneladas de CO <sub>2</sub> e (média de emissões de todos os colaboradores)	6,83 toneladas de CO <sub>2</sub> e (média de emissões de todos os colaboradores)	7,35 toneladas de CO <sub>2</sub> e (média de emissões de todos os colaboradores)	7,13 toneladas de CO <sub>2</sub> e (média de emissões de todos os colaboradores)

## ► Bike Vitória contribui com redução de emissões

O compartilhamento de bicicletas para a população, por meio do Bike Vitória, é uma das ações da Unimed Vitória que ajudam a reduzir a emissão de gases poluentes. Desenvolvido em parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob), o projeto foi criado há dois anos (2016) e atingiu marcas expressivas. Foram 677.469 viagens realizadas nas estações do Bike Vitória e do Bike Vitória Kids, e 99.958 usuários registrados no sistema.

Além de contribuir com a mobilidade urbana e estimular bons hábitos de saúde, a bicicleta foi eleita pela Organização das Nações Unidas (ONU) como o transporte ecologicamente mais sustentável do planeta. No total, são 30 estações em Vitória, que disponibilizam bicicletas para adultos e crianças.

Em dois anos, o Bike Vitória registrou 740 mil viagens realizadas, o equivalente a 250,15 toneladas de CO<sub>2</sub> a menos na atmosfera. O usuário recordista de viagens fez uso da bike por cerca de 1.200 vezes desde 2016.



## ► Destinação adequada para os resíduos gerados

**GRI**  
TEMA  
MATERIAL  
103-2  
103-3

Separar e dar a destinação correta aos resíduos gerados em todas as unidades da Unimed Vitória é uma boa prática mantida, evitando riscos à saúde da população e ao meio ambiente. A coleta, o armazenamento, o tratamento, o transporte e a destinação dos resíduos gerados pela cooperativa seguem as normas previstas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e demais legislações vigentes.

A Unimed Vitória realiza a gestão e o gerenciamento dos resíduos por meio de um conjunto de procedimentos. Antes de serem encaminhados para a destinação adequada, os resíduos ficam armazenados em cada unidade, em locais próprios, temporários e devidamente identificados.

As unidades assistenciais contam com coletores de resíduos infectantes e químicos. Já os coletores de resíduos secos e úmidos são disponibilizados em todas as unidades. Embalagens cartonadas (caixas de leite e suco, entre outras), óleo de cozinha e pilhas e baterias utilizadas nos equipamentos também contam com coletores específicos.

Em 2014, a Unimed Vitória adquiriu balanças para calcular o peso total de resíduos perigosos e não perigosos gerados e, desta forma, realizar um acompanhamento mais preciso dos resíduos gerados.



**RESÍDUOS POR TIPO**

	2015	2016	2017	2018
<b>Peso total de resíduos discriminado por tipo</b>				
Resíduos infectante/ perfuro-cortante	182.202,10 quilos	220.862,10 quilos	252.529,86 quilos	218.019,38 quilos
Resíduos químicos				3.501,41 quilos
Resíduos recicláveis	1.461,68 quilos	3.807,17 quilos	8.032,61 quilos	12.230,15 quilos
Resíduos para descontaminação	185.208,88 quilos	223.247,03 quilos	255.309,89 quilos	221.520,79 quilos
Resíduos orgânicos	251.854,77 quilos	274.651,11 quilos	313.498,09 quilos	448.427,60 quilos
<b>Resíduos recicláveis</b>				
Embalagem cartonada (caixas de Tetra Pak®)	373 quilos	517 quilos	732 quilos	736 quilos
Lacres de latas de alumínio (campanha Eu Ajudo na Lata)	Não existia	Campanha iniciada*	563 quilos	75 quilos
Cartões triturados no Papa-Cartão	Não existia	16 quilos	41 quilos	55,94 quilos
Pilhas e baterias				96,40 quilos



## ► Transporte e tratamento

GRI  
306-4

A coleta e o tratamento dos resíduos comuns e infectantes são realizados pelas prefeituras dos municípios onde as unidades da Unimed Vitória estão localizadas. A cooperativa também tem contrato com uma empresa especializada para realizar o transporte, o correto tratamento e a destinação final de resíduos químicos (medicamentos e antineoplásicos), pilhas e baterias. Licenciada em multitecnologias, a contratada realiza o gerenciamento integrado desses resíduos.

A organização também incentiva a reciclagem, encaminhando para associações ou empresas especializadas em reaproveitamento resíduos como o óleo de cozinha, que é transformado em biodiesel e saponáceo. Os cartuchos, as peças e as máquinas para impressão possuem um processo de descarte seguro e coleta seletiva feita pelo próprio fornecedor dos produtos.

## ► Nova legislação

GRI  
306-4

Seguindo a Política Nacional de Resíduos Sólidos, a Prefeitura Municipal de Vitória colocou em vigor, em novembro de 2017, a Lei Municipal nº 8.970, que prevê que empresas que produzem volume igual ou superior a 200 litros/dia de resíduos deveriam assumir as responsabilidades pela coleta, pelo transporte e pela disposição final do que fosse produzido.

A Unimed Vitória se adequou à nova legislação, optando por realizar o serviço diretamente com a Prefeitura Municipal de Vitória, que apresentou um valor melhor para destinação dos resíduos. As unidades da cooperativa consideradas grandes geradoras de acordo com a prefeitura são a Sede Administrativa, o Hospital Unimed Vitória e a Maternidade Unimed Vitória.

Apesar da lei regulamentar o gerenciamento dos resíduos provenientes de serviço de saúde, está em vigor apenas a parte que trata dos resíduos comuns. As definições para resíduos biológicos ainda não estão válidas. Juntas, as unidades da Unimed Vitória desembolsaram um valor superior a R\$ 300 mil no ano para recolhimento adequado dos resíduos comuns gerados.

## COMISSÃO DE RESÍDUOS REALIZA MELHORIAS

Atuando há 15 anos na conscientização dos colaboradores, a Comissão de Resíduos da Unimed Vitória realizou diversas ações de melhorias em 2018, principalmente no Hospital Unimed Vitória. Entre elas, a padronização e retirada das lixeiras infectantes dos quartos de precaução padrão no Hospital Unimed Vitória e o treinamento de toda a equipe assistencial da unidade hospitalar, que foi replicado para as demais unidades por seus representantes.

A comissão também trouxe um consultor para realizar treinamento com os colaboradores assistenciais e implantou outras melhorias discutidas junto ao Núcleo de Segurança do Paciente. Com essas medidas, em 1 mês, o Hospital Unimed Vitória reduziu 23% a quantidade de resíduos infectantes gerados.



### ► Livros: das prateleiras para a geladeira

Incentivar a leitura e, ao mesmo tempo, promover o reaproveitamento de resíduos. Com a Geladeira de Livros Compartilháveis, a Unimed Vitória conseguiu unir esses objetivos com a iniciativa que integra o programa Colaborador Sustentável, promovido pelo Instituto Unimed Vitória para combater o descarte inadequado de resíduos. Localizada na Sede Administrativa, a geladeira em desuso foi transformada em uma biblioteca móvel, possibilitando que os colaboradores tenham acesso gratuito a livros.

A Geladeira de Livros Compartilháveis estimula o colaborador a deixar um livro que já leu e pegar um outro exemplar, deixado por um colega, para a próxima leitura.



EU AJUDO  
NA LATA



VITÓRIA



Para **Cuidar Do Planeta**  
E **Ajudar Quem Precisa**

**DEPOSITE AQUI**



Mais informações: [www.institutounimedvitoria.org.br](http://www.institutounimedvitoria.org.br)

## ► Lacs de latinha ajudando as pessoas com deficiência

Transformar resíduos em ajuda ao próximo. Esse é o objetivo principal da campanha “Eu Ajudo na Lata”, realizada desde 2016. Por meio da iniciativa, são arrecadados lacs de latas de alumínio e, com a renda obtida a partir da venda do material coletado, são compradas cadeiras de rodas e outros itens que auxiliem na acessibilidade de pessoas com deficiência.

A campanha arrecadou, em 2018, 75 quilos do produto, sendo o valor arrecadado com a venda revertido na compra de uma cadeira de rodas que foi doada para a Associação de Moradores do Bairro Itararé, em Vitória.



**Desde o início da campanha,  
em 2016, já foram doadas  
sete cadeiras de roda para  
instituições sociais parceiras.**







# ANEXOS



# ANEXO I

GRI  
102-55

## Sumário de Conteúdo da GRI

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>PERFIL DA ORGANIZAÇÃO</b>			
<b>102-1</b>	Nome da organização	A designação empresarial da empresa é Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico	
<b>102-2</b>	Atividades, marcas, produtos e serviços	14	
<b>102-3</b>	Localização da sede	A Unimed Vitória está sediada na Avenida Cezar Hilal, nº 700, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-922.	
<b>102-4</b>	Localização das operações	21	
<b>102-5</b>	Propriedade e forma jurídica	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.	
<b>102-6</b>	Mercados atendidos	21	
<b>102-7</b>	Porte da organização	11	
<b>102-8</b>	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	120 e 121	
<b>102-9</b>	Cadeia de fornecedores	Em 2018, a Coordenação de Contratos Administrativos implantou um novo sistema de gerenciamento de fornecedores que está sendo alimentando e higienizado. O número real de fornecedores da organização, por tipo e localização geográfica, só será possível levantar após a finalização da higienização do sistema, prevista para 2019. 105 e 108	
<b>102-10</b>	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	109	

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
102-11	Princípio ou abordagem da precaução	A Unimed Vitória realizada o gerenciamento de riscos do negócio e de seus processos. Em função da natureza de sua atividade, os riscos identificados são, em sua maioria, na área econômica, com desdobramentos nas áreas ambiental e social. Vale ressaltar, no entanto, que a cooperativa conta com ações específicas na área ambiental, principalmente em suas unidades assistenciais. 82	
102-12	Iniciativas externas	28	
102-13	Participação em associações	28 e 74	
<b>ESTRATÉGIA</b>			
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	6, 7, 8 e 9	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	52	
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	81	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	80	
<b>GOVERNANÇA</b>			
102-18	Estrutura de governança	70	
102-19	Delegação de autoridade	73 e 75	
102-20	Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais	75	
102-21	Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	184	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	71 e 74	
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	O Conselho de Administração e a Diretoria Executiva são órgãos independentes. Portanto, o presidente do Conselho de Administração não integra a Diretoria Executiva, assim como o contrário também não pode ocorrer. O Estatuto social da Unimed Vitória não permite o registro de candidato em mais de uma chapa ou para mais de um cargo na mesma chapa	
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	73	
102-25	Conflitos de interesse	83	
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	76	
102-27	Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	74	
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		X
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	76 e 78	

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>102-30</b>	Eficácia dos processos de gestão de riscos	35 e 82	
<b>102-31</b>	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	76	
<b>102-32</b>	Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	Além das entrevistas presenciais realizadas com o presidente do Conselho de Administração e os membros da Diretoria Executiva, os integrantes da alta governança são responsáveis pela validação de todo o conteúdo do Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Vitória.	
<b>102-33</b>	Comunicação de preocupações críticas	76 e 82	
<b>102-34</b>	Natureza e número total de preocupações críticas	Devido às características e à confidencialidade do negócio, não é possível informar a natureza e o número total de preocupações críticas levantadas em 2018.  82	
<b>102-35</b>	Políticas de remuneração	Os valores pagos aos membros da Diretoria Executiva e dos conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Social são definidos em Assembleia Geral Ordinária (AGO) por meio de votação dos cooperados. Somente os membros dos órgãos não têm direito a voto.  Entre os altos executivos, o salário fixo é definido por classe e faixa, de acordo com pontuação do cargo. A Unimed Vitória não pratica bônus de atração e incentivo ao recrutamento (contratação) ou reembolsos para executivos. Em caso de rescisão, a política de pagamento funciona igualmente para todos os colaboradores, bem como os benefícios de aposentadoria.  O Programa de Participação nos Resultados (PPR) é vinculado ao atingimento de metas, sendo a remuneração variável diretamente relacionada a esses indicadores. O plano de metas é composto por dois indicadores organizacionais, que são comuns para toda a empresa. Estes atuam como gatilho para pagamento do PPR se o atingimento for igual ou superior a 100%. Além destes, há o indicador por Diretoria e dois indicadores por Superintendência, Gerência e Coordenação. O pagamento é distribuído aos mais altos cargos com o equivalente a três salários para superintendentes e dois salários para gerentes e coordenadores.  124	
<b>102-36</b>	Processo para determinar remuneração	124	
<b>102-37</b>	Envolvimento das partes interessadas na remuneração	124	

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
102-38	Relação da remuneração anual	A proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da Unimed Vitória e a remuneração anual total de todos os empregados, excluindo o mais bem pago, é de 11,82. A média geral inclui empregados em tempo integral e parcial, considerando a média do salário hora x 220. A base de cálculo considera apenas a remuneração fixa. Para calcular a média geral, foi utilizado o salário hora, multiplicado por 220, uma vez que o salário geral, desconsiderando a carga horária, geraria um dado irreal.	
102-39	Relação do aumento percentual da remuneração total anual	O colaborador mais bem pago da cooperativa recebeu, em 2018, uma média geral de R\$ 33.226,51, com aumento de 9%. Já a média geral de remuneração da cooperativa, excluindo o mais bem pago, foi de R\$ 2.812,99, com percentual de aumento de remuneração total anual média de todos os empregados no ano anterior ao coberto pelo relatório ficando em 3,93%. Desta forma, a proporção entre o aumento percentual da remuneração anual total da pessoa mais bem paga em comparação ao percentual de aumento médio na remuneração total anual de todos os empregados foi de 2,29%.  Em 2018, o Sintracoop-ES, que abrange a maior parcela de colaboradores, aprovou um aumento maior para cargos com salários mais baixos, com os seguintes percentuais de aumento: 4% para quem tem remuneração de até R\$ 2.600,00 e 3,5% para salários acima desta faixa.	
<b>ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS</b>			
102-40	Lista de partes interessadas		184
102-41	Acordos de negociação coletiva		124
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento		184
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas		184 e 185
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas		185
<b>PRÁTICAS DE RELATO</b>			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas		10
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos		184 e 185
102-47	Lista de tópicos materiais		185
102-48	Reformulação de informações	Não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	
102-49	Alterações em escopo e limites		184
102-50	Período coberto pelo relatório		10
102-51	Data do último relatório		10 e 185
102-52	Ciclo de emissão de relatórios		10 e 185

<b>GERAIS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>102-53</b>	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	10	
<b>102-54</b>	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	10 e 185	
<b>102-55</b>	Sumário de conteúdo GRI	172	
<b>102-56</b>	Verificação externa	10	

<b>FORMA DE GESTÃO</b>			
<b>103-1</b>	Explicação do tópico material e seu limite	185	
<b>103-2</b>	Forma de gestão e seus componentes	15, 16, 24, 26, 29, 30, 34, 57, 58, 64, 74, 77, 79, 80, 89, 92, 96, 116, 133, 137, 158, 160, 162 e 165	
<b>103-3</b>	Avaliação da forma de gestão	15, 16, 24, 26, 29, 30, 34, 57, 58, 64, 74, 77, 79, 80, 89, 92, 96, 116, 133, 137, 158, 160, 162 e 165	

<b>SÉRIE ECONÔMICOS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>			
<b>201-1</b>	Valor econômico direto gerado e distribuído	<p>A Unimed Vitória 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 cooperativa não considera significativo o valor econômico gerado e distribuído separadamente no nível de país, região ou mercado.</p> <p>A Distribuição do Valor Adicionado (DVA) integra o Balanço Social da Unimed Vitória, que será elaborado posteriormente, e, por isso, não está disponibilizada neste relatório.</p>	
<b>201-2</b>	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<p>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 <i>Aedes Aegypti</i>.</p>	



<b>SÉRIE ECONÔMICOS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>201-3</b>	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	118 e 128	
<b>201-4</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.  140	
<b>PRESEÇA NO MERCADO</b>			
<b>202-1</b>	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local	O salário mínimo local praticado é de R\$ 990,00 (novecentos e noventa reais) e o menor valor pago para homem foi de R\$ 1166,33, com proporção de 1,18. Já entre as mulheres, o menor salário foi de R\$ 1.089,74, com proporção de 1,04.	
<b>202-2</b>	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	121	
<b>IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS</b>			
<b>203-1</b>	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	30	
<b>203-2</b>	Impactos econômicos indiretos significativos	101	
<b>PRÁTICA DE COMPRAS</b>			
<b>204-1</b>	Proporção de gastos com fornecedores locais	Em função da implantação do sistema Dynamics AX, não é possível levantar esta informação estratificada por localidade do fornecedor. A Unimed Vitória garante que as compras são realizadas buscando sempre a melhor condição comercial para a cooperativa.  106	
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>			
<b>205-1</b>	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	80	
<b>205-2</b>	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	79	
<b>205-3</b>	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	A Unimed Vitória não registrou nenhum caso de corrupção em 2018.  80	
<b>ANTICORRUPÇÃO</b>			
<b>206-1</b>	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Unimed Vitória não teve nenhuma ação jurídica ocasionada por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio em 2018.	

<b>SÉRIE AMBIENTAIS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>MATERIAIS</b>			
<b>301-1</b>	Materiais usados por peso ou volume	157	
<b>301-2</b>	Materiais provenientes de reciclagem	Como os principais itens adquiridos pela Unimed Vitória são de uso médico, não podem ser originados de reciclagem. Portanto, a cooperativa não realiza esta medição.	
<b>301-3</b>	Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	Por se tratar de uma prestadora de serviços de saúde, os produtos da Unimed Vitória não possuem embalagens e, portanto, não estão sujeitos à recuperação. 157	
<b>ENERGIA</b>			
<b>302-1</b>	Consumo de energia dentro da organização	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). 158	
<b>302-2</b>	Consumo de energia fora da organização	158	
<b>302-3</b>	Intensidade energética	Para aferir a taxa de intensidade energética, o denominador escolhido foi a energia elétrica consumida dentro da Sede Administrativa da Unimed Vitória dividida pelo número de colaboradores que trabalham na unidade, obtendo-se o resultado de 0,002951 GJ.	
<b>302-4</b>	Redução do consumo de energia	159	
<b>302-5</b>	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	159	
<b>ÁGUA</b>			
<b>303-1</b>	Consumo de água por fonte	160	
<b>303-2</b>	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	160	
<b>303-3</b>	Água reciclada e reutilizada	161	
<b>BIODIVERSIDADE</b>			
<b>304-1</b>	Unidades operacionais próprias, arrendadas, gerenciadas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	Nenhuma unidade própria ou administrada pela Unimed Vitória localiza-se dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto valor para a biodiversidade situadas fora de áreas protegidas. Por este motivo, a cooperativa não possui estratégias específicas para este fim, nem mensura ou relata qualquer aspecto relacionado à biodiversidade.	
<b>304-2</b>	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade		
<b>304-3</b>	Habitats protegidos ou restaurados		
<b>304-4</b>	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização		

<b>SÉRIE AMBIENTAIS</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>
<b>EMISSIONES</b>		
<b>305-1</b>	Emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 1)	162 e 163
<b>305-2</b>	Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 2)	162 e 163
<b>305-3</b>	Outras emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) (Escopo 3)	162 e 163
<b>305-4</b>	Intensidade de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	162
<b>305-5</b>	Redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)	163
<b>305-6</b>	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	A Unimed Vitória não possui fontes diretas de emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio.
<b>305-7</b>	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	A Unimed Vitória não possui fontes diretas de emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio.
<b>EFLUENTES E RESÍDUOS</b>		
<b>306-1</b>	Descarte de água por qualidade e destinação	160
<b>306-2</b>	Resíduos por tipo e método de disposição	166
<b>306-3</b>	Vazamentos significativos	Não houve registros de vazamentos significativos.
<b>306-4</b>	Transporte de resíduos perigosos	167
<b>306-5</b>	Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	160
<b>CONFORMIDADE AMBIENTAL</b>		
<b>307-1</b>	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	A Unimed Vitória não registrou nenhum caso de não conformidade com leis e regulamentos ambientais em 2018.
<b>ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES</b>		
<b>308-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	111
<b>308-2</b>	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	111

<b>SÉRIE SOCIAIS</b>		
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>
<b>EMPREGO</b>		
<b>401-1</b>	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	122 e 125
<b>401-2</b>	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	127

<b>SÉRIE SOCIAIS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>401-3</b>	Licença maternidade/paternidade	O direito às licenças maternidade e paternidade é garantido para todos os colaboradores da Unimed Vitória, sendo que 1.909 mulheres têm o direito garantido e 637 homens. Em 2018, 111 colaboradoras tiraram licença maternidade e 16 colaboradores, licença paternidade. Entre as mulheres, 105 retornaram ao trabalho, com a taxa de retorno ficando em 94,59 e a taxa de retenção em 70,13. Já entre os homens, 100% retornaram após o período de licença.	
<b>RELAÇÕES TRABALHISTAS</b>			
<b>402-1</b>	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	A Unimed Vitória não teve mudanças operacionais significativas em 2018.	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO</b>			
<b>403-1</b>	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos		129
<b>403-2</b>	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho		131 e 132
<b>403-3</b>	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação		131
<b>403-4</b>	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos		131
<b>TREINAMENTO E EDUCAÇÃO</b>			
<b>404-1</b>	Média de horas de treinamento por ano, por empregado		133 e 134
<b>404-2</b>	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira		136
<b>404-3</b>	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira		137
<b>DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES</b>			
<b>405-1</b>	Diversidade em órgãos de governança e empregados		123
<b>405-2</b>	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens		124
<b>NÃO DISCRIMINAÇÃO</b>			
<b>406-1</b>	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	A Unimed Vitória não identificou nenhum caso de discriminação em 2018.	

<b>SÉRIE SOCIAIS</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>OMISSÕES</b>
<b>LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA</b>			
<b>407-1</b>	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva possa estar em risco	A Unimed Vitória não consegue identificar operações ou fornecedores cujo direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possam estar sendo violados, pois não possui mecanismos de monitoramento desse tipo de informação em sua cadeia de fornecedores. No entanto, os acordos coletivos com os sindicatos das categorias dos trabalhadores preveem a livre associação e o direito de expressão.	
<b>TRABALHO INFANTIL</b>			
<b>408-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	110	
<b>TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO A ESCRAVO</b>			
<b>409-1</b>	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	110	
<b>PRÁTICAS DE SEGURANÇA</b>			
<b>410-1</b>	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos		X
<b>DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS</b>			
<b>411-1</b>	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas ou tradicionais	Em 2018, não foi identificado nenhum caso de discriminação de qualquer tipo ou violação dos direitos dos povos indígenas.	
<b>AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS</b>			
<b>412-1</b>	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	110	
<b>412-2</b>	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	133	
<b>412-3</b>	Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	110	
<b>COMUNIDADES LOCAIS</b>			
<b>413-1</b>	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	110	
<b>413-2</b>	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	110	
<b>AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES</b>			
<b>414-1</b>	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	110	
<b>414-2</b>	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	110	

SÉRIE SOCIAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>			
415-1	Contribuições políticas	Conforme determinação do Supremo Tribunal Federal, empresas não podem fazer doações para campanhas eleitorais no Brasil.	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE</b>			
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	A Unimed Vitória segue todas as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para registrar seus produtos, que possuem características definidas de preço e rede, entre outros. Ou seja, 100% de seus produtos e serviços estão de acordo com as determinações do órgão regulador, com impactos avaliados em relação à saúde e à segurança por meio do acompanhamento da gestão de risco assistencial.	
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Em 2018, foram judicializadas pelos consumidores da Unimed Vitória 16 ações alegando suposto erro médico e 30 ações alegando falhas no atendimento. Todas foram discutidas judicialmente e tratadas, inicialmente, como improcedentes.	
<b>MARKETING E ROTULAGEM</b>			
417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	A Unimed Vitória segue todas as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para registrar seus produtos, que possuem características definidas de preço e rede, entre outros. Ou seja, 100% de seus produtos e serviços estão de acordo com as determinações do órgão regulador.	
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	A Unimed Vitória não registrou nenhum caso de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos em 2018.	
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	A Unimed Vitória não teve nenhum caso identificado de não conformidade em relação a comunicações de marketing em 2018, não recebendo multas, sanções ou advertências.	
<b>PRIVACIDADE DO CLIENTE</b>			
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	Em 2018, a Unimed Vitória não registrou nenhuma queixa relativa à violação de privacidade do cliente, seja de partes externas ou da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Também não teve nenhum vazamento, furto ou perda de dados de clientes.	

SÉRIE SOCIAIS		
INDICADOR		PÁGINA
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA		
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	<p>Em 2018, oito multas do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) foram julgadas procedentes administrativamente e logo após judicializadas pela Unimed Vitória, que entendeu que eram improcedentes. Juntas, perfizeram o montante de R\$ 362.462,11.</p> <p>A cooperativa ainda recebeu 24 processos administrativos (autos de infração), porém ainda não foram julgados administrativamente pelo Procon; efetuou o pagamento de uma multa aplicada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), no valor de R\$ 36.658,35; e uma multa aplicada pelo Ministério Público do Trabalho, no valor de R\$ 5.461,57.</p> <p>A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aplicou 41 novas multas em 2018. Destas, 17 já foram revistas e anuladas pelo órgão regulador e 24 ainda estão em discussão. A Unimed Vitória pagou à agência R\$ 236.507,14, em 2018, referentes a processos administrativos de anos anteriores. Os processos instaurados em 2018 ainda não foram encerrados.</p>

# ANEXO II

## ► Materialidade, Engajamento e Limites

**GRI**  
102-46

A produção deste Relatório de Gestão e Sustentabilidade é orientada pelos principais resultados do ano e dados próprios do setor, além da Matriz de Materialidade.

**GRI**  
102-21  
102-43  
102-40

Para a preparação do relato foi realizada uma pesquisa *on-line*, no período de 29 de outubro a 03 de dezembro de 2018, com os *stakeholders* selecionados pela organização – Clientes, Cooperados (acionistas), Empregados da Unimed Vitória, Empregados de outras Unimed, Fornecedores, Rede prestadora, Corretoras, Governo e Organizações da Sociedade Civil.

As partes interessadas foram definidas pela Alta Direção dentro da construção da Cadeia de Valor, onde a melhoria da relação entre valor e o desempenho de processos da organização são desenvolvidos.

**GRI**  
102-49

O processo partiu da identificação de mais de 19 temas pré-selecionados com base nos indicadores do GRI, que foram apresentados na consulta *on-line* convidando seus principais públicos a opinarem sobre eles.

**GRI**  
102-42

Com base na média ponderada das 133 respostas, foi construída a Matriz de Materialidade, que possibilitou a escolha de dez temas considerados materiais. Foram consideradas as percepções dos públicos de relacionamento prioritários para a Unimed Vitória.

A Matriz de Materialidade foi feita em conjunto com uma consultoria especializada em relatórios de sustentabilidade GRI.



## GRI

102-43  
102-44  
102-46  
102-47  
103-1

## MATERIALIDADE

TEMA	DESCRIÇÃO	ONDE OCORRE GRI 103-1	PÁGINA
Anticorrupção	Adoção de medidas para prevenir práticas de corrupção entre os públicos que atuam na Unimed Vitória, riscos relacionados, comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.	Colaboradores Cooperados Rede Prestadora Fornecedores	77, 79 e 80
Saúde e segurança do cliente	Mecanismos de acesso a tratamentos médicos e assistenciais com qualidade, controle de doenças, além de ações focadas em medicina preventiva/qualidade de vida.	Clientes Cooperados Governos	15, 16, 29 e 34
Valor econômico direto gerado e distribuído	Informação contábil que evidencia, de forma sintética, os valores correspondentes à formação da riqueza gerada pela empresa em determinado período e sua respectiva distribuição. Inclui receitas, investimentos comunitários, entre outros	Colaboradores Cooperados Organizações da sociedade civil	89,
Custos operacionais e assistenciais	Gastos administrativos e com o provimento de saúde em si.	Colaboradores Cooperados	92
Investimentos em infraestrutura e serviços e projetos realizados	Aplicação de valores incluindo inauguração e ampliação de unidades próprias, criação de novos serviços, mudanças no horário de atendimento das unidades, entre outros.	Colaboradores Cooperados Clientes	30
Sinistralidade	Resultado obtido na relação entre despesas assistenciais e a soma das receitas obtidas pela cooperativa em um determinado período. Trata ainda das ações com foco no consumo consciente dos serviços.	Colaboradores Cooperados Clientes	96
Qualidade no atendimento	Dados de desempenho do Plano (Ex: índices de satisfação do cliente taxas de reclamação etc), privacidade dos dados dos clientes e métodos inovadores em quaisquer etapas de atendimento.	Clientes Cooperados	24, 26, 30 e 64
Transparência nos preços e coberturas dos planos	Refere-se à apresentação dos produtos oferecidos pela Unimed Vitória, às políticas de reajustes aplicados aos contratos	Colaboradores Cooperados Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS	57 e 58
Consumo de materiais diversos, incluindo energia elétrica, água e taxas de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE)	Informações relacionadas ao consumo de materiais diversos; energia elétrica e água. Utilização de materiais químicos/ produtos tóxicos; e taxas de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) sob responsabilidade da cooperativa.	Colaboradores Cooperados	158, 160, 162 e 165
Treinamento e desenvolvimento	Gestão de treinamento e desenvolvimento de colaboradores e cooperados que atuam na Unimed Vitória (número médio de horas de treinamento, programas de gestão de competências, ações com foco na análise de desempenho, entre outros).	Colaboradores Cooperados	74, 116, 133 e 137

## PARÂMETROS DO RELATÓRIO

A Unimed Vitória apresenta anualmente seu desempenho econômico-financeiro e socioambiental seguindo o padrão da Global Reporting Initiative (GRI). O primeiro relatório nesse formato refere-se ao ano de 2009. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2018 marca a adesão da cooperativa à versão da metodologia Standards, opção Essencial, com novidades no modo de codificação e apresentação dos indicadores.

## GRI

102-51  
102-52  
102-54



# ANEXO III

## ► Demonstrações Contábeis

### RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

O balanço patrimonial e as demais demonstrações contábeis, bem como notas explicativas e o relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações contábeis, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018, estão disponibilizados pela Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.

A Receita Operacional Líquida apresentada pela Unimed Vitória alcançou, no ano, R\$ 1,31 bilhões (2017 – R\$ 1,25 bilhões). Já os Custos Assistenciais ficaram em R\$ 1,06 bilhões (2017 – R\$ 1,01 bilhões) e as Despesas Operacionais em R\$ 31,68 milhões (2017 – R\$ 75,89 milhões). O Resultado Líquido da cooperativa alcançou R\$ 41,39 milhões (2017 – R\$ 14,45 milhões) após o pagamento dos juros sobre capital. Pela legislação que rege o cooperativismo, desse total R\$ 11,60 milhões (2017 – R\$ 4,80 milhões) serão destinados aos Fundos Obrigatórios. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é quem define o investimento a ser feito pela Sobra Líquida, que é de R\$ 24,08 milhões (2017 – R\$ 3,18 milhões).

Em 2018, prevaleceu, de forma responsável e transparente, o uso consciente dos

recursos, com cumprimento das exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com lastro garantidor de R\$ 84,98 milhões (2017 – 28,02 milhões), mesmo com as provisões técnicas alcançando o total de R\$ 130,12 milhões (2017 – 190,31 milhões). A Provisão de Eventos Ocorridos Não Avisados (PEONA), a qual se refere aos procedimentos médicos realizados no período, mas não conhecidos pela operadora, encerrou o exercício com R\$ 74,95 milhões (2017 – R\$ 71,41 milhões). Já a Provisão de Eventos a Liquidar (PESL) e a Provisão para Eventos a Liquidar – SUS somaram R\$ 47,26 milhões (2017 – R\$ 77,73 milhões). A Provisão para Remissão chegou à casa dos R\$ 7,90 milhões (2017 – R\$ 6,95 milhões).

O ano de 2018, infelizmente, não foi diferente dos anteriores, apresentando um quadro político e econômico que requereu uma atenção redobrada e planejamento centrado na redução de custos. Nenhum setor produtivo nacional ficou imune a este cenário. Claro que também a saúde suplementar sentiu muito essa adversidade. A Unimed Vitória trabalhou ações que não trouxessem impactos ao nosso negócio. O que era

para ser preocupação se tornou motivo para comemoração com o excepcional resultado de 2018.

Para enfrentar o desafio que apresentou um índice de desemprego, em nível nacional, que tem se mantido nos dois dígitos nos últimos anos, a Unimed Vitória investiu em um planejamento sólido. Logicamente que a busca permanente pela excelência nos serviços nunca deixou de ser mantida. Continuamos a nos manter competitivos no mercado, com folga. Permanece a liderança entre os planos de saúde que atuam no Espírito Santo. A base que levou a esse resultado está centrada em um tripé que não abrimos mão: transparência, responsabilidade e inovação. Outro destaque para garantir a solidez da Unimed Vitória durante o ano de 2018 foi o fortalecimento da governança e a implantação do Programa de Integridade na cooperativa.

Em 2018, o Unimed Personal continuou a ganhar força e ocupar o seu espaço. Já são oito unidades distribuídas em nossa área de atuação e uma carteira de mais de 50 mil vidas. O alto índice de satisfação entre os beneficiários também merece ser ressaltado. Uma iniciativa de sucesso com crescimento inquestionável.

A área de tecnologia permanece merecendo a atenção conforme a importância. Os investimentos foram obrigatórios. O Projeto NúcleOS, que busca trazer soluções inovadoras focadas na otimização de processos, manteve a evolução. A Unio, da mesma forma, se fortaleceu ainda mais.

A Unimed Vitória, a cada ano, vai se consolidando como uma referência no sistema em nível nacional. O reconhecimento, por meio das inúmeras premiações, sustenta essa afirmação.

Em 2018, a Unimed Vitória e seus Recursos Próprios conquistaram importantes marcas, tanto na área de gestão e econômica quanto no segmento saúde, consolidando o respeito, a admiração e a confiança da sociedade civil, clientes, colaboradores e cooperados.

Destacamos entre as premiações e os reconhecimentos, a inclusão da cooperativa e do Hospital Unimed Vitória, pela primeira vez, entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil. E mais: a 18ª posição entre os 50 Maiores Planos de Saúde (Anuário Valor 1000); Selo Hospital Unimed Vitória – Categoria Diamante; Prêmio de Sustentabilidade da Unimed do Brasil – Selo Diamante; Prêmio Líder Empresarial; Prêmio Excelência em Saúde – Categoria Plano de Saúde e Hospital, entre outros.

Avaliamos que 2018, pelos resultados contábeis, marcou época. A diretoria executiva agradece o compromisso, o apoio e a confiança de seus 2.459 cooperados. Da mesma forma, o nosso muito obrigado aos nossos 2.490 colaboradores e 213 prestadores de serviços pela determinação, pela seriedade e pelo empenho em alcançar esses expressivos resultados. E aos mais de 340 mil clientes que nos confiaram seu bem mais precioso, que é a sua saúde.

# ▶ 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 2018 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 2018, 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 à 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.

## ÊNFASE

Conforme descrito na nota explicativa nº 4-r, no exercício de 2018, a Unimed Vitória, em atendimento ao requerido

pela Resolução Normativa nº 430/2017, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento de risco. Os ajustes contábeis, referentes ao exercício de 2018, foram integralmente registrados no mês de dezembro de 2018 e foram baseados em parâmetros gerenciais. Os saldos contábeis referentes a 31/12/2017 estão sendo apresentados sem os efeitos da RN 430/2017.

### **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

juízo 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.
- Concluimos 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, 18 de janeiro de 2019.

**W H AUDITORES INDEPENDENTES**  
**CRC – RJ 319/O S 8 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)

<b>ATIVO</b>	<b>NE</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>328.884</b>	<b>311.984</b>
<b>Disponível</b>	<b>5</b>	<b>946</b>	<b>422</b>
<b>Realizável</b>		<b>327.938</b>	<b>311.562</b>
Aplicações Financeiras	6	233.020	197.836
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		178.904	141.996
Aplicações Livres		54.116	55.840
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	7	49.552	69.122
Contraprestação Pecuniária a Receber		22.870	58.718
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		11.593	10.404
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		15.089	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Oper.	8	5.285	12.732
Despesas Diferidas	9	2.089	1.711
Créditos Tributários e Previdenciários	10	5.427	2.627
Bens e Títulos a Receber	11	27.846	21.019
Despesas Antecipadas		1.378	1.426
Conta-corrente com Cooperados	12	3.341	5.089
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>270.349</b>	<b>260.353</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>13</b>	<b>81.020</b>	<b>84.602</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		2.963	5.175
Títulos e Créditos a Receber		7.584	7.495
Depósitos Judiciais e Fiscais		25.099	16.090
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		8.645	9.171
Conta-corrente com Cooperados		36.729	46.671
<b>Investimentos</b>	<b>14</b>	<b>74.554</b>	<b>63.941</b>
Participações Societárias pelo Método de Equiv. Patrimonial		65.632	55.812
Outros Investimentos		8.922	8.129
<b>Imobilizado</b>	<b>15</b>	<b>89.697</b>	<b>90.614</b>
Imóveis de Uso Próprio		63.424	63.220
Imóveis - Hospitalares		35.566	36.263
Imóveis - Não Hospitalares		27.858	26.957
Imobilizado de Uso Próprio		18.557	18.996
Hospitalares		15.066	16.197
Não Hospitalares		3.491	2.799
Imobilizações em Curso		1.471	888
Outras Imobilizações		6.245	7.510
<b>Intangível</b>	<b>16</b>	<b>25.078</b>	<b>21.196</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>599.233</b>	<b>572.337</b>



<b>PASSIVO</b>	<b>NE</b>	<b>31/12/2018</b>	<b>31/12/2017</b>
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>228.728</b>	<b>269.315</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	124.330	184.728
Provisão de Contraprestações		3.214	36.671
Provisão de Contraprestação Não Ganha (PPCNG)		-	34.201
Provisão para Remissão		3.214	2.470
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		8.142	6.932
Provisão de Eventos a Liq. Outros Prest. Serv. Assistenciais		38.023	69.708
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		74.951	71.417
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		12.835	99
Contraprestações a Restituir		300	85
Comercialização sobre Operações		-	14
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		12.535	-
Débitos de Oper. De Assist. Saúde Não Relac. C/Planos Saúde Oper.	18	1.505	12.921
Provisões		-	76
Provisão para IR e CSSL	19	-	76
Tributos e Contribuições a Recolher	20	36.916	27.852
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	1.350	1.264
Débitos Diversos	22	48.998	40.813
Conta-corrente de Cooperados	23	2.794	1.562
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>91.823</b>	<b>93.188</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	5.791	5.580
Provisão para Remissão		4.694	4.483
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		1.097	1.097
Provisões		40.430	24.345
Provisões para Tributos Diferidos	24	8.255	8.304
Provisões para Ações Judiciais	25	32.175	16.041
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	20	45.497	61.808
Tributos e Contribuições		-	4.137
Parcelamento de Tributos e Contribuições		18.162	21.020
Tributos e Contribuições Relacionados a IN-20 - Parcelamento		27.335	36.651
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	21	105	1.455
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>		<b>278.682</b>	<b>209.834</b>
Capital Social	26	188.668	152.319
Reservas	27	65.937	54.332
Reserva de Reavaliação		16.218	16.315
Reservas de Sobras		49.719	38.017
Sobra à Disposição da AGO	33	24.077	3.183
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>599.233</b>	<b>572.337</b>

# DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO

(Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	31/12/2018	31/12/2017
<b>CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE</b>		<b>1.279.564</b>	<b>1.176.929</b>
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.299.195	1.202.653
Contraprestações Líquidas	28	1.300.149	1.203.968
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		-954	-1.315
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência		-19.631	-25.724
<b>EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS</b>		<b>-1.066.875</b>	<b>-1.012.691</b>
Eventos Conhecidos ou Avisados	29	-1.063.341	-1.011.143
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		-3.534	-1.548
<b>RESULTADO DAS OPER. COM PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE</b>		<b>212.689</b>	<b>164.238</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		244	280
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. Com Pl. Saúde da Operad.	30	34.562	83.271
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		21.982	61.961
Receitas com Adm. de Interc. Eventual - Assist.Méd.Hospit.		9.033	19.282
Outras Receitas Operacionais		3.547	2.028
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. à Saúde		-3.422	-5.535
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		-16.862	-15.162
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		-7.814	-6.627
Programas de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		-3.414	-3.131
Provisão para Perdas Sobre Créditos		-5.634	-5.404
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora	30	-14.821	-60.728
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>212.390</b>	<b>166.364</b>
Despesas de Comercialização		-23.057	-19.592
Despesas Administrativas	31	-142.899	-129.514
Resultado Financeiro Líquido		-2.115	1.269
Receitas Financeiras		20.529	22.155
Despesas Financeiras		-22.644	-20.886
Resultado Patrimonial	32	7.087	4.917
Receitas Patrimoniais		7.271	5.021
Despesas Patrimoniais		-184	-104
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>51.406</b>	<b>23.444</b>
Imposto de Renda		-6.730	-6.116
Contribuição Social		-3.286	-2.877
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>41.390</b>	<b>14.451</b>
<b>RESULTADO POR ATO</b>		<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Ato Cooperativo</b>			
Ato Cooperativo Principal		30.123	6.837
Ato Cooperativo Auxiliar		3.912	3.369
<b>RESULTADO DO ATO COOPERATIVO</b>		<b>34.035</b>	<b>10.206</b>
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO		7.355	4.245
<b>RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS</b>		<b>41.390</b>	<b>14.451</b>

# DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores em R\$ 1.000)

	Capital Social	Reservas de Sobras	Reserva de Reaval.	Sobras/ Acumulada	TOTAL
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016</b>	<b>107.740</b>	<b>33.113</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>38.017</b>	<b>16.315</b>	<b>3.183</b>	<b>209.834</b>
<b>Aumento (redução) de Capital</b>					
Por Subscrição e Integralização	19.246				19.246
Por Capitalização de Juros s/ Capital	16.468				16.468
Por Capitalização de Sobras AGO	3.183			-3.183	-
Devolução de Capital	-2.548				-2.548
<b>Reversões de Reservas</b>					
Realização da Reserva de Reavaliação		97	-97		-
<b>Sobra do Exercício</b>					
Sobra Líquida do Exercício				41.390	41.390
(-) Créditos Relacionados a Parcelamento IN-20				-5.708	-5.708
<b>Proposta da Destinação da Sobra</b>					
Reserva Legal		2.833		-2.833	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e social - RATES		8.772		-8.772	-
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018</b>	<b>188.668</b>	<b>49.719</b>	<b>16.218</b>	<b>24.077</b>	<b>278.682</b>

# FLUXO DE CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO

(Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2018	2017
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.403.518	1.290.502
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	3.115.931	1.569.618
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	14.228	16.261
(+) Outros Recebimentos Operacionais	131.266	157.037
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	-859.218	-804.344
(-) Pagamento de Comissões	-19.085	-16.552
(-) Pagamento de Pessoal	-80.381	-77.078
(-) Pagamento de Pró-Labore	-1.814	-1.793
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	-34.484	-37.732
(-) Pagamento de Tributos	-217.441	-214.382
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	-6.626	-4.089
(-) Pagamento de Aluguel	-11.104	-9.689
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	-6.240	-6.795
(-) Aplicações Financeiras	-3.148.941	-1.617.557
(-) Outros Pagamentos Operacionais	-268.399	-227.749
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>11.210</b>	<b>15.658</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	55	24
(+) Recebimento de Dividendos	186	43
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	3.530	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-1.561	-765
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	-2.071	-1.169
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	-7.734	-9.280
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	-7.513	-3.524
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>	<b>-15.108</b>	<b>-14.671</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	19.247	8.806
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	-	1.864
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-298	-926
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	-4.147	-9.938
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	-9.013	-8.288
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-1.366	-1.379
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	<b>4.423</b>	<b>-9.861</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>	<b>525</b>	<b>-8.874</b>
<b>CAIXA SALDO INICIAL</b>	<b>422</b>	<b>9.296</b>
<b>CAIXA SALDO FINAL (31.12.2018/2017)</b>	<b>947</b>	<b>422</b>
Ativos Livres no Início do Período	56.262	33.493
Ativos Livres no Final do Período	55.063	56.262
<b>Aumento/Diminuição nas Aplicações Financeiras – RECURSOS LIVRES</b>	<b>-1.199</b>	<b>22.769</b>



# NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2018 E 2017

(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 2.459 médicos cooperados (2017 – 2.357), no cumprimento de suas ati-

vidades 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 Especialidades 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 o usuário 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, 390/15 e 418/16, que também incorporaram os pronunciamentos técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, quando referendadas pela ANS e parcialmente os aspectos relacionados às Leis 11.638/07 e 11.941/09. A cooperativa também atendeu os quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações contábeis.

Essas demonstrações contábeis foram aprovadas e autorizadas para divulgação pela Diretoria Executiva da cooperativa em 24/01/2019.

### NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS através da RN nº 290, com as alterações das RNs nº 314/12, 322/13, 390/15 e 418/16.
- 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 2018.
- 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 a 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 Suplementar, com as alterações da RN nº 314/12, da RN 322/13 e da 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 sociedades controladas e coligadas são registrados e avaliados pelo método de equivalência patrimonial, reconhecido no resultado, enquanto os demais investimentos são registrados pelo custo de aquisição.
- g) **Ativo Imobilizado:** os itens que compõem o grupo de imobilizado são reconhecidos pelo custo de aquisição, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. A depreciação é calculada pelo método linear às 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 os 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. Os ativos intangíveis são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada e perdas acumuladas e valor recuperável.

Em junho de 2013, a cooperativa iniciou o desenvolvimento de um sistema de computação próprio para gestão de planos de saúde, cujos dispêndios foram 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.

- 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 a 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 apresentadas 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.

r) **Adoção da RN 430/2017:** a Unimed Vitória, conforme requerido pela RN 430, de 7 de dezembro de 2017, adotou a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de plano de assistência à saúde. Os valores referentes ao exercício de 2018 foram integralmente registrados no mês de dezembro de 2018 e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. Estes relatórios possibilitaram a



identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre as Unimed Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed. As contabilizações ocorreram como a seguir:

- Unimed Vitória como Prestadora: Conforme requerido pela RN 430, quando ocorre o atendimento pela Unimed XXX, de beneficiários de outra operadora, os custos realizados pelo Recurso Próprio ou pela rede credenciada são registrados como “Eventos Indenizáveis” – Grupo 4111 do Plano de Contas da ANS. Também, conforme a RN 430, as faturas emitidas são contabilizadas como “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 311112 do Plano de Contas da ANS.
- Unimed Vitória como Origem: Os custos dos procedimentos realizados por beneficiários da Unimed XX em outras operadoras, de forma habitual, conforme requerido pela RN 430, passaram a ser contabilizados na conta redutora da receita “Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde” – Conta Contábil 3117 do Plano de Contas da ANS.

Os ajustes contábeis, referentes ao exercício de 2018, foram integralmente registrados no mês de dezembro de 2018 e foram baseados em parâmetros gerenciais. O saldo contábil referente a 31/12/2017 estão sendo apresentados sem os efeitos da RN 430/2017.

## NOTA 05 – DISPONÍVEL

DESCRIÇÃO	2018	2017
Caixa	27	12
Bancos Conta Depósitos	919	410
<b>TOTAL</b>	<b>946</b>	<b>422</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	2018	2017
Aplicações Garantidoras a Provisões Técnicas	178.904	141.996
Aplicações Livres	54.116	55.840
<b>TOTAL</b>	<b>233.020</b>	<b>197.836</b>

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

DESCRIÇÃO	2018	2017
Contraprestação Pecuniária a Receber:		
- Cobertura com Preço Preestabelecido	27.755	61.880
- Cobertura com Preço Pós-estabelecido	1.527	1.579
Outros Créditos de Op. com Pl. de Saúde	12.115	10.599
Cobertura com preço pós estabelecido	15.327	-
( - ) Provisão para Perda	-7.172	-4.936
<b>TOTAL</b>	<b>49.552</b>	<b>69.122</b>

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

DESCRIÇÃO	2018	2017
Contas a Receber	1.003	528
Intercâmbio a Receber	3.692	9.021
Outros Créditos a Receber de Serviços Próprios	1.439	3.754
( - ) Provisão para Perda	-849	-571
<b>TOTAL</b>	<b>5.285</b>	<b>12.732</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

ANO	2018	2017
<b>TOTAL</b>	<b>2.089</b>	<b>1.711</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 2019, bem como excesso de Imposto de Renda e Contribuição Social recolhidos por estimativa no decorrer do exercício de 2018 em relação ao devido na apuração final.

## NOTA 11 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

DESCRIÇÃO	2018	2017
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	15.901	7.486
Almoxarifado (a)	1.932	3.202
Títulos a Receber	4.808	3.409
Cheques e Ordens a Receber	345	351
Empréstimos e Depósitos Compulsórios	315	315
Adiantamentos	6.111	6.912
( - ) Provisão para Perdas	-1.566	-656
<b>TOTAL</b>	<b>27.846</b>	<b>21.019</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	2018	2017
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	2.963	5.175
Títulos e Créditos a Receber	7.583	7.494
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	25.100	16.091
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		
- Parcelamento de Tributos a Receber de Cooperados (b)	6.135	6.661
- 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)	36.729	46.671
<b>TOTAL</b>	<b>81.020</b>	<b>84.602</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 (2017: R\$ 1.131 mil); (ii) Fiscais: R\$ 9.044 mil (2017: R\$ 5.046 mil); (iii) Trabalhistas: R\$ 2.405 mil (2017: R\$ 2.565 mil) e (iv) Cíveis: R\$ 12.519 mil (2017: R\$ 7.347 mil). A cooperativa está questionando a inconstitucionalidade da LC 157/2016, que estabeleceu que o Imposto Sobre Serviços seja pago no município de residência do tomador do serviço, sendo que o recolhimento está sendo realizado em Juízo mediante processos específicos cujo valor atingiu o montante de R\$ 3.030 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, 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 31/12/2018 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	31/12/2018	31/12/2017
<b>PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09</b>			
Cofins	04/1992 a 05/1996	6.312	7.149
PIS s/ Faturamento	2003/2005	1.631	1.847
Cofins	2003/2005	7.527	8.525
PIS s/ Faturamento	2006/2008	2.226	2.521
Cofins	2006/2008	10.276	11.639
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	1.398	1.583
CSSL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	715	810
INSS Lei 84/96	05/1996 a 12/1998	-	5.568
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	2.847	3.224
INSS Lei 84/96	01/1997 A 12/1998	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	58	66
<b>SUBTOTAL PARCELADAS</b>		<b>32.991</b>	<b>42.933</b>
<b>NÃO PARCELADAS</b>			
IRPJ Ato Auxiliar (1)	1991	181	181
CSSL Ato Auxiliar (1)	1991	43	43
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	3.514	3.514
<b>SUBTOTAL NÃO PARCELADAS</b>		<b>3.738</b>	<b>5.736</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>36.729</b>	<b>46.671</b>

(1) Depósito Judicial

## NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2018	2017
<b>INSTITUIÇÕES REGULADAS:</b>		
Sicoob Metropolitano (a)	2.604	2.362
Central Nacional das Cooperativas Médicas (a)	-	-
Unimed Seguradora S/A (a)	3.086	2.794
<b>INSTITUIÇÕES NÃO REGULADAS:</b>		
Unio Soluções em Tecnologia (b)	9.876	10.040
Unimed Participações Ltda. (b)	55.756	45.771
Central Nacional Coop Central das Cooperativa (a)	1.685	1.685
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	1.520	1.262
Outros Investimentos (a)	27	27
<b>TOTAL</b>	<b>74.554</b>	<b>63.941</b>

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição.

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial, porém o cálculo foi efetuado sobre demonstrações contábeis das investidas com base nos balancetes encerrados em novembro de 2018, devido à indisponibilidade do Balanço Patrimonial até a data de encerramento de novas demonstrações.

## NOTA 15 – IMOBILIZADO

### A) IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIG.	REAVAL.	DEPREC. ACUM.	VALOR LÍQUIDO 2018	VALOR LÍQUIDO 2017	TAXA ANUAL
<b>HOSPITALARES</b>						
- Terrenos	4.229	2.029	-	6.258	6.258	-
- Edificações	31.115	5.141	-6.948	29.308	30.005	1,8868%
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>35.344</b>	<b>7.170</b>	<b>-6.948</b>	<b>35.566</b>	<b>36.263</b>	
<b>NÃO HOSPITALARES</b>						
- Terrenos	621	16.676	-	17.297	17.297	
- Edificações	10.789	573	-801	10.561	9.660	1,8868%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>11.410</b>	<b>17.249</b>	<b>-801</b>	<b>27.858</b>	<b>26.957</b>	
<b>TOTAL BENS IMÓVEIS</b>	<b>46.754</b>	<b>24.419</b>	<b>-7.749</b>	<b>63.424</b>	<b>63.220</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\$ 8.254 mil (2017 – R\$ 8.304 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

### B) BENS MÓVEIS

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIG.	REAVAL.	DEPREC. ACUM.	VALOR LÍQUIDO 2018	VALOR LÍQUIDO 2017	TAXA ANUAL
<b>HOSPITALARES</b>						
- Instalações	4.605	-	-3.016	1.589	1.840	10%
- Equipamento e Acessórios Hospitalares	49.056	-	-38.174	10.882	11.647	10%
- Móveis e Utensílios	3.996	-	-1.673	2.323	2.356	20%
- Veículos (Ambulâncias)	1.518	-	-1.246	272	354	10%
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>59.175</b>	<b>-</b>	<b>-44.109</b>	<b>15.066</b>	<b>16.197</b>	
<b>BENS MÓVEIS NÃO HOSPITALARES</b>						
- Instalações	1.951	-	-1.754	197	243	10%
- Máquinas e Equipamentos	1.692	-	-1.343	349	351	10%
- Equip. Proc. Dados – Hardware	8.454	-	-6.800	1.654	893	25%
- Móveis e Utensílios	4.355	-	-3.064	1.291	1.300	10%
- Veículos	190	-	-190	-	12	20%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>16.642</b>	<b>-</b>	<b>-13.151</b>	<b>3.491</b>	<b>2.799</b>	
<b>TOTAL BENS MÓVEIS</b>	<b>75.817</b>	<b>-</b>	<b>-57.260</b>	<b>18.557</b>	<b>18.996</b>	

### C) OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

DESCRIÇÃO	CUSTO CORRIG.	REAVAL.	DEPREC. ACUM.	VALOR LÍQUIDO 2018	VALOR LÍQUIDO 2017	TAXA ANUAL
<b>OUTRAS IMOBILIZAÇÕES - HOSPITALARES</b>						
- Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	3.974	-2.730	-	1.244	1.605	(*)
<b>TOTAL HOSPITALARES</b>	<b>3.974</b>	<b>-2.730</b>	<b>-</b>	<b>1.244</b>	<b>1.605</b>	
<b>OUTRAS IMOBILIZAÇÕES NÃO HOSPITALARES</b>						
- Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	11.449	-6.465	-	4.984	5.880	(*)
- Outras	4.477	-4.460	-	17	25	10%
<b>TOTAL NÃO HOSPITALARES</b>	<b>15.926</b>	<b>-10.925</b>	<b>-</b>	<b>5.001</b>	<b>5.905</b>	
<b>TOTAL OUTRAS IMOBILIZAÇÕES</b>	<b>19.900</b>	<b>-13.655</b>	<b>-</b>	<b>6.245</b>	<b>7.510</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 CORRIG.	AMORT. ACUM.	VALOR LÍQUIDO 2018	VALOR LÍQUIDO 2017	TAXA ANUAL
Sistemas Aplicativos - Software					
- Hospitalar	6.713	-2.515	4.198	3.958	20%
- Não Hospitalar	33.155	-12.275	20.880	17.225	20%
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (*)	-	-	-	13	20%
<b>TOTAL INTANGÍVEL</b>	<b>39.869</b>	<b>-14.790</b>	<b>25.078</b>	<b>21.195</b>	

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

### NOTA 17 - PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2018		SALDO 2017	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Provisão de Prêmio/Contrap. Não Ganha (a)	-	-	34.201	-
Provisão para Remissão (b)	3.214	4.694	2.471	4.483
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para o SUS (c)	8.142	1.097	6.931	1.097
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para Outros Prestadores (d)	38.023	-	69.708	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - Peona (e)	74.951	-	71.417	-
<b>TOTAL DAS PROVISÕES TÉCNICAS</b>	<b>124.330</b>	<b>5.791</b>	<b>184.728</b>	<b>5.580</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 11/01/2019 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 o ofício nº 2955/2010/GGAME(GEHAIE)/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 2018, 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, da RN 322/13 e da RN 390/15, os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Paola Mara de Oliveira – MIBA 2449 emitiram parecer datado de 09/01/2019, estimado em R\$ 74.951 milhões (2017 – R\$ 71.417 milhões) o valor atuarial suficiente para a 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 2018 as antecipações de IRPJ recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	2018	2017
Provisionado no Resultado	6.730	3.286	10.016	8.993
Realização da Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
<b>TOTAL PROVISIONADO</b>	<b>6.766</b>	<b>3.299</b>	<b>10.065</b>	<b>9.042</b>
( - ) Antecipações recolhidas	-11.295	-3.723	-15.018	-11.128
( + ) Provisão Contribuição Socials/ Lucro Líquido - CSLL				-76
<b>SALDO DA PROVISÃO A COMPENSAR / A RECOLHER</b>	<b>-4.529</b>	<b>-424</b>	<b>-4.953</b>	<b>2.162</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 2018		SALDO 2017	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
ISS sobre o Faturamento	548	-	647	-
Contribuições Previdenciárias - INSS	4.583	-	2.767	-
FGTS	1.033	-	893	-
PIS s/ Faturamento	104	-	205	-
Cofins s/ Faturamento	638	-	1.258	-
<b>Retenção de Impostos e Contribuições</b>				
PIS s/ Folha de Pagamento (depósito judicial)	20.814	-	11.681	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições	-	-	-	4.137
- ISS sobre o Faturamento	1.060	6.170	1.650	7.023
- Contribuições Previdenciárias - INSS	-	-	-	-
- ICMS s/ Importação de Bens	-	-	71	-
- Parcelamento Tributos Federais - Lei 11941/09	2.481	11.992	2.396	13.997
<b>Tributos e Contribuições Relacionados IN 20 (Cooperados)</b>				
- Imposto de Renda	240	1.158	232	1.352
- Contribuição Social s/ Lucro Líquido - CSLL	122	592	118	691
- Cofins	4.134	19.982	3.998	23.316
- PIS	661	3.196	639	3.730
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1136)	-	-	815	4.753
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	498	2.407	482	2.809
<b>TOTAL</b>	<b>36.916</b>	<b>45.497</b>	<b>27.852</b>	<b>61.808</b>

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31/12/2018.

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 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 ser devido no município do tomador considerando a legislação de cada município. Conforme mencionado na nota 13(a), a cooperativa está questionando a inconstitucionalidade da LC 157/2016, que estabeleceu que o Imposto Sobre Serviços seja pago no município de residência do tomador do serviço, sendo que o recolhimento está sendo realizado em Juízo mediante processos específicos, cujo valor atingiu o montante de R\$ 3.030 mil.

## NOTA 21 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	FINALIDADE	C. PRAZO	L. PRAZO	TOTAL
BANCO DE LAGE LANDEN	Empréstimo	Aquisição Software	1.152	105	1.257
BANCO IBM S/A - LICENÇA SOFTWARE	Financiamento	Aquisição Software	198	-	198
<b>TOTAL 2018</b>			<b>1.350</b>	<b>105</b>	<b>1.455</b>
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	Empréstimo	Aquisição Software	264	198	462
<b>TOTAL 2017</b>			<b>1.264</b>	<b>1.455</b>	<b>2.719</b>



## NOTA 22 – DÉBITOS DIVERSOS

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

DESCRIÇÃO	2018	2017
Obrigações com Pessoal (salários a pagar e provisão férias e encargos)	23.127	21.528
Fornecedores	23.303	16.690
Depósitos de terceiros	425	952
Aluguéis a Pagar	410	435
Contas e Despesas a Pagar Provisionadas	1.733	1.208
<b>TOTAL</b>	<b>48.998</b>	<b>40.813</b>

## NOTA 23 – CONTA-CORRENTE DE COOPERADOS

O saldo de R\$ 2.794 milhões (2017 – R\$ 1.562 milhões) 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	2018	2017
Imposto de Renda Diferido	6.059	6.095
Contribuição Social Sobre o Lucro Diferida	2.196	2.209
<b>TOTAL</b>	<b>8.255</b>	<b>8.304</b>

## NOTA 25 – PROVISÕES JUDICIAIS

DESCRIÇÃO	2018	2017
Provisão para Ações Tributárias	13.292	3.738
Provisão para Ações Cíveis	16.478	11.751
Provisão para Ações Trabalhistas	2.405	552
<b>TOTAL</b>	<b>32.175</b>	<b>16.041</b>

As provisões para ações tributárias referem-se: (i) Imposto de Renda e Contribuição Social do resultado denominados atos cooperativos auxiliares dos exercícios de 1991; (ii) auto de infração não adequado pela não informação na GFIP de contribuições supostamente devidas no pagamento a outras cooperativas de trabalho; (iii) Imposto Sobre Serviços conforme a LC 157/2016; (iiii) PIS sobre Folha de Pagamento. As provisões citadas nos itens (i), (iii) e (iiii) estão garantidas por depósitos judiciais e a do item (ii) já foi declarada inconstitucional pelo STF, estando apenas aguardando a publicação do acórdão para ser revertida.

Além das contingências acima, a cooperativa possui outras contingências de naturezas cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 75 milhões (2017 – R\$ 59 milhões) as possíveis e remotas, 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
2018	189.008	-340	188.668
2017	153.488	-1.169	152.318

## NOTA 27 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

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

**RATES – RESERVA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL** – Constituído de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória, a razão de 5% da sobra do ato cooperativo e 100% do resultado líquido do ato não cooperativo.

**RESERVA DE REAVLIAÇÃO:** 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 normati-

zado pela ANS na RN nº 314/12 e alterações da RN nº 322/13 e RN 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 são apresentadas 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 314/12 e alterações da RN 322/13 e RN 390/15, no item 7.1.1 de seu Anexo Capítulo I, a ANS instituiu o registro auxiliar de segregação das despesas com eventos em consultas, exames, internações, terapias e outras despesas assistenciais. Adicionalmente por meio do ofício circular 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 31/12/2018

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atend.	Demais Despesas	Total
Rede Própria	8.672	2.113	506	32.680	1.551	17.945	63.467
Rede Contratada	6.248	9.627	2.066	30.229	1.088	18.845	68.103
Reembolso	-	-	-	-	-	581	581
Interc. Eventual	138	186	21	697	26	245	1.313
<b>TOTAL</b>	<b>15.058</b>	<b>11.926</b>	<b>2.593</b>	<b>63.606</b>	<b>2.665</b>	<b>37.616</b>	<b>133.464</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, convênios e outras.

### NOTA 31 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

CONTAS	2017	2016
Despesas com Pessoal Próprio	73.271	68.454
Despesas com Serviços de Terceiros	25.687	24.032
Despesas com Localização e Funcionamento	22.949	18.784
Despesas com Publicidade e Propaganda	6.591	6.694
Despesas com Tributos	1.869	2.689
Despesas Administrativas Diversas	12.532	8.861
<b>TOTAL</b>	<b>142.899</b>	<b>129.514</b>

### NOTA 32 – RESULTADO PATRIMONIAL

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

DESCRIÇÃO	31/12/2018	31/12/2017
<b>RECEITAS PATRIMONIAIS</b>		
- Aluguel	209	209
- Resultado da Equivalência Patrimonial	6.632	4.279
- Lucro na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	54	21
- Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	375	512
- Dividendos Distribuídos por Outras Empresas	1	-
- Alienação da Carteira do Plano Odontológico	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>7.271</b>	<b>5.021</b>
<b>DESPESAS PATRIMONIAIS</b>		
- Despesas com Imóveis de Renda	0	41
- Resultado da Equivalência Patrimonial	164	0
- Prejuízo na Alienação de Bens do Ativo Imobilizado	<b>20</b>	<b>63</b>
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>	<b>104</b>
<b>RESULTADO PATRIMONIAL</b>	<b>7.087</b>	<b>4.917</b>

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

DESCRIÇÃO	2018	2017
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>41.390</b>	<b>14.451</b>
<b>AJUSTES AO RESULTADO</b>		
Depreciações e Amortizações	9.611	9.534
Provisão para Perdas Sobre Crédito	5.634	5.404
Outras Provisões Operacionais	24.545	14.796,00
Ajuste Negativo – Resultado da Equivalência Patrimonial	164	-
Valor Residual de Bens Alienados/Baixados	21	66
Capitalização de Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	-375	-512
Capitalização de Juros Sobre o Capital Próprio Recebidos	-325	-214
Capitalização de Receita de “Pró-labore” da Unimed Participações	-153	-116
Resultado da Equivalência Patrimonial	-6.632	-4.279
Créditos Receber de Cooperados – Baixa IN 20	-5.708	-6.462
<b>RESULTADO AJUSTADO</b>	<b>68.172</b>	<b>32.668</b>
<b>VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE</b>		
Varição das Aplicações Financeiras	-35.185	-43.772
Varição de Créditos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	34.659	7.094
Varição de Créditos de Outras Operações de Assist. Méd. Hospit	-7.642	14.586
Varição de Despesas Diferidas	-378	-313
Varição de Créditos Tributários e Previdenciários	-2.800	-1.529
Varição de Bens e Títulos a Receber	-6.827	-6.420
Varição de Despesas Antecipadas	49	-452
Varição de Conta-corrente com cooperados	1.748	-80
<b>TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>-16.376</b>	<b>-30.886</b>
<b>VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE</b>		
Varição da Provisão para Eventos a Liquidar	-66.199	12.466
Varição de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	12.737	54
Varição de Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Rel. c/ Planos	-5.615	354
Varição IR e CSSL a Recolher	-76	76
Varição de Tributos e Contribuições a Recolher	9.064	2.011
Varição de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	86	-4.790
Varição de Débitos Diversos	8.185	3.644
Varição de Conta-corrente com Cooperados	1.232	61
<b>TOTAL VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>-40.586</b>	<b>13.876</b>
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>11.210</b>	<b>15.658</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, do art. 6º – “A Margem de Solvência corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social ajustado por efeitos econômicos, na forma da regulamentação do disposto no inciso I do artigo 22”.

A exigência em dezembro de 2018 para as Operadoras de Saúde é de 70,52%. Mensalmente, essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em dezembro de 2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício de 2018 com suficiência de MS superior a R\$ 38.958 milhões (Exigência da ANS de R\$ 208.015 milhões / Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 246.973 milhões).

Devido à adoção da RN 430/2017, no exercício de 2018 houve uma redução na base de cálculo da Margem de Solvência em R\$ 19.029 milhões, que representa 5,98%.

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

RESULTADO POR ATO	2018	2017
<b>Ato Cooperativo</b>		
Ato Cooperativo Principal	30.123	6.837
Ato Cooperativo Auxiliar	3.912	3.369
<b>RESULTADO DO ATO COOPERATIVO</b>	<b>34.035</b>	<b>10.206</b>
<b>RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO</b>	<b>7.355</b>	<b>4.245</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS</b>	<b>41.390</b>	<b>14.451</b>
(-) Créditos Receber de Cooperados - Baixa IN 20	-5.708	-6.462
<b>RESULTADO TOTAL APURADO</b>	<b>35.682</b>	<b>7.989</b>
<b>DESTINAÇÕES PROPOSTAS:</b>		
Fundo de Reserva: 10% do Resultado do Ato Cooperativo	2.833	374
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	1.417	188
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	7.355	4.245
<b>SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO</b>	<b>24.077</b>	<b>3.182</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 2018, é assim demonstrada.

Itens	Tipo de Cobertura	Valor Segurado
Imóveis e Instalações	Incêndio – SEC Empresarial	100.000
Veículos e Equipamentos	Danos Materiais e Corporais	400

## NOTA 37 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31/12/2018 que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2018.

**Dr. Márcio de Oliveira Almeida**  
Diretor-presidente

**Dr. Fernando Ronchi**  
Diretor Administrativo-financeiro

**Jeferson Correa Santos**  
Contador CRC – ES 13310



São Paulo, 09 de janeiro de 2019.

**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 **31/12/2018**:

- 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 12/2018, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:


PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 74.950.921,64

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



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

Superintendência Financeira  
Gerência de Produtos e Atuarial

Vitória - ES, 11 de janeiro de 2019.

**C.I. – GEPAT – 0025/2019.**

À GECON

**Ref.: Parecer atuarial Provisão de Remissão – Dez-18**

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 31/12/2018, 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 2018, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2018
3.214.081,82	4.693.686,12	7.907.767,94

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 e Atuarial – Unimed Vitória





www.unimedvitoria.coop.br  
Avenida Cezar Hillal, 700 - 3º Andar  
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-903  
T. 0800 026 0080

**PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018.**

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 2018, e, tomando como base os pareceres mensais do assessor e fiscal deste Conselho, bem como, na avaliação de todos os atos e fatos administrativos, consubstanciados, também, em parecer da W H Auditores Independentes 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, 28 de janeiro de 2019.

DR. GUSTAVO ANTONIO REIS L. PICALLO

DR. RODRIGO DOS SANTOS LUGÃO

DRA. ANA MARIA RAMOS

DR. UBIRAJARA MARTINELLI

DR. MARCELO A. SONEGHET PIMENTEL

DR. BRUNO COSTA MELLO SILVA

ANS - nº 357391



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