

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2019

SUMÁRIO_





04 MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

06 MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

08 SOBRE ESTE RELATÓRIO

08 Perfil do Relatório

10 O ANO DE 2019

10 40 Anos Unimed
12 Nosso Jeito de Cuidar
14 Unimed Vitória em Números
16 Premiações

18 NOSSA ESSÊNCIA

18 Governança e Gestão
25 Ética e Integridade

30 NOSSO CUIDADO

30 Recursos Próprios
40 Saúde e Segurança
43 Rede Prestadora
44 Cadeira de Fornecedores

48 NOSSOS RESULTADOS

48 Mercado
52 Resultados financeiros
61 Inovação e tecnologia

64 NOSSA CULTURA

64 Cooperados
68 Colaboradores

78 NOSSA CONTRIBUIÇÃO SOCIOAMBIENTAL

78 Instituto Unimed Vitória
88 Meio Ambiente

92 ANEXOS

92 Anexos GRI
100 Sumário de Conteúdo da GRI
113 Relatório da Administração
122 Demonstrações Financeiras

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Inovação e modernização para seguir em frente

Ao assumirmos a gestão da Unimed Vitória, em fevereiro de 2019, tivemos como uma das primeiras iniciativas a reflexão sobre qual o nosso propósito e aonde queremos chegar. E neste debate enriquecedor pudemos confirmar que algumas palavras nos guiam nestas quatro décadas de existência: cuidado, profissionalismo, transparência e inovação.

Por isso, ter a preferência do cliente que busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação, garantindo um preço justo e a melhor experiência para o nosso cliente, traduz tão bem o caminho que estamos seguindo. Somos uma cooperativa que cuida dos clientes com empatia e excelência, mas que tem uma alma inovadora para prestar os serviços com qualidade, segurança e agilidade a todos que estão conosco.

“**Completamos 40 anos como uma cooperativa sólida, consistente e de excelência em prestação de serviço de saúde. Nossos resultados retornam em benefícios para a sociedade, inclusive com o apoio a projetos e iniciativas sociais que contribuem com a melhoria de vida da população capixaba. É pensando coletivamente que conseguimos ter a força que só a marca Unimed Vitória possui quando falamos em cooperativismo em saúde.**”



O Conselho de Administração analisa e discute continuamente toda a estratégia da Unimed Vitória para que possamos, com visão arrojada e firmeza, evoluir mais. Em conjunto com a Diretoria Executiva, controlamos e avaliamos receitas, aplicações, custos e investimentos para, de forma dinâmica e ágil, guiarmos a cooperativa na melhor direção, com mudanças de estratégia sempre que necessário.

Em 2019, realizamos a avaliação do Conselho de Administração, uma iniciativa de relevância para repensar o nosso papel estratégico e os pontos que temos que melhorar como representantes dos 2.417 cooperados da Unimed Vitória.

Como base de tudo que vem sendo feito, estão nossos cooperados, com uma participação cada dia mais ativa. Contribuíram para o maior envolvimento em 2019, o aumento do número de

membros do Conselho Social e a disseminação das reuniões deste grupo para todos os cooperados. É desta forma que realizamos discussões mais evolutivas e trazemos os anseios de todos para dentro da cooperativa e da estratégia do negócio.

Com ousadia e olhar inovador não somente para os serviços de saúde, mas para toda a cooperativa e o mercado, é que seguimos em frente mantendo a sustentabilidade e buscando o crescimento do negócio. E nada melhor que sabermos que todos somos Unimed Vitória e estaremos juntos para ultrapassar os obstáculos que certamente surgirão nesta caminhada, como fazemos há 40 anos.

Jesse Rangel Tabachi

*Presidente do Conselho de
Administração da Unimed Vitória
Gestão 2019-2023*

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA

Avançando com solidez e qualidade

GRI
102-14

Estar há quatro décadas no mercado como uma empresa sólida, reconhecida e premiada já é motivo de comemoração. Mas a Unimed Vitória vai além. Em um mercado ainda instável, que está saindo de uma das piores crises econômica e política, e com a concorrência cada dia mais acirrada, com a chegada de grandes grupos internacionais ao Espírito Santo, a cooperativa mostrou força e vem mantendo uma gestão sustentável.

Em um ano repleto de desafios, superamos as dificuldades e conseguimos manter a carteira, o retorno positivo de aplicações financeiras e o controle orçamentário adequado. Com resultados consistentes, mostramos que um planejamento estratégico sólido e assertivo, somado a investimentos, a busca contínua por inovação e a participação ativa do cooperado garantem posicionamento de mercado e perenidade do negócio.

Somos um time com cerca de cinco mil pessoas, entre cooperados e colaboradores, além de inúmeros prestadores de serviço e parceiros, que atuam conjuntamente para manter a Unimed Vitória em um patamar de excelência, atendendo com qualidade e segurança, aproximadamente 340 mil clientes.

Este trabalho não pode parar. Em 2019, precisamos adaptar nossa estratégia à realidade do mercado e ter uma posição austera para otimizar custos e evitar desperdícios, assegurando que os resultados viessem. Investimos em planos de saúde personalizados, que atendem as necessidades apresentadas pelo cliente, garantindo a compra de acordo com a demanda apresentada e a fidelização e retenção da nossa carteira.

Também não abrimos mão de nos dedicarmos ao que é nosso. Por isso, realizamos uma série de investimentos na incorporação de tecnologias, na aquisição de equipamentos modernos e na reforma da infraestrutura física das nossas unidades, que contribuem com a qualidade dos



Estamos entre as três cooperativas mais admiradas entre todas as Unimed do Brasil. Conquistamos, pelo terceiro ano, Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão. Somos admirados pelos nossos clientes e reconhecidos pelo mercado. Isso é fruto do compromisso que temos com o desenvolvimento da saúde suplementar e qualidade da assistência que nos propomos a entregar.

serviços prestados e melhoria da satisfação dos nossos clientes e das condições de trabalho para o médico cooperado. Somente em 2019, modernizamos a Unimed Diagnóstico, trazendo novos equipamentos de ponta, inauguramos a nova unidade do Personal Cariacica e realizamos reformas no Hospital Unimed Vitória, na Maternidade Unimed Vitória e no Centro de Especialidades, só para citar algumas ações.

Também consolidamos nosso pioneirismo no desenvolvimento do produto de atenção primária à saúde, com o Unimed Personal. Tudo isso, oferecendo um atendimento humanizado, reforçando o Jeito de Cuidar Unimed Vitória, que é o compromisso com a causa de fazer as pessoas viverem melhor.

Mostramos que uma cooperativa de saúde pode ser uma referência em Tecnologia da Informação, como forma de fazer a transformação digital. Além da continuidade na implantação do sistema de gestão do plano de saúde NucleOs, desenvolvido pela Unio, empresa de tecnologia que a Unimed Vitória é uma das sócias, investimos em inovação aberta, por meio de conexões com a sociedade que permitirão criar projetos inovadores.

Firmamos um convênio com o Findeslab, em que duas startups irão desenvolver projetos que contribuirão com o nosso crescimento; e fechamos parcerias com a Universidade Vila Velha (UVV)

e o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), visando fomentar a cultura da inovação dentro da cooperativa. Tecnologias que vão garantir saúde, comodidade, cuidado e segurança aos pacientes.

Um dos avanços junto aos cooperados foi a implantação de um modelo padrão de contratação nos Recursos Próprios. Com seleção por meio de edital com avaliação de títulos e, quando necessário, provas técnicas para preenchimento das vagas abertas, garantimos oportunidades iguais para todos os cooperados atuarem em nossa rede.

Acreditamos, com mudanças importantes que estão acontecendo em nosso país, como a reforma da previdência aprovada, juros reduzindo, inflação sob controle e as reformas administrativa e tributária esperadas para 2020, que teremos um ano melhor. Continuaremos a atuar pela excelência no atendimento aos beneficiários, valorização da atividade médica e do nosso negócio e manutenção da vanguarda no mercado de saúde suplementar, tendo como foco a nossa premissa de cuidar da saúde dos clientes com empatia e excelência, inovando com profissionalismo, ética e transparência. E, claro, contando com a participação ativa de cada um que faz parte dessa história há quatro décadas.

Dr. Fernando Ronchi

*Diretor-presidente da Unimed Vitória
Gestão 2019-2023*

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Perfil do Relatório

Transparência na apresentação dos resultados

GRI
102-50
102-52
102-54

Há dez anos, a Unimed Vitória publica, anualmente, seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade visando à transparência com todos os seus *stakeholders*. Com sua produção referenciada na metodologia *Global Reporting Initiative (GRI)* – Diretrizes para Relato de Sustentabilidade, opção Essencial, versão Standards, o documento apresenta os resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais da cooperativa no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

GRI
102-45

A publicação considera todas as unidades de negócios que integram o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que são: Sede Administrativa, Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Pronto Atendimento de Vitória e Aracruz, Centro de Especialidades, Unimed Oncologia, Laboratório, Unimed Diagnóstico, Personal, Espaço do Cliente, SOS Emergências Médicas, Saúde Ocupacional, Assistência Domiciliar Unimed Vitória e Viver Bem.

GRI
102-46

As informações foram extraídas dos relatórios anuais de desempenho por área, do Relatório dos Auditores Independentes e de outros demonstrativos da Unimed Vitória.

GRI
102-51
102-56

A edição anterior foi publicada no dia 29 de janeiro de 2019 e está disponível para consulta, assim como os demais relatórios, no site

www.unimedvitoria.com.br. Não houve verificação externa do conteúdo, mas uma consultoria especializada foi contratada para garantir a conformidade com as diretrizes da metodologia.

Dúvidas, críticas e sugestões sobre o Relatório de Gestão e Sustentabilidade podem ser enviadas para a Assessoria de Comunicação pelo e-mail comunicacao@unimedvx.com.br.

GRI
102-53

Materialidade, Engajamento e Limites

Para orientar a produção do Relatório de Gestão e Sustentabilidade, além de todos os indicadores da metodologia GRI, é produzida a Matriz de Materialidade, a cada dois anos. Os temas da matriz foram definidos com base em uma pesquisa on-line, realizada no período de 7 de outubro a 11 de novembro de 2019 com os *stakeholders* selecionados pela organização – clientes, cooperados em geral, cooperados dirigentes, colaboradores da Unimed Vitória, colaboradores gestores, fornecedores, rede prestadora, corretoras, governo e organizações da sociedade civil.

GRI
102-21
102-40
102-43

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



GRI 102-49 O processo partiu da seleção de 23 temas 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 ponderação entre os indicadores prioritários identificados pelos diretores, conselheiros e gestores (superintendentes e gerentes); e os indicadores prioritários para os demais *stakeholders*, foi construída a Matriz de Materialidade, onde os temas foram elencados

a partir da pontuação geral que receberam, em ordem crescente.

O processo de materialidade orientou a elaboração deste relatório e a definição do conteúdo a ser incluído na publicação com a escolha de dez temas considerados materiais. Esses temas e preocupações levantados pelos grupos de *stakeholders* engajados podem ser identificados na Matriz de Materialidade apresentada a seguir.

GRI 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1 **Matriz de Materialidade**

TEMAS MATERIAIS			
TEMA	DESCRIÇÃO	LIMITES	PÁGINA
Dimensão Econômica	Gestão e comunicação efetiva do desempenho econômico financeiro da cooperativa, valor gerado e distribuído, receitas, investimentos comunitários, dentre outros.	Público interno: cooperado Público externo: governo, organização da sociedade civil, rede prestadora, corretoras e clientes	53
Dimensão Econômica	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.	Público interno: cooperado Público externo: governo, organização da sociedade civil, rede prestadora, corretoras e clientes	58
	Gestão e comunicação efetiva dos principais custos operacionais, incluindo os custos assistenciais.	Público interno: cooperado Público externo: rede prestadora e fornecedores	59
Dimensão Econômica	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.	Público interno: cooperado e colaboradores Público externo: rede prestadora, fornecedores e corretoras	25, 26 e 28
Dimensão Econômica	Investimentos da cooperativa em infraestrutura e serviços e projetos realizados (inauguração e ampliação de unidades próprias, criação de novos serviços, mudanças no horário de atendimento das unidades, entre outros).	Público interno: cooperado e colaborador Público externo: clientes e rede prestadora	12, 30, 35, 37 e 38
Dimensão Social	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.	Público interno: cooperado e colaborador Público externo: clientes, rede prestadora e governo	13, 30 e 110 (indicador 418-1)
Dimensão Social	Mecanismos de acesso a tratamentos médicos e assistenciais com qualidade, controle de doenças, além de ações focadas na promoção da saúde e qualidade de vida.	Público interno: cooperado Público externo: clientes, comunidade, rede prestadora e governo	38
Dimensão Social	Transparência nos preços e coberturas dos planos. Refere-se à apresentação dos produtos oferecidos pela Unimed Vitória e às políticas de reajustes aplicados aos contratos dos clientes da cooperativa.	Público interno: cooperado Público externo: clientes, rede prestadora, governo e corretoras	56
Dimensão Social	Gestão da Unimed Vitória em aspectos relacionados aos programas de saúde e segurança no ambiente de trabalho com participação dos profissionais, índices de absenteísmo, doenças ocupacionais e acordos formais com sindicatos sobre o tema.	Público interno: colaboradores Público externo: governo	76, 96 e 97
Dimensão Ambiental	Conformidade ambiental com leis e regulamentos ambientais.	Público interno: colaboradores Público externo: clientes, comunidade, rede prestadora e governo	88 e 107 (indicador 307-1)

O ANO DE 2019

40 Anos Unimed

Pioneirismo, inovação e confiança marcaram os 40 anos

Em 2019, a Unimed Vitória completou quatro décadas de uma história significativa e de sucesso. São 40 anos cuidando de vidas de modo humanizado, com atenção diferenciada em todos os níveis de serviços. Desde que foi criada, em 27 de agosto de 1979, a cooperativa manteve em seu DNA a raiz visionária e determinada dos seus fundadores: 26 médicos que acreditaram ser possível exercer a Medicina, sem intermediários, com ética, qualidade, segurança e excelência no atendimento.

Desde então, a Unimed Vitória se tornou uma das marcas mais valiosas no setor da saúde suplementar do país e encontrou um caminho de crescimento e expansão que tem sido constante e firme. Líder no Espírito Santo, tem mais de

40,5% de participação em sua área de atuação, com uma carteira que ultrapassa 331 mil vidas, um quadro de médicos cooperados altamente capacitado e investimentos contínuos em seus colaboradores.

A cooperativa conta ainda com uma estrutura completa para atender aos clientes, com o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), e está presente em 19 municípios do Espírito Santo. Anualmente, são cerca de 2 milhões de consultas. Em seus 40 anos de mercado, acumulou conquistas que asseguram a excelência dos serviços oferecidos, dentre prêmios estaduais e nacionais, selos de responsabilidade social, certificações e reconhecimento da sociedade.



Os fundadores da Unimed Vitória foram homenageados em cerimônia que comemorou os 40 anos da cooperativa



Recorde no IDSS

A Unimed Vitória alcançou, em 2019, o melhor Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) de sua história. Com a classificação de 0,9562, obteve um resultado acima do apurado na edição anterior (0,8694), mantendo-se na primeira faixa do IDSS e entre as melhores operadoras de saúde do Espírito Santo.

Medido e divulgado pela ANS, o índice vai de zero a um e avalia o desempenho global de cada operadora com registro ativo, verificando as condições e os serviços oferecidos. O IDSS é calculado a partir de indicadores distribuídos em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. O indicador é calculado anualmente com análise retroativa dos dados, ou seja, o resultado divulgado em 2019 é referente a 2018 e tem como ano-base 2017.

Sucesso motivado por diferencial único

O caminho traçado para o desenvolvimento da Unimed Vitória envolve um diferencial único: esta é uma organização criada, administrada e com serviços **oferecidos por seus próprios médicos**. A trajetória de sucesso foi construída por diferentes gerações de cooperados, que sempre tiveram em comum o comprometimento com a sua solidez, desenvolvida a partir da filosofia da marca: o cuidado.

Com uma visão diferenciada, esses médicos implementaram um modelo de gestão que se adaptou aos diversos cenários de mercado, enxergou oportunidades e trabalhou pelo equilíbrio entre a valorização do cooperado e de colaboradores e a qualidade no atendimento ao cliente. A valorização do trabalho médico é um dos principais legados da organização no setor de Saúde do Espírito Santo, possibilitando aos profissionais oportunidade de trabalho com uma remuneração justa e melhoria constante.

Pelo trabalho desenvolvido, a Unimed Vitória está entre as três cooperativas mais admiradas entre as Unimed do Brasil, sendo referência em um setor altamente complexo, como o da saúde. Um dos motivos desse reconhecimento é o pioneirismo apresentado pela cooperativa, como a Atenção Primária à Saúde, por meio do Plano Personal, lançado em 2013. A modalidade resgata a relação médico-paciente com foco na promoção da saúde e na sustentabilidade do negócio. Atualmente, são oito unidades exclusivas do Personal, com aprovação que chega a 90% entre os clientes.

Acreditação Ouro pela ANS

A Unimed Vitória foi certificada, novamente, no maior nível de Excelência, o Ouro, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, segundo os requisitos da Resolução Normativa 277. Após auditoria de recertificação realizada em setembro de 2019, a operadora obteve 98,87% de aprovação.

A avaliação leva em conta a estrutura e a operação dos serviços de saúde oferecidos, a administração, o desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários.

Nosso Jeito de Cuidar

Uma experiência única no cuidado com a saúde

O comprometimento com a vida e com as pessoas permaneceram inerentes à Unimed Vitória nesses 40 anos. Buscando a evolução contínua dos seus serviços, com qualidade e segurança, tendo o cliente como eixo central do negócio, oferecendo um serviço de excelência com aperfeiçoamento contínuo do relacionamento.

Criar essas conexões é a base do Jeito de Cuidar, um modelo de atendimento aos beneficiários que vem sendo trabalhado desde 2017 e se tornou o eixo central da cultura da Unimed Vitória. Para isso, a cooperativa segue com um planejamento estratégico sólido, modernas ferramentas de governança, política de integridade, gestão de risco, *compliance*, transparência, participação democrática e ética.

Ao mesmo tempo, conserva o seu compromisso com o desenvolvimento local e com o desenvol-

vimento das pessoas. Mantém os laços com as comunidades com ações que promovem a saúde em seu sentido mais amplo, com bem-estar e qualidade de vida.

CONFORTAR – Para oferecer ainda mais comodidade e acolhimento aos clientes, a Unimed Vitória realizou a revitalização de seus Recursos Próprios em 2019. Foi realizado um investimento total de R\$ 7.757.925,94 em obras e infraestrutura, um crescimento de 55% em relação a 2018. O aporte possibilitou uma reestruturação física, operacional e assistencial, tornando o atendimento mais integrado, com alta resolutividade e qualidade, marcas da cooperativa.

ACOLHER – Buscando ampliar o modelo de relacionamento com o cliente proposto pelo Jeito de Cuidar, as bases do programa foram reforçadas com os médicos cooperados. Em um projeto piloto, médicos que atuam no Pronto

GRI
203-1
TEMA
MATERIAL



O Jeito de Cuidar para cooperados instruiu médicos que atuam no pronto-socorro sobre o modelo de relacionamento

Atendimento Unimed Vitória participaram do treinamento relacionado à cultura Jeito de Cuidar.

A cooperativa ainda realizou diversos cursos para seus cooperados. De fevereiro a novembro, foram 47 capacitações nas mais diversas áreas, que totalizaram mais de seis mil horas. Nelas foram tratados assuntos extremamente importantes, como a Sepse, que tem alta taxa de mortalidade, ou aspectos que são diferenciais de atendimento, com o Núcleo de Cuidados Paliativos, além de atendimentos críticos em unidades de urgência e emergência como os cursos Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS), Suporte Avançado à Vida Cardiovascular (ACLS) e Suporte Avançado de Vida e Obstetrícia (ALSO).

PROFISSIONALIZAR – A proposta do Jeito de Cuidar também foi reforçada com o braço direito do médico no consultório: as secretárias. Para comemorar o Dia do Secretariado, celebrado em 30 de setembro, a Unimed Vitória realizou um evento específico para estes profissionais, com a participação de mais de 100 pessoas. A programação contou com palestras que tiveram como foco nutrição e consultoria de estilo, demonstrando o cuidado da cooperativa com a saúde e o bem-estar de quem trabalha ao lado dos cooperados.

INDIVIDUALIZAR – Uma das estratégias para reforçar o Jeito de Cuidar foi uma campanha em todos os canais de comunicação interna da Unimed Vitória, utilizando como personagens colaboradores e cooperados que já representavam, por meio de suas atitudes, a filosofia da nova cultura. O engajamento dos médicos também ocorreu com o lançamento da campanha “Modelo de Relacionamento com o Cliente”, amplamente abordada em todos os fóruns dos cooperados.



No Dia do Secretariado, mais de 100 profissionais participaram de evento voltado para as secretárias

ENCANTAR – Todo o empenho em atender com excelência é reconhecido pelos clientes e reflete diretamente no Índice de Satisfação do Cliente, que em 2019 foi de 94,21%.

GRI
TEMA
MATERIAL

Satisfação dos Clientes

- Operadora: **90,30%**
- Hospital Unimed: **95,50%**
- Maternidade Unimed Vitória: **93,49%**
- Pronto Atendimento Vitória: **91,99%**
- Pronto Atendimento Aracruz: **94,74%**
- Unimed Diagnóstico: **95,28%**
- Unimed Oncologia: **97,31%**
- Centro de Especialidades Unimed Vitória: **94,00%**
- Unimed Personal: **94,49%**
- Viver Bem: **95,98%**
- Assistência Domiciliar: **95,93%**
- Saúde Ocupacional: **94,95%**
- SOS Emergências Médicas: **96,89%**
- Unidades de Atendimento: **95,33%**

Unimed Vitória em Números

2.417
cooperados



2.233.697
consultas eletivas

2.477 colaboradores

331.876 vidas

40,5%
de *Market Share*



528.642
consultas em pronto-socorro

- Hospital Unimed Vitória – **60.423**
- Pronto Atendimento – **90.949**
- Demais prestadores – **377.270**

52.303
internações (Geral)

9.089 internações no Hospital Unimed

Resultado total:
R\$ 43.122.139

2.028
partos na Maternidade Unimed

- Cesarianas – **1.539**
- Partos vaginais – **489**

Sobras à disposição da AGO:
R\$ 1.069.685,55

1.688.557
exames de imagens

87.544 exames realizados
na Unimed Diagnóstico



**APLICAÇÕES
FINANCEIRAS:**

Saldo da carteira:
R\$ 195.387.389

Rendimento em 2019:
R\$ 16.404.452



5.047.209
exames de laboratório

567.071 exames realizados
no Laboratório Unimed

95.834
atendimentos
no Centro de
Especialidades



106.446
atendimentos no Pronto
Atendimento Unimed Vitória

25.218
atendimentos na
Unimed Oncologia

17.257
atendimentos no Pronto
Atendimento de Aracruz

239.569
atendimentos no
Unimed Personal

290.301
atendimentos
no Viver Bem



36.964
atendimentos na
Assistência Domiciliar
4.117 clientes atendidos

5.728
atendimentos na
Saúde Ocupacional

372.295
autorizações nas lojas
121.317 nas lojas
250.978 no Backoffice

295.363
atendimentos presenciais nas lojas

- Vitória: **137.721**
- Aracruz: **24.735**
- Vitória Apart Hospital: **6.475**
- Santa Maria de Jetibá: **7.578**
- João Neiva: **6.551**
- Fibria: **5.208**
- Findes: **1.866**
- EDP: **3.378**
- Vila Velha: **85.690**
- Guarapari: **16.161**

IDSS: **0,9562**

Premiações

Preferência reconhecida em saúde suplementar

A determinação, o profissionalismo e a visão de futuro dos profissionais que integram a Unimed Vitória têm mantido a cooperativa em destaque nas principais premiações regionais e nacional. Essas conquistas são decorrência da qualidade do trabalho desenvolvido e certificam a excelência dos serviços prestados.

Em 2019, as premiações incluíram reconhecimentos nas áreas de Saúde, Gestão de Pessoas, Gestão de Marca, Liderança, Gestão Ambiental e outras.



Prêmio Líder Empresarial



Recall de Marcas 2019

Premiações 2019



Prêmio Excelência em Saúde

1ª colocação na categoria Clínica de Ginecologia e Obstetrícia e 2ª colocações nas categorias Hospital Privado, Maternidade Privada, Plano de Saúde e Clínica de Oncologia.



Prêmio Líder Empresarial

Vencedor nas categorias "Líder em Hospital" e "Líder em Plano de Saúde", com o diretor-presidente, Fernando Ronchi.



Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão

Nível Prata na categoria "Rumo à Excelência" e "Destaque em Melhoria Contínua".



Prêmio Ser Humano

2ª colocação nas categorias "Sustentabilidade" e "Desenvolvimento".



Prêmio Gazeta Empresarial Aracruz 2019

1ª colocação na categoria "Plano de Saúde".



Prêmio Gazeta Empresarial Guarapari 2019

1ª colocação na categoria "Plano de Saúde".



150 Melhores Empresas para Trabalhar

5ª colocação com o Hospital Unimed Vitória e 6ª colocação com a operadora na categoria "Cooperativas de Saúde".



Recall de Marcas 2019

Pelo 27º ano consecutivo, marca mais lembrada pelo consumidor do Espírito Santo no segmento "Plano de Saúde".



Prêmio Marcas Ícones 2019

1ª colocação nas categorias "Plano de Saúde" e "Hospital".



Prêmio QualiAr 2019

Pelo sétimo ano consecutivo, única empresa do setor de saúde premiada por atingir as metas de redução de emissão de poluentes na atmosfera.



Prêmio Excelência da Saúde

Concorrendo com todos os hospitais do Brasil, a Unimed Vitória foi ganhadora na categoria Engenharia e Arquitetura com o Case Sistema de Monitoramento Remoto de Água.



Prêmio Colibri 2019

A campanha "Start up do Bottini" levou o ouro na categoria "Agências - TV/Cinema VT Varejo". Já a campanha "Doação de órgãos" foi prata em "Agências - Design Gráfico" e "Agências - Case de Sucesso". Nesta última categoria, "Liga pro Bottini" também ficou com o bronze.



Prêmio Aberje 2019

Vencedora regional na categoria "Sociedade", com a campanha "Sou Doador De Órgãos #quefiquedito".

NOSSA ESSÊNCIA

GOVERNANÇA E GESTÃO

Participação ativa dos cooperados

GRI
102-18

A participação é a base do sistema cooperativista e a grande impulsionadora de resultados contínuos de uma organização sólida. Por isso, as principais decisões da Unimed Vitória estão nas mãos de seus cooperados, que têm direito a voto nas assembleias gerais ordinária e extraordinárias.

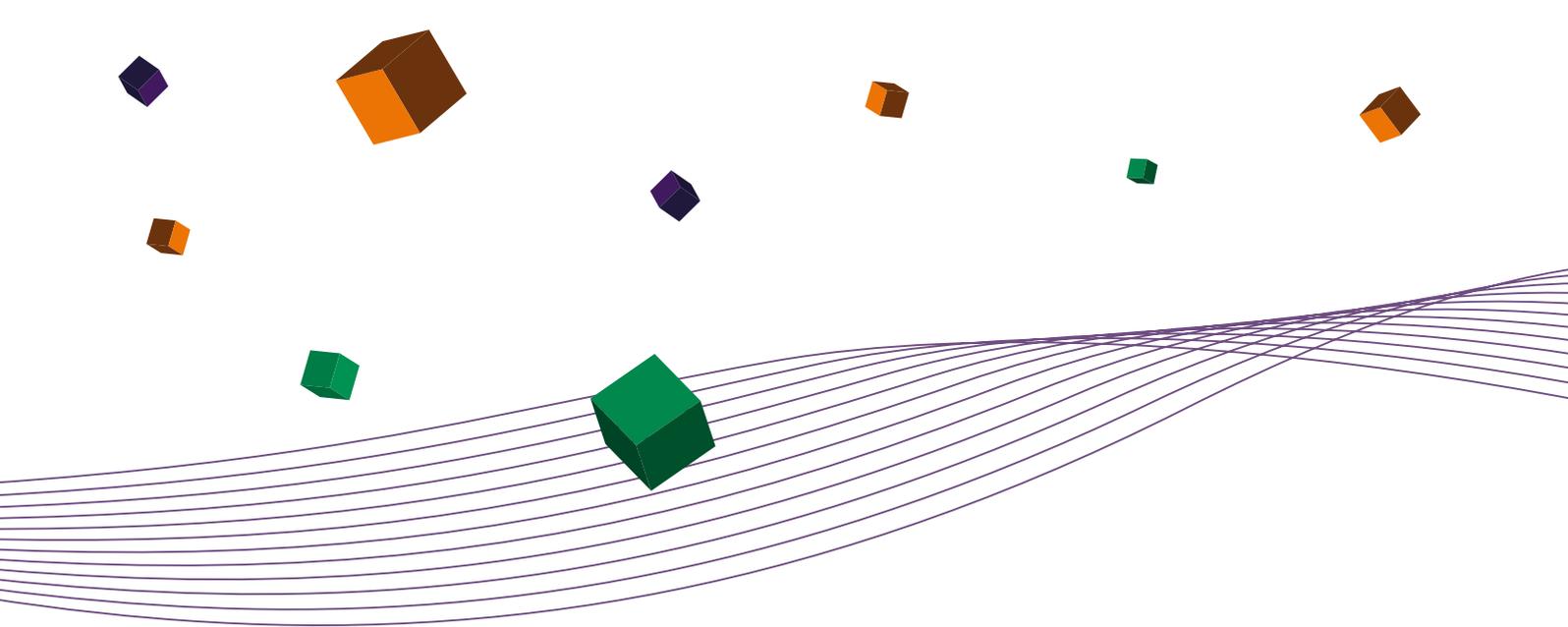
Durante a Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2019 os cooperados aprovaram a prestação de contas do ano anterior, definiram a destinação das sobras e deliberaram sobre os planos de trabalho para o ano entrante. Também elegeram os novos membros dos conselhos de Adminis-

tração, Fiscal e Técnico e da Diretoria Executiva, que são responsáveis por representar todos os cooperados na elaboração e execução do Planejamento Estratégico da cooperativa, garantindo seu funcionamento efetivo. Ao todo, foram 2.046 cooperados votantes.

Para disputar a eleição é preciso inscrever uma chapa composta por 27 médicos cooperados, que irão integrar a Diretoria Executiva e os conselhos de Administração e Técnico para um mandato de quatro anos. Os representantes do Conselho Fiscal são eleitos individualmente para mandato de um ano.

GRI
102-24

“O número de representantes dos cooperados nos órgãos de Governança teve aumento em 2019. No Conselho de Administração passou de 11 para 13 membros; no Técnico, de sete para nove; no Social, de 101 para 115; e no Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista, de 11 para 13 membros.”



A AGO reuniu cooperados para tratar de assuntos relevantes para a cooperativa

Avaliação do Conselho de Administração

GRI
102-28

Como forma de aprimorar o trabalho realizado pelo Conselho de Administração, foi realizado, em 2019, a sua avaliação, que passará a ocorrer anualmente. Conduzido pela Secretaria de Governança e tendo como base as orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o processo avaliou o colegiado como um todo e também a participação individual de cada um dos conselheiros.

Para participar da avaliação, respondendo ao questionário, os conselheiros tiveram uma palestra realizada pela Fundação Dom Cabral sobre papéis e responsabilidades do Conselho de Administração. Com perguntas abertas e fechadas, que abordavam estratégias da cooperativa e a dinâmica do órgão, o objetivo da avaliação é fomentar as boas práticas de governança, buscando melhorias nas reuniões e na tomada de decisão. A partir da tabulação dos resultados, a Secretaria de Governança irá apresentar planos de ação aos conselheiros.

GRI
102-22

Diretoria Executiva Gestão 2019-2023

Fernando Ronchi
Diretor-presidente

Luiz Carlos Paier
Diretor Administrativo-financeiro

Rodrigo Rodrigues de Freitas
Diretor de Provimento de Saúde

Karla Toríbio Pimenta
Diretora de Recursos Próprios

Gustavo Peixoto Soares Miguel
Diretor de Mercado

Conselho de Administração Gestão 2019-2023

Adriana Vieira Cardozo
Afonso Marcos Vescovi
Antônio Carlos Avanza Junior
Bernardo Barcellos Terra
Gustavo Antônio Reis Lopes Picallo
Henrique Marcondes Rocio Cerqueira Lima
Jesse Rangel Tabachi
José Aid Soares Sad
Luiz Alberto Sobral Vieira Junior
Luiz Sérgio Emery Ferreira
Ronald Ribeiro Figueira
Rousseau Ramos
Wander Lopes Amorim

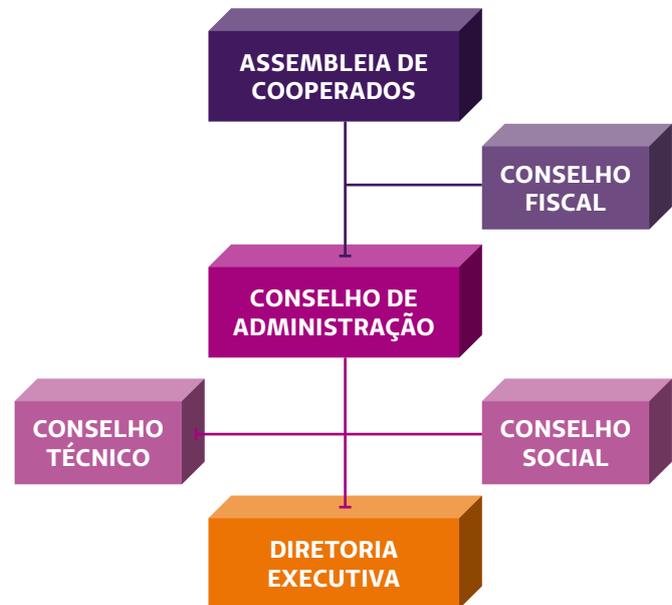
Conselho Técnico Gestão 2019-2023

Edelweiss Bussinguer Pereira Pegurin
Leandro De Assis Barbosa
Luiz Augusto Bittencourt Campinhos
Ronaldo Conforti Costa
Rosangela Joanilho Maldonado
Ulisses Horst Duque
Wellington Menelli Pioto
Rosely Fagundes Madeira
Yara Santos Rosetti

Conselho Fiscal Gestão 2019

Ana Maria Ramos
Carlos Luiz Zaganelli
Carlos Pimentel Moschen
Isaac Walker de Abreu
Norma Suely Soares Louzada
Ubirajara Martinelli Da Silva

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA



Conflitos de interesse monitorados

GRI
102-25

Visando garantir mais qualidade e transparência na tomada de decisão, a Unimed Vitória implantou em 2019 o processo de identificação de conflito de interesses entre os membros dos conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, da Diretoria Executiva e dos superintendentes.

Para isso, foram preenchidos formulários para identificação de possíveis conflitos entre os gestores e os interesses da cooperativa. Com os dados tabulados, a Secretaria de Governança confere as informações antes de todas as reuniões para verificar se algum participante tem conflito de interesse com as pautas deliberativas que estarão em discussão.

Caso seja identificado conflito, o membro é avisado antecipadamente para que declare e não participe da tomada de decisão relacionada a ele.

Maior amplitude aos debates do Conselho Social

A participação dos cooperados na gestão e o reforço das boas práticas de Governança Corporativa na Unimed Vitória contam com o Conselho Social, órgão consultivo formado por cooperados eleitos como representantes das principais especialidades e de municípios da área de abrangência da cooperativa localizados fora da Grande Vitória. Com a realização de três reuniões anuais, o Conselho Social discute pontos ligados à estratégia da cooperativa, sugerindo ações de melhoria, que são apresentadas à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração.

Um avanço implantado em 2019, que garante uma maior amplitude dos debates do Conselho Social, foram os encontros de disseminação. Com todos os cooperados convidados a participarem, foram realizados 13 encontros, que reuniram especialidades afins, para apresentar as temáticas abordadas pelo órgão. O objetivo principal é aumentar a transparência e envolver ainda mais os médicos nos assuntos relacionados à gestão da Unimed Vitória, discutindo sua macropolítica e novos caminhos.

“Em 2019, além das três reuniões ordinárias, o Conselho Social realizou ainda 13 encontros para apresentar as temáticas abordadas pelo órgão para os cooperados da Unimed Vitória.”



O Conselho Social realizou 13 encontros com cooperados, visando aumentar a transparência na gestão da Unimed Vitória

Gestão integrada para alcançar resultados

GRI
102-19

Com foco na tomada de decisão efetiva, a Unimed Vitória conta uma estrutura de governança baseada nas melhores práticas. Eleitos pela Assembleia Geral, os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva são os responsáveis por planejar e executar toda a estratégia da cooperativa, mantendo sua independência e respeitando as decisões dos cooperados.

De acordo com o Estatuto Social, o Conselho de Administração planeja e traça normas para operação e serviços, bem como controla os resultados. Já a Diretoria Executiva tem o papel de executar as regras para cumprimento dos objetivos da cooperativa.

GRI
102-20

Aos diretores também cabe delegar e acompanhar o cumprimento dos objetivos, metas

e indicadores estratégicos junto às superintendências, que conduzem o desdobramento da estratégia com os demais colaboradores. A gestão do trabalho é feita de acordo com cada diretoria, que avalia e coordena os resultados relacionados à sua área. A autonomia na tomada de decisão dos superintendentes é definida pela Política de Alçadas, que estabelece os limites e as responsabilidades desses cargos.

A Alta Governança também conta com o suporte da Controladoria, que acompanha e repassa informações estratégicas para conselheiros e diretores. Capturando dados que podem impactar a receita, o setor realiza projeções financeiras focando no exercício futuro, sempre conectado com outras áreas, e contribuindo com a tomada de decisão.

Gestão socioambiental por meio do Instituto Unimed Vitória

GRI
102-19
102-20

Para garantir que seu crescimento seja sustentável, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, procurando respeitar a diversidade e buscando a redução das desigualdades sociais, a Unimed Vitória tem sua Política de Sustentabilidade.

Fundamentado na relação ética e transparente com todos os seus *stakeholders*, o documento estabelece as diretrizes e os procedimentos para a atuação da Unimed Vitória na área de responsabilidade socioambiental, difundindo seus compromissos com a sociedade.

As ações desenvolvidas expressam o compromisso com as tendências mundiais de sustentabilidade corporativa, fazendo parte do Planejamento Estratégico da Unimed Vitória, e abrangem tanto a operadora quanto os Recursos Próprios. São coordenadas pelo Instituto Unimed Vitória, tendo cinco eixos temáticos: Cultura, Desenvolvimento Comunitário, Educação, Esporte e Meio Ambiente.

A política prevê, ainda, que as iniciativas e relações comerciais estejam em consonância com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pela Organizações das Nações Unidas (ONU); com as diretrizes do Pacto Nacional Contra a Corrupção e do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e Infantil, dos quais a Unimed Vitória é signatária.

Para acompanhamento e avaliação das práticas de responsabilidade socioambiental, a Unimed Vitória realiza o monitoramento das parcerias por meio da análise de relatórios periódicos, enviados pelas instituições, com número de beneficiados, ações realizadas e transformação social obtida. Cabe ao Instituto Unimed Vitória, por meio dos membros da sua Governança, manter a política atualizada e acompanhar o seu cumprimento por meio de reuniões ordinárias e extraordinárias.



Comprometimento marcou a condução do Planejamento Estratégico

GRI
102-16
102-26

A melhoria contínua é uma das marcas da Unimed Vitória que, em 2019, buscou aprimorar o seu Planejamento Estratégico, a partir de mais um ciclo de revisão realizado. O Mapa Estratégico, lançado no mês de janeiro para o período 2020-2023, trouxe premissas baseadas em equilíbrio econômico, crescimento, inovação e tecnologia, estando focado especialmente em agregar valor para o cliente.

A revisão do Planejamento Estratégico revisitou os objetivos propostos e os caminhos a serem percorridos a partir de 2020, refletindo os novos cenários de mercado e as perspectivas da cooperativa. Além de utilizar ferramentas da metodologia *Design Thinking*, colocando sempre o cliente no centro do desenvolvimento das melhorias, a cooperativa incorporou a diretoria executiva logo no início do processo de revisão. Assim foram levantadas as fraquezas e forças, ameaças e oportunidades no negócio, com sugestões de projetos estratégicos.

O engajamento dos colaboradores foi outro ponto de destaque no processo de revisão do Planejamento Estratégico, com a participação de assistentes, analistas e coordenadores na construção da matriz SWOT, antes da análise de gerentes e superintendentes. A cooperativa ainda ouviu os clientes, colhendo suas percepções sobre o atendimento, os processos e os produtos da Unimed Vitória, a fim de estruturar

novos projetos e otimizar outros já propostos. Todo esse envolvimento foi significativo para a qualidade da revisão do Planejamento Estratégico e a aprovação das propostas apresentadas.

Além da participação da alta gestão no ciclo de revisão, a atuação também ocorre durante o ano nas reuniões de Acompanhamento de Planejamento Estratégico (APEs), realizadas mensalmente para a apresentação e o alinhamento dos indicadores que compõem os objetivos estratégicos, com a participação da diretoria, de superintendentes, de gerentes e de coordenadores.

“O Planejamento Estratégico é disseminado para os colaboradores por meio de encontros bimestrais onde os resultados estratégicos são apresentados para as equipes. Em 2019, também foram realizados os Painéis de Contribuição com a estratégia, em que equipes operacionais foram reunidas para discutir os planos estratégicos e desdobra-los até chegar em seus processos diários, contribuindo para que os colaboradores compreendessem como poderiam colaborar com a estratégia em sua rotina.”

Nova identidade corporativa

A mudança na gestão da Unimed Vitória em 2019 e as particularidades do mercado demandaram uma identidade corporativa que estivesse alinhada ao novo momento da cooperativa. A revisão da identidade corporativa trouxe alterações nos conceitos de Missão, Visão e Valores e foi construída pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. Os colaboradores apresentaram contribuições para os Valores da nova identidade durante o workshop “Valores – Nova Identidade Corporativa da Unimed Vitória”, ajudando a resumir jeito de ser Unimed Vitória.



O workshop “Valores – Nova Identidade Corporativa da Unimed Vitória” estimulou colaboradores a refletirem sobre o jeito de ser Unimed

IDENTIDADE CORPORATIVA

MISSÃO

Cuidar da saúde dos clientes com empatia e excelência, inovando com profissionalismo, ética e transparência.

VISÃO

Ser a primeira escolha de quem busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação garantindo preço justo e a melhor experiência.

VALORES

- Foco no cliente
- Inovação
- Gestão profissional
- Ética e transparência
- Excelência em saúde

Riscos corporativos

GRI
102-30
102-34

A Unimed Vitória iniciou, em 2019, a revisão de todos os seus riscos corporativos, pela primeira vez desde sua criação, em 2018, conforme as melhores práticas de mercado. Além de implantar os cinco riscos obrigatórios definidos pela Resolução Normativa 443 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), na revisão, a cooperativa atualizou a matriz de riscos para um total 17 riscos corporativos que impactam diretamente na continuidade do negócio.

GRI
102-31
102-33

Todo o trabalho realizado foi acompanhado e validado pelas Superintendências. Também estão sendo, mensalmente, reportados à Diretoria Executiva para, posteriormente, serem apresentados ao Conselho de Administração. Os

diretores recebem relatórios para acompanhamento da gestão dos riscos, que são elaborados em conjunto com as áreas responsáveis. Em caso de necessidade, são sugeridas propostas de correções tendo como base a análise de cenário realizada. Os planos de ações são deliberados pelos conselheiros e diretores, com definição de metas e indicadores.

No dia a dia, o acompanhamento é realizado pelas Superintendências, que são as responsáveis diretas no reporte à alta direção. Para facilitar este controle, os riscos passaram a ser monitorados pela metodologia Canvas, que permite uma melhor visualização de todo o processo e maior agilidade na tomada de decisões.

Riscos Operacionais

Em 2019, a Unimed Vitória iniciou uma nova metodologia de mapeamento de Riscos Operacionais, onde, a partir dos objetivos das superintendências, desdobrando para gerencias e coordenações da operadora, foram identificados os principais processos, seus riscos e controles.

O acompanhamento dos Riscos Operacionais foi fortalecido com a inclusão na pauta dos fóruns de gestão, que reúnem superintendentes periodicamente para acompanhar os indicadores da cooperativa. Nesses momentos foram apresentados os principais riscos da superintendência, bem como os que se materializaram no período, e as ações para controle e mitigação. Desta forma, passou a ser possível acompanhar os riscos operacionais com a implementação de ações, buscando evitar que ocorra novamente.

Controles Internos

Em 2019, a área de Controles Internos executou o primeiro ciclo de testes de controles internos de macroprocessos mapeados na implantação do Programa de Integridade. Foram realizadas auditorias em processos com Materialidade e Liquidez, contribuindo com a redução de perdas e gerando mais confiabilidade nas informações contábeis. Os testes foram aplicados no Financeiro, Comercial e no Suprimentos, gerando 40 ações que estão em andamento e cujos resultados são apresentados em reuniões realizadas com a Diretoria Executiva, que acompanha mensalmente o andamento das melhorias sugeridas nos relatórios de testes de controle.

Além disso, foi dada continuidade ao processo de mapeamento de controles internos, onde o macroprocesso escolhido segundo as premissas de materialidade e liquidez foi o de Provisão à Saúde, com entrega prevista para abril de 2020.

ÉTICA E INTEGRIDADE

Programa de Integridade reflete maturidade

GRI
102-16
205-1
TEMA
MATERIAL

A Unimed Vitória ganhou um poderoso aliado com a implantação do Programa de Integridade. Em 2019, o programa foi evidenciado, reforçando o compromisso com a ética, a transparência, a integridade e a lealdade, princípios fundamentais para que a Unimed Vitória seja cada vez mais reconhecida como referência em excelência em gestão.

A adoção de um Código de Conduta próprio, a implementação do Canal de Denúncias, a tomada de decisão amparada em Gestão de Riscos e a prática dos controles internos eficazes



foram alguns avanços promovidos pelo Programa de Integridade que resultaram em melhorias nos processos operacionais e fortaleceram as relações com cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais. O programa foi implementado em 2018 com a revisão de três políticas e a implantação de quatro novas, com destaque para a de Conflito de Interesses. O conteúdo completo inclui políticas de Gestão de Riscos, Uso de Redes Sociais, Contratação de Terceiros e Controles Internos, entre outros.

A Unimed Vitória agora conta com um Regimento Interno da Diretoria Executiva. O conjunto de normas chegou para complementar o Estatuto Social, regendo funções e processos da rotina da alta gestão. Por meio do regimento, ficam definidas questões como periodicidade, solicitação de pautas e quórum necessário para realização de reuniões, além de outras praticidades em processos decisórios do dia a dia.

POLÍTICAS E INSTRUÇÕES NORMATIVAS QUE COMPÕEM O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

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 do Canal de Denúncia
8. Política de Gestão de Pessoas

INSTRUÇÕES NORMATIVAS:

1. Instrução Normativa de Brindes, Presentes e Hospitalidade
2. Instrução Normativa de Conflito de Interesse
3. Instrução Normativa de *Due Diligence*
4. Prevenção e Combate à Fraude, Corrupção e Suborno nas Esferas Pública e Privada
5. Instrução Normativa de Controles Internos

O compliance como aliado da gestão

GRI
205-1
205-2
102-17
TEMA
MATERIAL

Desde 2018, a Unimed Vitória conta com a contribuição do *compliance* para apoiar a alta administração e a cooperativa em geral no exercício de suas atividades, de forma sustentável, em conformidade com o ordenamento jurídico, o Código de Conduta, e as demais normas internas e externas aplicáveis, com elevados padrões éticos e de responsabilidade social (IBDEE).



As diretrizes do Código de Conduta se aplicam a todos os cooperados, colaboradores, terceirizados, fornecedores e parceiros comerciais da cooperativa. O documento possui tópicos sobre corrupção, conflito de interesses, sigilo de informações, relações com clientes, fornecedores e poder público, entre outros.

Desde a publicação do Código de Conduta, em abril de 2018, 2.853 pessoas foram treinadas sobre as diretrizes do documento. Para corroborar com a disseminação dos temas sobre ética e integridade, foi lançada a série de vídeos intitulada Minuto da Integridade, abordando sobre a relevância do Canal de Denúncias, do Código de Conduta e dos temas contemplados pelo documento.

Os vídeos foram divulgados pelo portal Intramed e pelo aplicativo WhatsApp. Para realizar consultas ou esclarecer dúvidas relacionadas ao Canal de Denúncias e ao Código de Conduta, a cooperativa possui canais de comunicação por telefone e e-mail para viabilizar o contato com a área de *compliance*.

Movimento pela Integridade

As relações empresariais no Brasil e no mundo vêm passando por um momento de grandes mudanças. Atos de corrupção pública e privada já não são tolerados, e todos aqueles que desejam um ambiente negocial mais justo e equilibrado devem empreender esforços para colaborar na reconstrução do ciclo virtuoso de boas práticas empresariais.

Neste sentido, o Programa de Integridade da Unimed Vitória deu mais um salto de melhoria em 2019 com a criação do [#movimentopelaintegridade](#), com o tema “Suas atitudes criam a identidade da nossa cooperativa”. O movimento, que visa reforçar que todos são responsáveis pela cultura de integridade, foi lançado no dia 9 de dezembro por ser comemorado o Dia Internacional contra a Corrupção e contou com o envolvimento de todas as lideranças e colaboradores da Unimed Vitória.



Seriedade marca a atividade do Canal de Denúncias

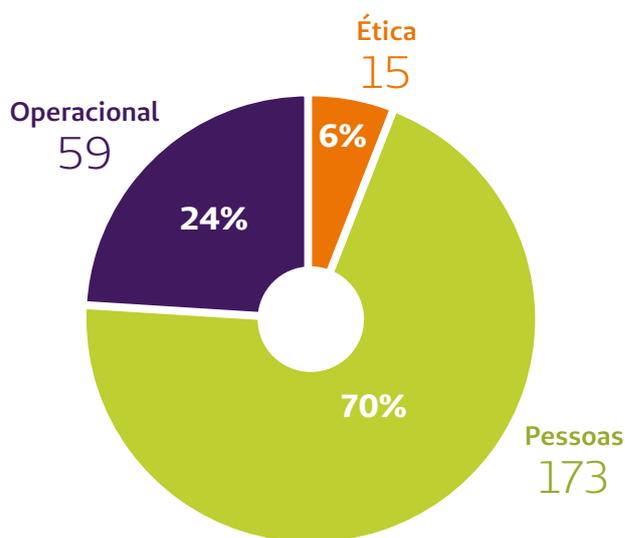
GRI
205-1
205-2
205-3
102-17
TEMA
MATERIAL

O uso do Canal de Denúncias demonstrou a responsabilidade e o amadurecimento dos colaboradores na utilização do instrumento. Por meio do canal, os profissionais podem relatar situações que ferem o Código de Conduta e as políticas da Unimed Vitória. As informações são colhidas por uma empresa externa e direcionadas, posteriormente, para três comitês, de acordo com o assunto abordado: Comitê de Ética, Comitê de Gestão de Pessoas e Comitê Operacional.

O *Compliance Officer* e o Assessor Jurídico integram os três comitês. O presidente do Conselho de Administração, o diretor-presidente, o diretor Administrativo-financeiro e o superintendente de Pessoas e Serviços fazem parte do Comitê de Ética, sendo os responsáveis por definir, conforme o perfil e função, os membros dos demais comitês. Para garantir a confidencialidade, todos os integrantes passam por um treinamento e assinam um termo específico para realização das atividades do Canal de Denúncias.

A gestão da ferramenta garante o anonimato do denunciante e o sigilo das informações. Essa comunicação reforçou a transparência, a ética e a sobriedade com que a Unimed Vitória trata suas questões. O canal funciona 24 horas, em todos os dias da semana, por telefone, site e aplicativo, sendo dirigido aos colaboradores, médicos cooperados, terceiros e parceiros comerciais.

DENÚNCIAS POR COMITÊ



Estrutura dos Comitês do Canal de Denúncias

Comitê de Ética

- Acompanha todos os relatos
- Apura situações envolvendo a alta administração
- Delibera demissão de gestores e situações envolvendo cooperados

Comitê Gestão de Pessoas

- Discriminação
- Assédio sexual
- Assédio moral
- Agressão física

Comitê Operacional

- Corrupção
- Vazamento ou uso indevido de informações
- Desvio de recursos, fraude, furto ou roubo

Em 2019, foram registrados 247 relatos por meio do Canal de Denúncias, dos quais 135 foram apurados e concluídos e 112 ainda estão em apuração, nenhum referente a processos anticorrupção. Dos que tiveram a apuração concluída, 67 foram considerados procedentes e parcialmente procedentes.

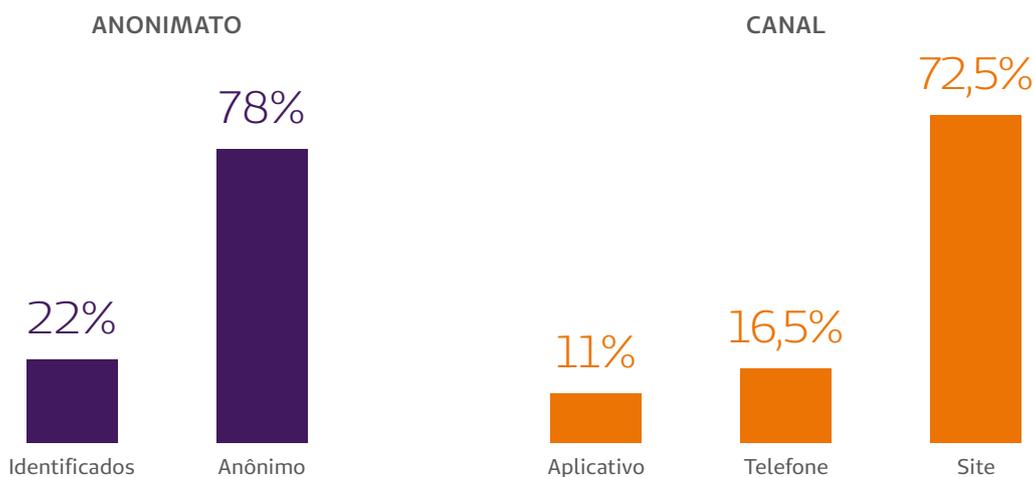
O número de denúncias registradas em 2019 é superior ao de 2018, quando foram recebidos 60 relatos, no período de julho a dezembro de 2018. O denunciante pode acompanhar o andamento e a apuração das informações por meio do número de protocolo.

Para a verificação das denúncias, ao longo do ano de 2019 foram realizadas 316 entrevistas. Dos 247 relatos, 15 foram analisados pelo Comitê de Ética, 173 pelo Comitê de Gestão de Pessoas e 59 pelo Comitê Operacional.

A partir das queixas e das avaliações dos comitês, a Unimed Vitória adotou 43 medidas corretivas que envolveram muitas pessoas na organização, em que podemos mencionar a realização de orientações (43%) aplicação de advertências (14%), suspensões (9%), demissões (9%), promoção de melhorias de processos (20,5%) entre outras medidas (4,5%).

Em 2019, não houve qualquer processo judicial público relacionados à corrupção movido contra a organização.

DENÚNCIAS POR SIGILO E CANAL DE ACESSO



NOSSO CUIDADO

RECURSOS PRÓPRIOS

Investimentos e novos serviços no Hospital Unimed

GRI
102-10
203-1
TEMA
MATERIAL

Em constante evolução tanto em sua infraestrutura quanto em seus processos, o Hospital Unimed passou por uma série de mudanças em 2019, que permitiram avanços nos serviços oferecidos. Os investimentos em reformas físicas e equipamentos totalizaram R\$ 4.846.942 milhões. O valor foi utilizado na reforma do quarto andar, que conta com 19 leitos e ficou com um ambiente mais confortável e humanizado; na aquisição de arco cirúrgico e de um criostato de alto desempenho, no serviço de anatomia patológica e na compra de dois novos sistemas de refrigeração para o Centro Cirúrgico.

Por meio de monitoramento via internet, os sistemas de refrigeração, incêndio e água do Hospital Unimed passaram a ser monitorados remotamente e checados de qualquer local via computador, possibilitando o gerenciamento de falhas e defeitos de forma não presencial.

Também foi implantado o serviço de Médico Internista, em agosto, com médicos de plantão noturno para atender os pacientes internados com maior agilidade, humanizando e melhorando a qualidade do atendimento. Outro processo que passou por melhorias foi a Auditoria de Enfermagem. Antes feita após a alta hospitalar,

passou a ser realizada, em dezembro, durante a permanência do paciente no hospital. Visa identificar oportunidades de melhorias no prontuário do paciente.

Outra iniciativa foi a adoção do Protocolo Deteriorização Clínica para a Enfermagem, objetivando atuar de forma precoce para rever o quadro do paciente antes do agravamento. Com isto, há uma melhora na qualidade da assistência, com a identificação de sinais precoces de uma nova condição ainda se instalando e passível de ser revertida, evitando internações na UTI, por exemplo.

Em dezembro, o hospital passou a contar com o Serviço de *Stroke*, com atendimento de urgência em Neurologia. A equipe de neurologistas passou a dar todo o suporte para o atendimento de emergência de pacientes de Acidente Vascular Cerebral (AVC) agudo, com capacidade para realização de cirurgias. Para 2020, esta área será um dos focos de trabalho do hospital, com desenvolvimento de protocolos e treinamento da equipe. O objetivo é que o paciente vítima de AVC tenha um tratamento completo dentro da rede própria da Unimed Vitória. O novo serviço faz parte da estratégia do hospital de investir no atendimento de alta complexidade.

GRI
TEMA
MATERIAL



Em processo de aquisição, para funcionamento em 2020, está a nova hemodinâmica. Com implantação prevista para o primeiro semestre, o equipamento vem com melhor resolução de imagem e capacidade de exames, permitindo aumento no número de procedimentos realizados. Com isso, o atendimento ao paciente cardiológico, em que o Hospital Unimed já é referência, será aprimorado.

Média de permanência reduz com setorização

A setorização implantada no Hospital Unimed em 2018 continua trazendo resultados. Com o trabalho amadurecido, além do cuidado melhor com o paciente, foi registrada uma redução no tempo de permanência na unidade, que reduziu de 5,69 dias para 5,51 dias, em 2019.

Um dos avanços foi na Clínica Cirúrgica, que passou a contar com um anestesista exclusivo na recuperação pós-anestésica (RPA) e também com um médico intensivista, responsável por avaliar o

paciente quando ele chega ao quarto, sendo um segundo crivo de segurança. O acompanhamento da recuperação pós-anestésica permite que o paciente tenha um tempo de espera menor para chegar ao quarto e, conforme a evolução do seu quadro, a alta também ocorre de forma mais rápida.

A unidade Oncológica do Hospital Unimed registrou avanços significativos. Com os pacientes de maior complexidade sendo acompanhados nas etapas de pré, durante internação e pós-alta houve melhorias no giro de leito, que ficou em 2,54 dias, e no tempo de permanência no hospital, que foi de 8,86 dias.

Outro avanço que trouxe benefícios foi a maior sinergia entre as áreas, com a unificação de processos e a realização de reuniões diárias, a partir de outubro, para avaliar a taxa de ocupação do hospital. Os gestores passaram a discutir o número de cirurgias programadas para o dia, a necessidade de leitos disponíveis e a perspectiva de altas hospitalares, montando a estratégia para a dinâmica do hospital diariamente.



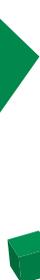
Acolhimento e cuidado com os pacientes

Completando um ano de funcionamento em 2019, o Núcleo de Cuidados Paliativos e Terapia de Suporte atendeu 367 pessoas, contribuindo com uma melhor qualidade de vida dos pacientes e de seus familiares durante o tratamento de doenças crônicas e evolutivas, desde o seu diagnóstico, como doenças oncológicas, neurológicas, cardíacas, pulmonares e idosos frágeis, entre outros.

Trabalhando aspectos físicos, sociais, psicológicos e espirituais, o Núcleo oferece um cuidado único e adaptado às necessidades de cada pessoa que acompanha. A equipe conta com quatro médicos, uma psicóloga e residentes em medicina paliativa.

Em 2019, foram desenvolvidas novas ações que contribuíram com a humanização do ambiente hospitalar. Entre elas, a visita de animais de estimação a pacientes em longos períodos de internação. O projeto foi desenvolvido por uma equipe multidisciplinar para garantir que não houvesse nenhum risco para os pacientes. A visita deve ser solicitada junto ao hospital. Entre as regras estabelecidas, o animal deve chegar à unidade dentro de uma caixa, limpo e com um laudo de salubridade emitido por um veterinário.

Outra iniciativa foi a ação “Acolhendo o seu querer”, projeto da área de hotelaria, em parceria com os serviços de Nutrição, Psicologia e Serviço Social. Os pacientes hospitalizados há meses tiveram a oportunidade de realizar um desejo, garantindo um pouco de alegria e bem-estar para quem está passando por tratamentos prolongados no hospital. Foram 21 pessoas internadas atendidas, entre crianças, adultos e idosos que apresentaram, entre os desejos, comer brigadeiro, passear no parque, ir à praia, usar maquiagem e ouvir música enquanto degusta um vinho.



Central de Infusão no Pronto Atendimento

Buscando estimular a desospitalização, evitar internação e reduzir os riscos de infecções hospitalares, a cooperativa implantou, em maio de 2019, a Central de Infusão, no Pronto-Atendimento Unimed Vitória. Com ambiente confortável, o espaço é destinado à aplicação de medicamentos via intravenosa, intramuscular e subcutânea, com prescrições voltadas à antibioticoterapia, à pulso-terapia e à reposição nutricional.

Os médicos cooperados podem prescrever a medicação e orientar os pacientes a agendarem um horário na Central de Infusão. Pacientes internados, inclusive na rede credenciada, também podem ser encaminhados ao serviço, estimulando a alta do cliente. Desde a implantação, foram realizados 5.881 procedimentos no espaço.



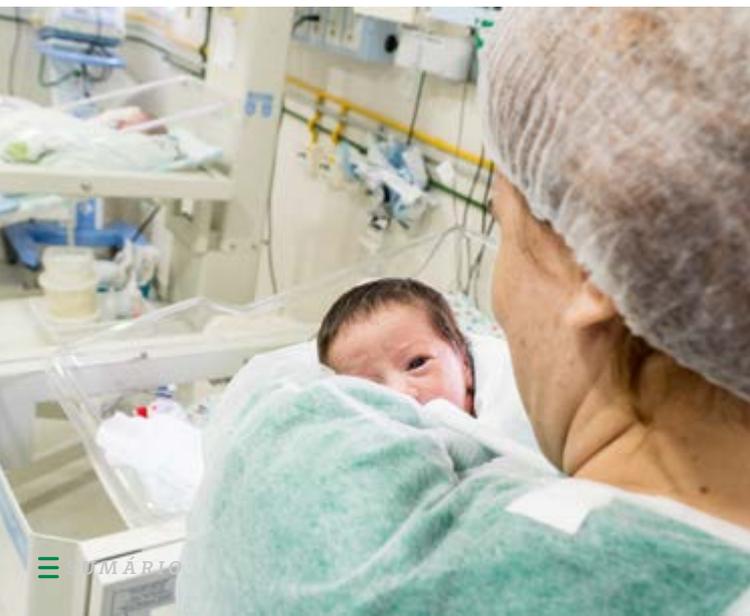
A Central de Infusão ajuda a diminuir o número de internações e os riscos de infecções hospitalares

Projeto Parto Adequado avança

Visando aumentar a qualidade e a segurança da atenção ao parto e ao nascimento, contribuindo com a melhoria da saúde e qualidade de vida da mãe e do bebê, a Maternidade Unimed Vitória participa do Projeto Parto Adequado desde 2015. Única maternidade da Grande Vitória com plantão 24 horas de equipe de médico obstetras e enfermeiros obstétricos para acompanhar as gestantes, a unidade vem se destacando no projeto da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), do Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE) e do *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*.

Em 2019, dos 2.028 partos realizados na maternidade, 24,11% foram vaginais. Quando considerados os partos vaginais entre as gestantes elegíveis para o procedimento de acordo com a Classificação de Robson (grupos I a IV), o percentual chega a 44,39%.

Os resultados alcançados vêm do investimento em capacitações, que preparam o corpo clínico e contribuem com a mudança de cultura dos profissionais da assistência, que participam ativamente do Projeto Parto Adequado. Além dos treinamentos, a maternidade conta com uma Política de Agendamento de Cesarianas durante os plantões, que só podem ser feitas com 41 semanas ou com a gestante em trabalho de parto. Segue rigorosamente a Diretriz Nacional de Assistência ao Parto Normal, do Ministério da Saúde, que traz recomendações em relação à assistência ao parto. Com este trabalho, o percentual de recém-nascidos que vão para UTI Neonatal reduziu em 22% em relação ao ano anterior.



Os diretores Clínico e Técnico da Maternidade Unimed participaram ativamente junto à ANS e à Federação Brasileira das Associações de Ginecologia e Obstetrícia (Febrasgo) de reuniões e eventos nacionais relacionados ao Projeto Parto Adequado. As ações e os resultados alcançados foram apresentados durante o 58º Congresso Brasileiro de Ginecologia e Obstetrícia, em novembro. A maternidade também é considerada modelo para diversos hospitais do Espírito Santo e do Brasil, que buscaram orientações.

As gestantes e seus familiares contaram ainda com um acompanhamento durante todo o período da gravidez. Além das atividades oferecidas pelo Viver Bem – Curso de Gestantes, Oficina de Partos, Oficina de Cuidados com o bebê, Oficina “preparando-se para o parto”, Curso de avós, Oficina de Shantala, Oficina de Amamentação e Baby Care –, a maternidade disponibiliza um consultório de alto risco; consultório de enfermeira obstétrica, onde recebem informações sobre plano de parto, o hospital e demais cuidados; e consultório do terceiro trimestre, onde paciente e acompanhante têm orientações sobre a reta final da gravidez.

Para melhor atender às pacientes, foram realizadas reformas e adequações na estrutura física da maternidade em 2019, executadas nos vestiários do Centro Cirúrgico e na recepção da Utin, que deixaram os ambientes mais confortáveis; além do investimento em novos equipamentos, como mesa cirúrgica. Com a reestruturação, a expectativa é que a taxa de ocupação passe dos 65% registrados em 2019 para 80% em 2020.



O curso de gestantes orientou futuros mamães e papais sobre o período da gestação e o momento do parto



Unimed Diagnóstico modernizada

GRI
102-10
203-1
TEMA
MATERIAL

Com um investimento de cerca de R\$ 9,2 milhões, considerando a compra de novos equipamentos e os novos conceito e identidade visual, a Unimed Diagnóstico foi totalmente remodelada em 2019. O objetivo foi reforçar o Jeito de Cuidar Unimed Vitória, buscando evolução na qualidade dos diagnósticos, mais agilidade nas entregas dos resultados e um cuidado ainda maior com o público.

Com a aquisição de novos aparelhos, a unidade aumenta a capacidade de atendimento para exames por imagem. O parque tecnológico passou a contar com três aparelhos Aplio 300, de ultrassom com elastografia, e um Magnetom Aera, para ressonância magnética. A tecnologia garante ainda mais qualidade e segurança aos exames, proporcionando mais agilidade e precisão ao diagnóstico, conforto e menor radiação para o paciente.

Realidade virtual no atendimento às crianças

O medo de agulhas, que é comum às crianças, foi combatido com um novo aliado: óculos de realidade virtual, proporcionando distração e divertimento para reduzir a dor e desconforto durante os procedimentos. A novidade foi levada para o Pronto Atendimento Unimed Vitória, Unimed Diagnóstico e Laboratório Unimed em abril de 2019.

Com o equipamento, as crianças entram em um verdadeiro mundo encantado de aventuras, em 360°. No momento em que a “picadinha” acontece, o personagem “coloca” no braço do pequeno um “poder especial”. Os óculos trazem histórias exclusivas que envolvem os pequenos e tornam

o momento mais descontraído, diminuindo a tensão nos exames que precisam de acesso venoso, como coleta de sangue, ressonância e tomografia.



Mais de 560 mil exames realizados

Investindo continuamente em avanços tecnológicos, o Laboratório Unimed realizou 567.071 exames em 2019. Com novos equipamentos instalados, que possibilitam a análise clínica de alguns exames de forma automatizada e permitem identificar e classificar as células e partículas de maneira mais eficiente do que outras tecnologias já utilizadas, foi possível agilizar a liberação de resultados.



O laboratório também oferece outros recursos inovadores, como o detector de veias, utilizado para facilitar a punção venosa em pacientes com difícil acesso, como idosos e pacientes oncológicos. Os investimentos realizados em tecnologia e inovação buscam o aprimoramento contínuo da assistência oferecida, trazendo soluções que visam garantir a otimização dos processos e, consequentemente, a satisfação dos clientes.

Atendimentos crescem em Aracruz

Com um crescimento de 14,75% nos atendimentos, com mais de 15 mil pessoas atendidas, o Pronto Atendimento de Aracruz registrou também um crescimento em sua ocupação, que passou de 60% em 2018 para 73% em 2019. Além do Pronto Atendimento, que conta com uma equipe de 20 médicos nas especialidades de Clínica Médica e Pediatria, enfermeiros, técnicos de enfermagem e equipe de recepção, a unidade de Aracruz também tem uma loja do Personal e o programa Viver Bem.



O espaço do Personal com dois médicos na especialidade de Medicina de Família, um pediatra, enfermeiro, técnico em enfermagem, analista e assistentes de atendimento. Já o programa Viver Bem, que é um benefício oferecido pela cooperativa, oferece

atendimento em diversos grupos, como Atenção ao Diabético; Corpo e Mente; Dor Crônica; Atenção à Gestante; Reeducação alimentar; Atenção Empresarial e Vida Ativa.

Cuidado com paciente oncológico

Reunindo em um só local o atendimento em consultório e o tratamento de quimioterapia, com acompanhamento por uma equipe multidisciplinar, a Unimed Oncologia é uma referência para os clientes da Unimed Vitória. Em 2019, a unidade absorveu 72,18% da demanda de pacientes oncológicos da operadora.

A Oncologia trabalha dentro da visão de cuidado integral, ou seja, com foco no paciente e não apenas no tratamento. Isso inclui acesso a terapias complementares, como a acupuntura, atendimentos de Psicologia e Nutrição, além de ter o grupo de Qualidade de Vida do Paciente Oncológico.

Caso precisem de internação, os pacientes contam com o acompanhamento de médicos

oncologistas e de uma equipe multidisciplinar especializada em cuidados paliativos no Hospital Unimed Vitória, que contribuem para um desfecho clínico melhor e uma melhora na qualidade de vida, além de evitar que evoluam para internação em UTI.



Centro de Especialidades passa por revitalização

GRI
203-1
TEMA
MATERIAL

Funcionando há 19 anos, o Centro de Especialidades Unimed Vitória, localizado em Camburi, em Vitória, passou por uma revitalização em 2019. Com um investimento de R\$ 976.770,86, o espaço ganhou um novo visual, com reforma da recepção, dos corredores e dos banheiros. A unidade oferece atendimento médico ambulatorial em 32 especialidades e 11 subespecialidades, realizado por 232 médicos cooperados.

O Centro de Especialidades passou a atender, a partir de agosto, pacientes particulares, visando ampliar os atendimentos e dar mais oportunidade de trabalho aos médicos. Dessa forma, aqueles que ainda não são clientes da cooperativa passaram a ter acesso a consultas e serviços para cuidar da saúde. Os agendamentos são realizados via Central de Marcação, conforme datas e horários disponíveis.



Unimed Personal se consolida com nova unidade em Cariacica

Com mais de 46 mil clientes na carteira, o Personal é hoje o principal produto do modelo de atenção integral à saúde da Unimed Vitória. Com sete unidades de atendimento, um *Call Center*, 31 médicos de família, 23 pediatras, nove ginecologistas e nove especialistas, o Personal realizou 239.569 atendimentos em 2019, alcançando um Índice de Satisfação de 94,43%.

GRI
102-10
203-1
TEMA
MATERIAL

Em maio, a cooperativa inaugurou uma nova unidade do Personal em Cariacica, um espaço mais amplo, confortável e que trouxe um novo conceito de consultório, com foco no Atendimento Primário à Saúde. O médico não fica mais sentado de frente para o paciente, mas sim numa posição que garante mais proximidade. Além das consultas, no local há sala de medicação mais ampla, posto de coleta do laboratório da Unimed e realização de eletrocardiograma. O investimento foi de R\$ 2.352.235,67. Anteriormente, o município contava com duas unidades menores, que foram fechadas com a abertura do novo espaço.



Investindo em qualidade de vida

Focado no incentivo à promoção da saúde e na melhoria da qualidade de vida, o Viver Bem também atua junto aos clientes empresariais. Após o projeto piloto desenvolvido no Ministério Público, a linha de cuidado foi levada para 62 empresas, que estão ativas no programa. No local, é montado um consultório para atendimentos com médico, psicólogo, nutricionista e fisioterapeuta.

GRI
TEMA
MATERIAL



O objetivo é trabalhar de forma preventiva e com promoção da saúde dos colaboradores, com uma melhor continuidade dos tratamentos e acompanhamento dos pacientes. O Viver Bem possui dez linhas de cuidado, que oferecem ao paciente consultas, oficinas, palestras e cursos com 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. Com mais de 290 mil atendimentos realizados em 2019, o Índice de Satisfação foi de 95,89%.

Encontro de Idosos

Em julho, o Viver Bem realizou o 1º Encontro de Idosos com a presença de psicólogo, fisioterapeuta e educador físico. Na ocasião, foram abordados os cuidados que o idoso deve ter em diversos aspectos como alimentação saudável, atenção ao físico e ao psicológico e a prevenção de quedas.



Mais serviços Unimed Vitória

SOS Emergências Médicas

- Assistência qualificada no atendimento a emergências
- Funcionamento 24 horas por dia
- Atende os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari, Fundão, Domingos Martins, Santa Leopoldina e Marechal Floriano.
- 11.504 atendimentos em 2019
- Índice de satisfação: 97,14%

Assistência Domiciliar

- Serviço personalizado de saúde e segurança oferecido às empresas e ao trabalhador
- Dá continuidade ao atendimento hospitalar em sua casa, onde ele reconhece seu espaço, as pessoas e se sente parte daquele ambiente
- Atendimento de 4.117 clientes em 2019, com 36.964 atendimentos realizados no ano
- Índice de satisfação: 96,04%

Saúde Ocupacional

- Carteira com 214 contratos e 9.121 vidas
- 5.728 atendimentos realizados em 2019
- Índice de satisfação: 95,10%



SAÚDE E SEGURANÇA

Paciente no centro da gestão do cuidado

GRI
416-1

Garantir a segurança do paciente durante toda a sua permanência nas unidades assistenciais da Unimed Vitória é uma prioridade. Para prevenir eventos adversos, o Núcleo de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente desenvolve um trabalho contínuo de melhorias na gestão de risco assistencial.

Com a implantação de novos processos e qualificação dos antigos, a área teve avanços significativos em 2019. Um dos pontos de destaque foi o envolvimento ainda maior de todas as áreas e gerências do Hospital Unimed por meio de reuniões diárias, que têm como foco a gestão de risco centrada no paciente, trabalhando causas e efeitos. Nos encontros, são discutidas as principais questões para o melhor funcionamento do hospital, como número de leitos disponíveis, realizações de cirurgias e alta dos pacientes.

Também foi implantada a Auditoria Clínica, que faz todo o caminho de atendimento do paciente dentro do hospital, monitorando todos os locais que ele passa desde a sua entrada até a alta. Com o processo centrado no paciente, é possível identificar onde estão as falhas de interface e ampliar as formas de identificar melhorias.

O amadurecimento da gestão de risco nas unidades assistenciais contribuiu com a implantação do processo de *disclosure*, em que o paciente e

os familiares que passaram pelo evento adverso são informados sobre o que ocorreu e as medidas tomadas. Após a ocorrência é realizada a investigação do evento e todas as informações são passadas para o familiar, que tem todo o suporte necessário da equipe do Núcleo de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente. A prática reforça os valores de transparência e ética, dando mais confiabilidade no relacionamento com os clientes.

Visando criar barreiras para corrigir eventuais falhas, foi atualizado o Mapa de Risco do Hospital Unimed Vitória e revisados todos os planos de ação. Ainda foi feita a revisão da rota de fuga do hospital, com a participação de um engenheiro convidado, com a posterior capacitação de todos os funcionários brigadistas.



“Trabalhar a gestão de risco, buscando melhorias contínuas, contribui com a sustentabilidade da Unimed Vitória e possibilita que a entrega de valor para o cliente seja efetiva. Por meio dela, o caminho do paciente dentro da unidade hospitalar se torna ainda mais efetivo e com menor risco possível de falhas.”

Ações de sucesso avançam

Algumas ações já implementadas evoluíram em 2019. O Banco de Lições Aprendidas, que registra as principais falhas para evitar que elas sejam esquecidas e ocorram novamente, foi expandido. Os registros passaram a fazer parte dos protocolos do Hospital Unimed Vitória, que antes traziam apenas as características médicas.

Já os Painéis de Contribuição, em que os colaboradores apresentam percepções de melhorias que resultam na implantação ou revisão de protocolos, começaram a ser utilizados em todas as grandes mudanças feitas na unidade hospitalar, com a participação tanto de superintendentes e gerentes quanto dos colaboradores que atuam no operacional.

Trabalho reforçado com comissões

Como forma de criar barreiras de segurança cada vez mais efetivas, o Núcleo de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente passou a realizar um acompanhamento mais próximo do trabalho das comissões de Óbito e Prontuário do Hospital Unimed Vitória. Por meio da criação do Fórum de Comissões, 100% dos casos registrados pelas comissões foram avaliados e investigados. Além disso, foram instituídas reuniões mensais para discutir as situações mais recorrentes e buscar soluções para evitá-las.

O trabalho desenvolvido passou a ser monitorado por meio de indicadores acompanhados pelo Núcleo. Como resultado, as comissões foram avaliadas com nível de excelência para auditoria externa da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Cultura de segurança e desenvolvimento de lideranças

O trabalho contínuo da gestão de risco com todas as áreas está evoluindo para a implantação de novos processos, que vão fortalecer a cultura de segurança da Unimed Vitória. Um deles é a Cultura Justa, que indica se o evento adverso ocorrido foi proveniente de uma negligência ou de uma imprudência.

O Núcleo de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente avalia se quem foi responsável pela falha tinha à sua disposição todos os recursos necessários ou adequados e prescindiu deles ou se foi levado ao erro pelo contexto. A partir desta análise, é definido se é necessário ou não ter uma punição, que pode ir desde uma notificação verbal até demissão, dependendo do nível de quebra do protocolo que o responsável optou por executar. Este processo está sendo definido pela Gerência de Pessoas e passará a fazer parte da Política de Gestão de Pessoas.

“A Cultura Justa distingue entre erro humano, comportamento de risco e comportamento imprudente, em contraste com uma abordagem abrangente de simplesmente “não culpar”. Em uma cultura justa, a resposta a um erro ou falha é baseada no tipo de comportamento associado e não na gravidade do evento.”

Outro aspecto relacionado ao fator humano é o desenvolvimento de lideranças na área de gestão de risco. O Núcleo iniciou um trabalho de treinamento dos líderes, principalmente da área assistencial, para que a saúde e segurança do paciente seja cada vez mais o foco de trabalho de todas as equipes. Em 2019, foram 56 reuniões de consultoria, além de treinamentos realizados com 180 *staff* de segurança e 84 do time de segurança.

Rede Sentinela

O Hospital Unimed Vitória integrou, pela primeira vez, em 2019, a Rede Sentinela, programa da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) que trabalha práticas focadas na segurança do paciente por meio do gerenciamento de riscos no uso das tecnologias e dos medicamentos. O Hospital Unimed Vitória é a primeira instituição hospitalar privada do Espírito Santo a participar do programa.



Fortalecendo a cultura de notificação de eventos adversos e possibilitando um intercâmbio de boas práticas, a adesão à Rede Sentinela também permite acesso a oficinas de trabalho e cursos de capacitação, tanto presenciais quanto à distância, contribuindo para o desenvolvimento das equipes multiprofissionais que atuam no hospital. A unidade está entre os 253 hospitais do país que compõem a rede e também será um Centro de Cooperação, contribuindo com a troca de experiências e o aprimoramento dos processos de trabalho.

Segurança do paciente em evidência

A Unimed Vitória realizou, em setembro, o 1º Encontro da Sociedade do Cuidar, com a participação de especialistas, profissionais e gestores do setor de saúde suplementar. O evento debateu as principais questões a respeito da segurança

do paciente e a gestão de riscos. Realizado em comemoração ao Dia Mundial da Segurança do Paciente, o encontro discutiu a qualidade, a segurança e o custo efetividade dos tratamentos e atendimentos, abordando não somente a internação, mas todo o contexto de atenção primária e prevenção de doenças.

No time de palestrantes estavam o especialista em Saúde Pública, fundador e ex-presidente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Gonzalo Vecina Neto, que falou sobre os avanços da Medicina e a importância das empresas de saúde se dedicarem a garantir, com mais eficiência, a segurança na assistência.



REDE PRESTADORA

Qualidade e segurança aos clientes

GRI
102-9

Para atender mais de 331 mil clientes, a Unimed Vitória, além do seu Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), composto por 17 unidades próprias de atendimento, conta com uma ampla rede de laboratórios, clínicas, centro de diagnósticos e hospitais distribuídos nos municípios que fazem parte da sua área de atuação. Em 2019, 345 prestadores fizeram parte da rede credenciada para complementar o atendimento assistencial.

Todo o relacionamento com esses prestadores de serviços é realizado pela Coordenação de Relacionamento com a Rede Credenciada, que é responsável por oferecer suporte operacional e informações e avaliar periodicamente a qualidade da estrutura física e assistencial.



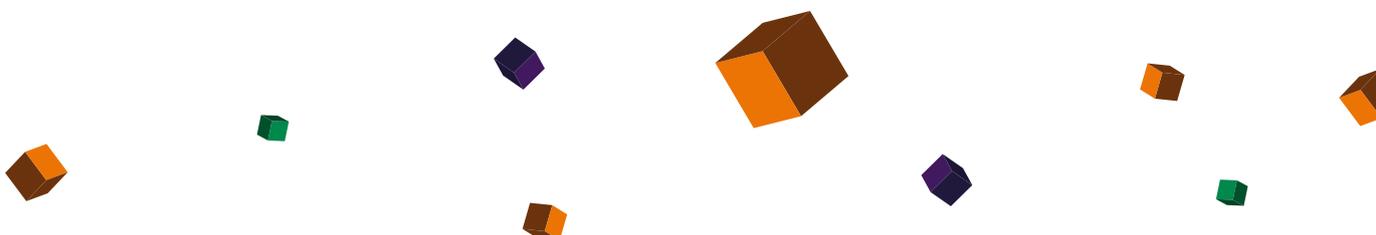
Rede adequada às demandas

GRI
102-10

Um dos avanços nos atendimentos foi o credenciamento de uma instituição para atender crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), uma demanda recorrente dos clientes. Esta inclusão possibilita um acompanhamento especializado de crianças autistas com as terapias mais indicadas, fortalecendo o acolhimento das famílias pela cooperativa.

O dimensionamento da rede é feito sempre que existe uma necessidade real, seguindo as obrigações e os critérios determinados pela ANS e garantindo o atendimento dos clientes. Em 2019, foram realizados oito descredenciamentos e 13 credenciamentos.

Entre os serviços descontinuados estão o Posto de Atendimento ao Cliente, o Pronto Socorro e a Maternidade do Vitória Apart Hospital. Entre os descredenciados estão as clínicas de diagnóstico por imagem Multiscan e Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI). Para suprir a demanda dos clientes, além de trazer novos parceiros para a rede, a Unimed Vitória também investiu em seus Recursos Próprios, com a reforma de unidades como a Maternidade Unimed e a Unimed Diagnóstico, e adquiriu novos equipamentos.



CADEIA DE FORNECEDORES

Uma rede confiável e transparente

GRI
102-9

Para prestar seus serviços com qualidade e segurança, a Unimed Vitória conta com uma rede completa de fornecedores, que inclui tanto empresas que fornecem produtos, como materiais e medicamentos necessários para seu funcionamento, quanto serviços terceirizados, como limpeza e segurança. Em processo contínuo de aperfeiçoamento da escolha desses fornecedores, a cooperativa tem implantado medidas que contribuem com a seleção, qualificação e melhor negociação com as empresas parceiras.

A Coordenação de Contratos Administrativos é responsável por realizar a gestão de fornecedores, bem como os contratos de serviços administrativos firmados. Em 2019, a cadeia de Unimed Vitória contou com 2.637 fornecedores cadastrados e habilitados, sendo que 1.124 estavam ativos.

Já a Gerência de Suprimentos atende todas as necessidades de aquisição dos setores. Isso compreende compras de Materiais Médicos e Medicamentos para atender às áreas assistenciais – Unimed Oncologia, Hospital Unimed, Maternidade Unimed e Laboratório Unimed – assim como as demais áreas – Tecnologia da Informação, material de expediente, limpeza, gráfico e prestação de serviço, dentre outras.

Em 2019, a Unimed Vitória negociou com 705 fornecedores, sendo que 79 são do Espírito Santo. Deste total, realizou duas ou mais compras com 240 fornecedores, com um desembolso total com fornecedores locais de R\$ 32.168.168,00, o que representa 22% do volume total de compras. Já o montante de pagamento a fornecedores de serviços chegou a R\$ 126.401.689,22.

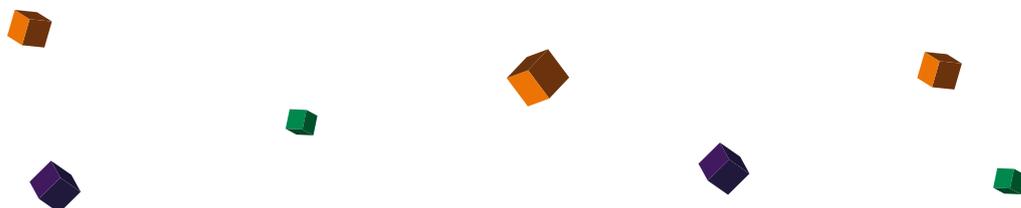
GRI
204-1

Seleção criteriosa

GRI
205-1

Os fornecedores que fazem parte da cadeia da Unimed Vitória passam por avaliações criteriosas que garantem sua idoneidade e confiabilidade. A cooperativa realiza, por meio da coordenação de Contratos Administrativos, desde 2018, a qualificação de fornecedores utilizando o processo de *Due Diligence*, que avalia fornecedores classificados como críticos.

Além de solicitar toda a documentação legal das empresas e verificar se estão em dia com as obrigações em todas as áreas – trabalhista, econômica, ambiental, social e outras –, também são avaliados o histórico da empresa e de seus sócios para garantir que não tragam riscos à cooperativa em quaisquer áreas. Caso seja identificada qualquer ocorrência que não condiz com os princípios da organização, o fornecedor pode ser bloqueado, suspenso ou excluído da cadeia.



“As negociações são feitas pela Gerência de Suprimentos, com base em uma “lista cega”, que não traz o nome do fornecedor, mas sim o escopo do que foi solicitado. São consideradas apenas as empresas que atendem todos os pré-requisitos para prestar serviços para a Unimed Vitória. Desta forma, evita-se qualquer tipo de favorecimento, privilégio ou conflito de interesse, dando mais segurança e transparência ao processo de compra.”

Em 2019, a cooperativa adotou uma nova ferramenta para a gestão de fornecedores, que passaram a fazer seu cadastro e atualizar a documentação obrigatória diretamente pelo site da Unimed Vitória. As cotações de compras são feitas neste banco de fornecedores qualificados. Sua gestão fica a cargo da Coordenação de Contratos Administrativos, através da equipe do Núcleo de Fornecedores, que administra a documentação, fazendo habilitação e qualificação contínua, notificando pendências que surgem, para que sejam atualizados no sistema. Novos fornecedores passam por esse cadastro para ficarem aptos a participar da negociação.

GRI

308-1
308-2
408-1
409-1
412-1
412-3
414-1
414-2

Além dessas medidas, 100% dos contratos da cooperativa possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental, em que os contratantes se comprometem, sob pena de aplicação de penalidades, como rescisão imediata e demais implicações legais, a não explorar mão de obra infantil e trabalho análogo ao escravo, bem como desenvolver esforços para preservar o meio ambiente e oferecer igualdade de condições e oportunidades de trabalho, sem distinção ou discriminação sob qualquer forma.

Parceria fortalecida

Buscando disseminar e fortalecer ainda mais seus valores e diretrizes entre os seus parceiros comerciais, a Unimed Vitória lançou, em 2019, o **Manual do Fornecedor**. A publicação traz todas as informações sobre os procedimentos adotados para o fornecedor atuar, como entrega de produtos, contratos, faturamento e envio de notas fiscais, assim como as diretrizes da cooperativa, a gestão de suprimentos, de fornecedores, de terceiros e de contratos, e as obrigações do fornecedor.

O Manual apresenta também a identidade corporativa da organização, o Código de Conduta e as regras de *compliance* para que o fornecedor conheça e atenda às determinações. O objetivo é assegurar a conformidade, o controle e a garantia na qualidade do fornecimento de produtos e serviços, além do uso sustentável dos recursos naturais e operações com impactos ambientais minimizados. O material foi disseminado entre todos os parceiros e está disponível no site da cooperativa.



Avanços no sistema de compras

Para garantir mais transparência na solicitação de compras ou alterações de contratos, a Unimed Vitória atualizou, em junho de 2019, o sistema em que são realizados os cadastros de solicitações e requisições de compras. Com as mudanças implementadas, os setores da cooperativa puderam passar a acompanhar em tempo real sua solicitação e inserir diretamente no sistema as informações relevantes quando se tratar de uma nova contratação de serviço ou uma alteração no contrato já existente, deixando o processo mais ágil e objetivo.

Implantado por fases, o sistema possibilita uma administração mais fácil das compras realizadas

pela Gerência de Suprimentos. Outro avanço foi a integração com o setor financeiro, que permitiu um controle em tempo real dos valores de compras. O software também foi integrado com a ferramenta Bionexo, que avalia o preço dos produtos no mercado e apresenta novas marcas disponíveis, contribuindo para a melhoria das condições de negociação.

A transparência ao processo de compras foi garantida ainda com todos os fornecedores exclusivos da Unimed Vitória disponibilizados na Intramed. Desta forma, os clientes internos conhecem quem são os parceiros da cooperativa, possibilitando um maior entendimento do processo.

“A Gerência de Suprimentos passou a fazer, em 2019, um formulário de recebimento de materiais comprados, fazendo análise do desempenho do fornecedor. Desta forma, é possível avaliar as entregas, dar um retorno efetivo para o fornecedor ajustar processos quando necessário e ter um filtro ainda mais efetivo dos parceiros.”

Negociações ampliadas

Diante de um mercado ainda instável economicamente, uma das prioridades foi atuar fortemente nas negociações de contratos de prestação de serviço, a fim de buscar melhores condições comerciais para as novas contratações, assim como para as renovações contratuais. Com as negociações realizadas, a cooperativa teve um custo evitado de R\$ 776 mil nos contratos renovados.

Os dez maiores contratos passaram por revisão, com centralização das compras na área de Suprimentos, para aumentar o poder de negociação. As comissões de padronização no Hospital Unimed, na Maternidade Unimed e na Oncologia validam as marcas e os modelos de Materiais Médicos e Medicamentos a serem utilizados nas unidades assistenciais.

A logística de entrega foi reavaliada com o objetivo de facilitar e agilizar as reposições de estoque. Além de buscar aumentar a quantidade de contratos de compra, houve negociação com fabricantes e laboratórios para uma maior rapidez nas entregas. Essa iniciativa fez com que cinco fornecedores de medicamentos criassem um centro de distribuição na Serra, na Região Metropolitana da Grande Vitória, com o prazo de entrega ficando em torno de 24h a 48h.

Qualificação dos fornecedores

A redução de riscos e a qualidade dos produtos e serviços contratados pela Unimed Vitória são assegurados por meio de avaliação e classificação dos seus fornecedores entre críticos e não críticos. De acordo com a classificação, os fornecedores passam por avaliações mais criteriosas e visitas que garantem a sua confiabilidade na prestação do serviço tanto na hora da contratação quanto durante o fornecimento do produto ou serviço.

Em 2019, a avaliação de desempenho dos fornecedores críticos com contratos vigentes foi realizada semestralmente pelos gestores, diretamente pelo sistema. Eles respondem a diversas perguntas sobre as entregas realizadas pelos parceiros, que, de acordo com a

pontuação, têm o serviço classificado como satisfatório, satisfatório com ressalvas ou insatisfatório. O resultado é apresentado tanto para os fornecedores, garantindo que recebam *feedback* sobre os serviços prestados, como para o gestor da cooperativa. No primeiro ciclo realizado foram avaliados 138 fornecedores, e no segundo ciclo, 144.

A Unimed Vitória também implantou visitas técnicas aos maiores fornecedores da área de materiais médicos e medicamentos. Com a presença de um colaborador da equipe e um farmacêutico, são verificadas condições de recebimento, armazenamento, controle de praga, logística e atendimento às legislações. Em 2019 foram realizadas seis visitas.



NOSSOS RESULTADOS

MERCADO

2019: um ano de adequações estratégicas para assegurar a sustentabilidade

GRI
102-15

O cenário da saúde suplementar no país, em 2019, foi impactado novamente pela instabilidade da economia já apresentada ao longo dos últimos anos, com o fechamento de empresas e o elevado índice de desemprego. O número de beneficiários de planos de saúde, que chegou a mais de 50 milhões, em 2014, caiu para 47,2 milhões, em novembro de 2019, exibindo uma

retração considerável do setor, que possui alta correlação com volume de empregos.

Os altos custos médicos e a forte regulação também têm provocado, ano a ano, a redução no número de operadoras, que, de 2008 a janeiro de 2019, registrou uma queda de 34,4%, segundo a ANS. Muito desse resultado se deve a estratégias de grandes companhias que, além de buscarem a verticalização para a redução de custos, investiram em operações de fusões e aquisições.

No Espírito Santo, essa tendência se tornou concreta com a chegada de dois grandes grupos, que adquiriram laboratórios, operadoras e hospitais que integravam a rede prestadora da Unimed Vitória. A concorrência mais agressiva fez com que a cooperativa concentrasse seus esforços em soluções em produtos, preços, processos e fidelização da carteira, entre outras, para manter a competitividade no mercado e a segurança e a satisfação do cliente.



Unimed Personal: resposta às exigências do mercado

GRI
102-2
102-15

O contexto da saúde suplementar no Espírito Santo e no Brasil confirmou acerto na estratégia da Unimed Vitória, para uma visão determinada para o modelo assistencial, com foco na atenção personalizada e integral à saúde. O Unimed Personal, plano inspirado no conceito de atenção primária, com um médico de referência à frente da gestão da saúde do paciente, trouxe mais valor agregado ao cliente, assim como controle dos custos na operadora, administração da sinistralidade nos contratos e manutenção consciente do plano de saúde.

Criado em 2013, o plano foi fundamental na estratégia da cooperativa para a retenção da carteira de clientes no ano de 2019. Devido à forte concorrência, ao encerramento das atividades de muitas empreiteiras e à instabilidade da economia, o ano teve uma queda no número de vidas.

Atualmente, o Personal conta com quatro modalidades: Personal Ambulatorial, Personal Plus, Personal Fit e Personal Smart, sendo este último o grande impulsionador da retomada do crescimento da Unimed Vitória no ano. Os produtos foram pensados para diferentes perfis de clientes, personalizados de acordo com a necessidade de cada um, contribuindo para o aumento da competitividade perante o cliente empresarial, que hoje tem à disposição produtos para suas diferentes necessidades.

O Personal representa ainda uma mudança de cultura fundamental para assegurar a sustentabilidade da cooperativa, a melhor gestão de recursos e, sobretudo, a promoção da qualidade de vida do beneficiário. O Personal Ambulatorial conta com o atendimento de qualidade para consultas e exames simples, pronto-socorro por até 12 horas e unidades próprias de atendimento (cobertura ambulatorial). Já o Personal Plus integra toda a rede própria e credenciada, com um médico de referência em saúde fazendo um atendimento personalizado.

PROGRESSO DE CLIENTES NA CARTEIRA PERSONAL



Personal Smart: um produto para garantir competitividade

GRI
102-2
102-15

A necessidade de dispor de um modelo de plano com capacidade de competir com o que é apresentado pela concorrência levou a Unimed Vitória a criar, em 2019, um novo produto, com baixo custo e rede otimizada. A concepção do Personal Smart foi iniciada em abril, a partir de diversas reuniões e workshops. Em agosto, o produto foi registrado na ANS e, em outubro, começou a ser comercializado, fechando o ano com 4.512 vidas.

O Personal Smart foi pensado para proporcionar a satisfação do beneficiário final e do empresário que contrata o plano de saúde, com preço competitivo baseado nas premissas básicas e com a credibilidade da marca Unimed. O produto também agradou os médicos cooperados, já que, com exceção dos pediatras clínicos (consultório) e médico de Família e Comunidade, especialidades já disponíveis nas unidades do Personal, todos os cooperados da Unimed Vitória puderam integrar a rede de atendimento do Personal Smart, desde que cumprissem alguns pré-requisitos.

“A fim de identificar pontos fortes e pontos de melhorias nos serviços a um de seus clientes empresariais, a cooperativa realizou um workshop que reuniu colaboradores das duas organizações. O resultado final foi a elaboração de um novo produto para o cliente, customizado de acordo com as suas necessidades. Durante o workshop, em abril, foi utilizada a metodologia do *Design Thinking*, com a busca de soluções de maneira coletiva e colaborativa, partindo das reais necessidades do cliente.”

Relacionamento mantém fidelização dos clientes

Sempre buscando fortalecer o vínculo com os clientes, a Unimed Vitória realizou uma série de ações ao longo de 2019. O tradicional Fórum Empresarial contou com a participação de 150 empresas clientes e *prospects*, representadas por aproximadamente 350 gestores. Na programação, palestras com dois grandes nomes nacionais, Samy Dana e Arthur Igreja, que abordaram temas como economia, mercado, tecnologia e inovação.

Ainda tiveram iniciativas em parceria com o Viver Bem e campanhas diversas como: Doação de Órgãos, Alimentação Saudável, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, Dicas de Utilização do Plano, Dicas de Saúde, Campanha contra a Dengue, Amamentação e Dicas para Gestantes, Divulgação dos Recursos Próprios, Mude 1 hábito, além de participação em eventos da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho das empresas.

Aperfeiçoamento interno e foco no ambiente digital

A Unimed Vitória desenvolveu mecanismos para reorganizar seus processos e oferecer soluções completas para os clientes. Para aprimorar o relacionamento com os clientes, foram realizados investimentos em Marketing, especialmente para reforçar a presença e a comunicação no ambiente digital.

A cooperativa buscou ainda desburocratizar e tornar os processos mais ágeis, escutar mais o cliente e apresentar soluções customizadas nos atendimentos, incluindo produtos de baixo custo, plano odontológico, remoção aérea de urgência e emergência ou produtos de seguro.

O Núcleo de Atenção ao Cliente, responsável pela avaliação de negativas, sob os aspectos jurídico, contratual e técnico, assegurando o atendimento às normas estabelecidas pela ANS, recebeu uma atenção especial, com qualificações que tiveram a finalidade de melhorar os processos nas relações médico x auditor e médico x assistente, o objetivo foi, de forma harmônica, agilizar processos e promover a assistência apropriada às reais necessidades do cliente.

Plantão de vendas prospectou 4.400 vidas

Um plantão de vendas realizado no dia 1º de novembro foi responsável pela prospecção de 4.400 vidas, que foram convertidas em 3.360 novos beneficiários para a operadora de saúde. A campanha “Unimed tá na mão” ocorreu na Unidade de Atendimento da Reta da Penha, em Vitória, das 7 às 21h, oferecendo um mês grátis e carência zero para novos clientes – exceto para parto e carência parcial temporária (CPT). A ação mobilizou 40 colaboradores do setor de Vendas e Relacionamento, com o resultado superado em três vezes a meta estabelecida inicialmente, de prospectar 1,5 mil novos clientes.



RESULTADOS FINANCEIROS

Estratégia e austeridade garantem resultados

O ano de 2019 foi mais um ciclo desafiador, com uma conjuntura macroeconômico ainda desfavorável e mudanças políticas e econômicas no ambiente de recessão do Brasil. Somam-se a isso a consolidação de um novo mercado de saúde suplementar no Espírito Santo, com a entrada de novos “players”.

No entanto, o cenário imposto não foi um impeditivo para o crescimento da cooperativa, cuja receita aumentou em 8,8% em relação a 2018. Medidas austeras de controle de custos, planejamento e agilidade em encontrar novos caminhos dentro de sua estratégia garantiram resultados sólidos em 2019, mantendo a excelência no atendimento aos clientes, a valorização da atividade médica e do negócio e a vanguarda no mercado de saúde suplementar.

Impacto de fatores externos

GRI
102-15
203-2

O cenário econômico do país afeta o mercado de saúde suplementar de diversas formas, levando a uma recuperação mais lenta em relação ao mercado como um todo. Em 2019, a baixa empregabilidade ainda impactou nos resultados da Unimed Vitória. Com 80% da sua carteira formada por clientes empresariais, a falta de investimentos e geração de novos empregos refletiu diretamente nas vendas de planos de saúde.

Outro fator com influência nos resultados da organização é a alta do dólar, que registrou um aumento de 3,53% em 2019. Parte dos investimentos realizados pela Unimed Vitória na modernização do parque tecnológico são precificadas em dólar, o que, automaticamente, encareceu tais investimentos.

A inflação médica também se manteve acima do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Enquanto o IPCA teve variação de 2,95% em 2019, a Variação dos Custos Médico-Hospitalares (VCMH) alcançou 17,91%, número seis vezes maior. Com reajustes nos valores dos planos que não alcançaram 10% e não conside-

raram o peso da variação da frequência de uso, a cooperativa precisou elaborar novas estratégias para minimizar o impacto nos resultados do ano.

A judicialização da saúde agravou este cenário. Em 12 meses, somente no 4º Juizado Cível de Vitória, foram cerca de 900 ações contra operadoras, com pedidos por exames, cirurgias e outros procedimentos que não fazem parte da cobertura do plano de saúde do cliente e do rol definido pela ANS. Com isso, ocorre aumento da sinistralidade que, conseqüentemente, reflete também nos reajustes aplicados na carteira.

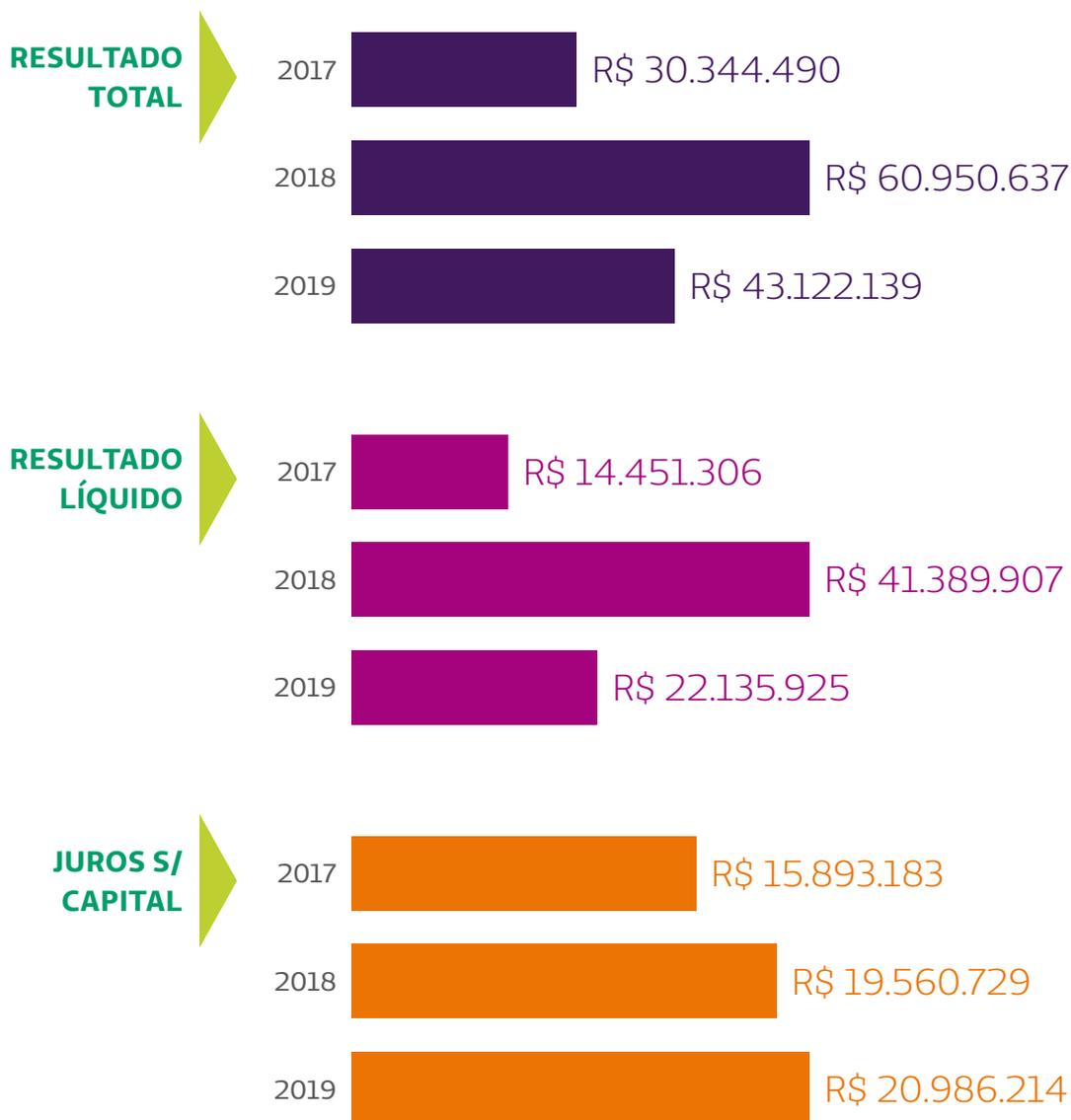
Para manter sua solidez no mercado, a Unimed Vitória continuamente realiza investimentos em novas tecnologias que contribuem com a melhoria da tomada de decisão e desenvolve novos produtos e modelos de negócio. Entre as iniciativas de 2019, destacam-se a revisão do parque tecnológico dos Recursos Próprios, que além de oferecerem melhores resultados aos clientes, reduzem custo de manutenção e aumentam a produtividade com equipamentos mais modernos; e a adequação da rede credenciada.

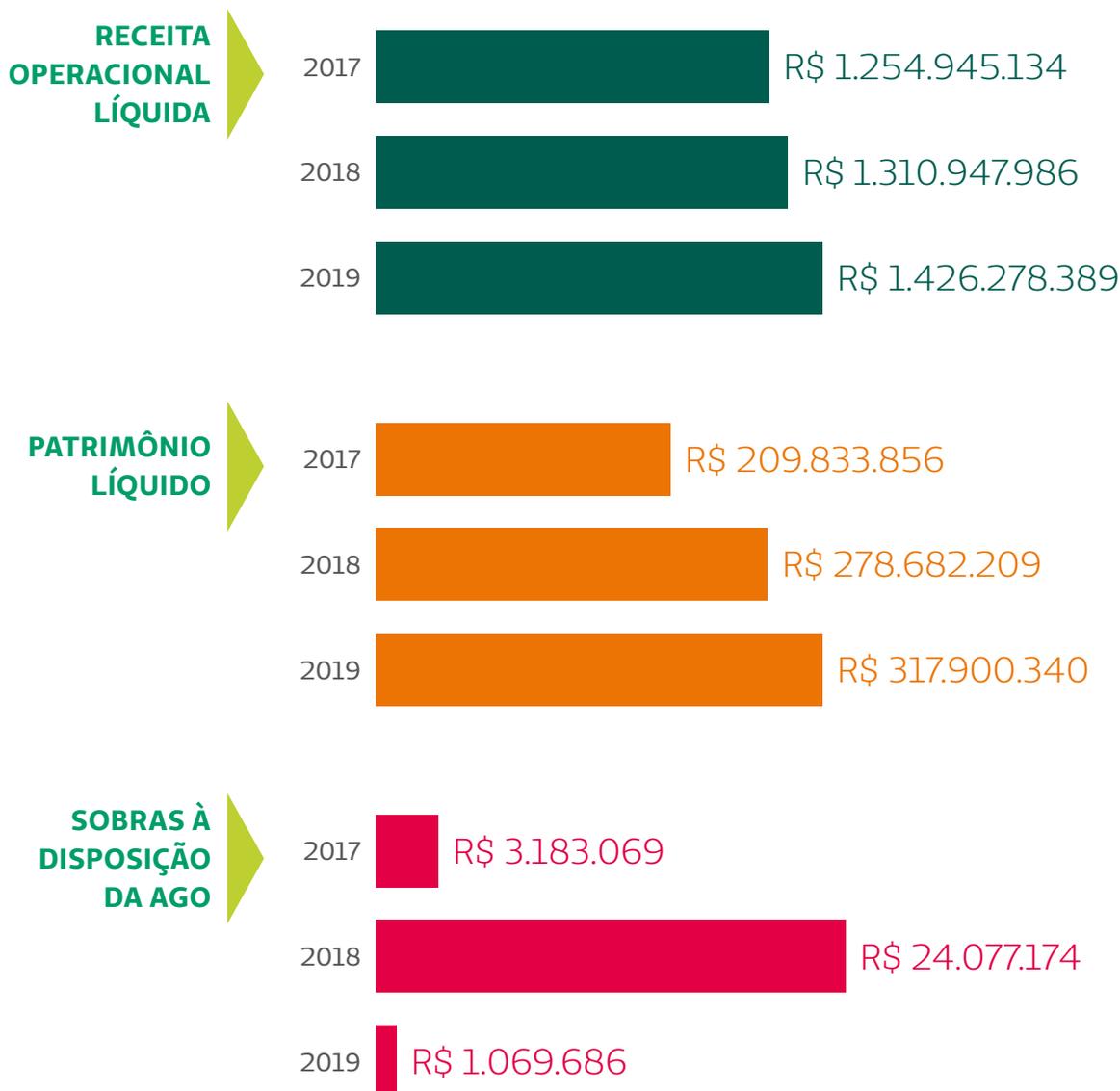
Saúde financeira se mantém

GRI
201-1,
TEMA
MATERIAL

A solidez alcançada pela Unimed Vitória em suas quatro décadas somada a uma gestão eficiente garantiu bons resultados financeiros em 2019. A cooperativa encerrou o ano com um resultado total de R\$ 43.122.139 e a receita operacional líquida de R\$ 6.283.557,74. O patrimônio líquido somou R\$ 317.900.340,26. Do resultado alcançado, ficou à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), depois da destinação dos fundos obrigatórios, R\$ 1.069.685,55.

“O indicador de liquidez da Unimed Vitória ficou acima da meta estabelecida para 2019, chegando a 1,48. Isso significa que a cada R\$ 1,00 de obrigações a curto prazo a cooperativa tem disponível R\$ 1,48, o que demonstra sua saúde financeira.”





Aplicações financeiras crescem

O ano de 2019 trouxe grandes desafios para a gestão financeira, em um cenário de mudanças nos âmbitos político e econômico, onde a taxa Selic atingiu o menor percentual desde a adoção do regime de metas para a inflação em 1999, com um corte de dois pontos percentuais, fechando o ano com uma meta de 4,5%.

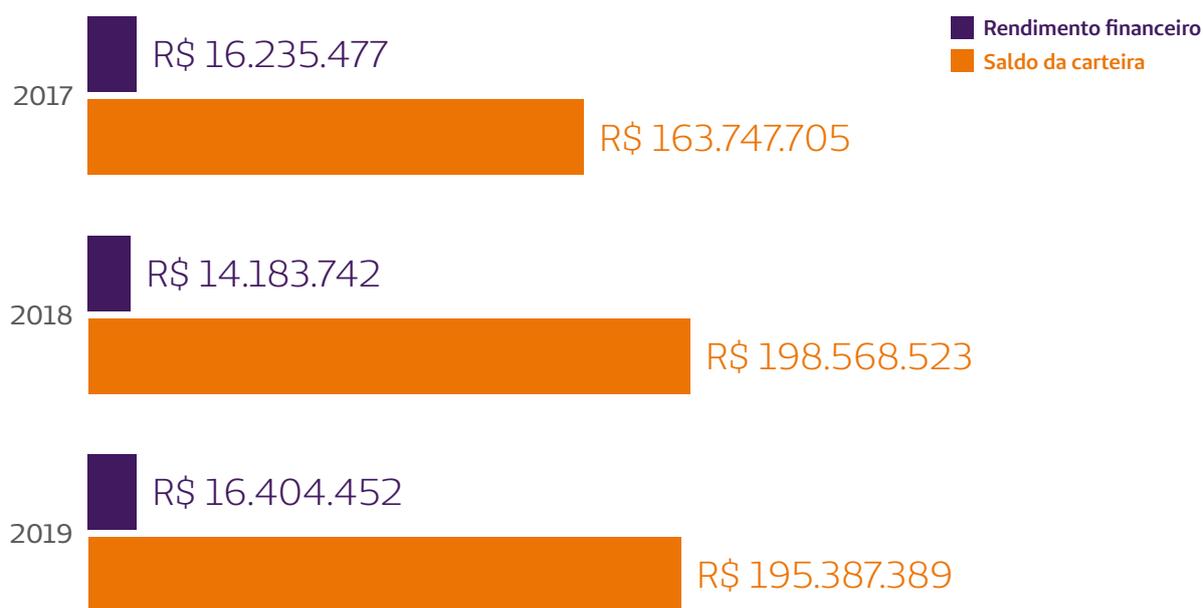
Com a taxa de juros em baixa, os investimentos em renda fixa passaram a ficar menos atrativos devido ao seu baixo retorno. Assim, a gestão financeira junto ao Comitê de Aplicações Financeiras buscou novos horizontes para encontrar soluções para aumentar a rentabilidade da carteira. Baseando-se em estudos de cenários, simulando os impactos e controle de riscos na carteira de investimentos da Unimed com inserções das ações e o crescimento da bolsa de valores, o Comitê optou em diversificar ainda mais a carteira de investimentos da Unimed Vitória iniciando operações no mercado de renda variável.

Outra ação tomada foi a reestruturação do fundo exclusivo Unimed Vitória, que tem como objetivo manter sua carteira aplicada em ativos financeiros de renda fixa diretamente, ou sintetizados via derivativos, à taxa de juros doméstica ou índices de preço, que atualmente possui um patrimônio líquido de mais de R\$ 44 milhões de reais. Dessa forma, aumentou o volume de crédito na carteira do fundo para manter sua performance de 107% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

Além disso, investiu em novos produtos para operar com a gestão de caixa, sempre respeitando os três pilares dos investimentos – o risco, o retorno e a liquidez – ficando mais preparada para os diversos cenários do mercado financeiro e garantindo o resultado para a cooperativa. Durante todo o ano, o Comitê trabalhou de forma ativa, movimentando um montante de mais de R\$ 200 milhões.

Todo o desempenho da gestão garantiu uma eficiência da carteira no mês de dezembro equivalente a 194% do CDI. Com isso, foi registrado um crescimento com um retorno financeiro superior a R\$ 16 milhões, sendo a principal fonte de resultados da Unimed Vitória em 2019. Com crescimento de mais de 15% em relação ao ano anterior, a carteira ultrapassa a casa dos R\$ 195 milhões.

Aplicações Financeiras*



* As informações da carteira são referentes as aplicações dos produtos passíveis de lastro de provisões técnicas para a ANS, e que não compõem as aplicações diárias de caixa.

Novo índice de reajuste para planos individuais

GRI
TEMA
MATERIAL

Os planos de saúde individuais ou familiares contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98 passaram a contar com um novo modelo de reajuste em 2019, definido pela ANS. Para calcular o percentual máximo de reajuste, o órgão utilizou o novo Índice de Reajuste dos Planos Individuais (IRPI), que combina o Índice de Valor das Despesas Assistenciais (IVDA) com o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), retirando-se deste último o subitem Plano de Saúde.

Esse modelo baseia-se diretamente no segmento de planos individuais e tem um componente que transfere a eficiência média das operadoras para os beneficiários, resultando na redução do índice de reajuste. Os planos com aniversário no período de maio de 2019 a abril de 2020 podem ter um reajuste máximo de 7,35%, aplicado a partir da data de aniversário do contrato.

Para realizar os reajustes de planos empresariais e por adesão, a Unimed Vitória negocia diretamente com os contratantes.

Resultados dos planos avaliados

Como forma de melhorar a rentabilidade da carteira, a Unimed Vitória conta com a atuação do Comitê de Rentabilidade dos Produtos. Implantando em 2018, tem o papel de avaliar os resultados financeiros dos planos comercializados considerando aspectos como sinistralidade, receita, custos, resultado para o cliente, custo fixo e custo desmembrado. Além de propor ações para melhoria de contratos com menor rentabilidade, o Comitê aponta novas formas de controlar custos e potencializar as vendas mantendo a alta satisfação dos clientes. Uma das prioridades para 2020 será a formatação de novos produtos.

Novas regras de portabilidade

As regras de portabilidade de carências dos planos de saúde determinadas pela ANS tiveram mudanças em junho de 2019. Com a entrada em vigor na Resolução Normativa nº 438, os beneficiários de planos coletivos empresariais também podem mudar de plano ou de operadora sem cumprir carência. O prazo para exercer a troca deixou de existir, assim como a necessidade de compatibilidade de cobertura entre planos, que pode ser aumentada. O consumidor passou a cumprir carência apenas para os serviços extras.

Com essas alterações, a Unimed Vitória também precisa notificar aos clientes quando há cancelamento de contrato coletivo, mesmo que ele tenha sido feito pela empresa contratante, garantindo que haja ciência inequívoca, e informando o que o beneficiário tem direito à portabilidade.



Práticas de governança corporativa para capital baseado em risco

A ANS publicou, em janeiro de 2019, a Resolução Normativa 443, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de Governança Corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, bem como a adoção de programa de integridade, visando o aprimoramento da governança corporativa das operadoras de planos de saúde.

Com a resolução, as operadoras poderão aprovar modelos próprios de capital, baseado nos seus riscos, possibilitando reduzir ou aumentar o seu lastro financeiro a partir de 2023. Para isso, será preciso apresentar o Relatório de Procedimentos Previamente Acordados (PPA), que trará uma descrição minuciosa da Governança Corporativa e da gestão de risco.

A Unimed Vitória já iniciou, em 2019, a realização de um diagnóstico, feito por uma consultoria especializada, para se adequar às novas exigências.

O estudo que está sendo desenvolvido tem como objetivo desenhar um novo modelo de cálculo da margem de solvência, baseado em capital de risco, a ser pleiteado junto à ANS em 2021.

O plano de ação desenvolvido irá considerar os cenários atual e futuro, apontando todas as etapas e a providências a serem cumpridas pela cooperativa para que ela possa ser autorizada a adotar o novo modelo. A expectativa é reduzir a margem de solvência em até 40% em relação à atual.

Para cumprir as provisões técnicas exigidas pela ANS, a cooperativa provisionou R\$ 145,6 milhões, em 2019. O montante garante o cumprimento de todas as reservas financeiras. A Unimed Vitória 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.



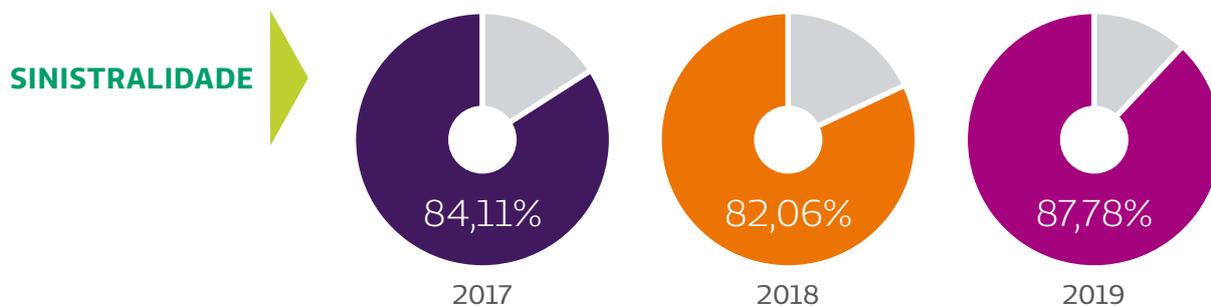
Novas ações para controle da sinistralidade

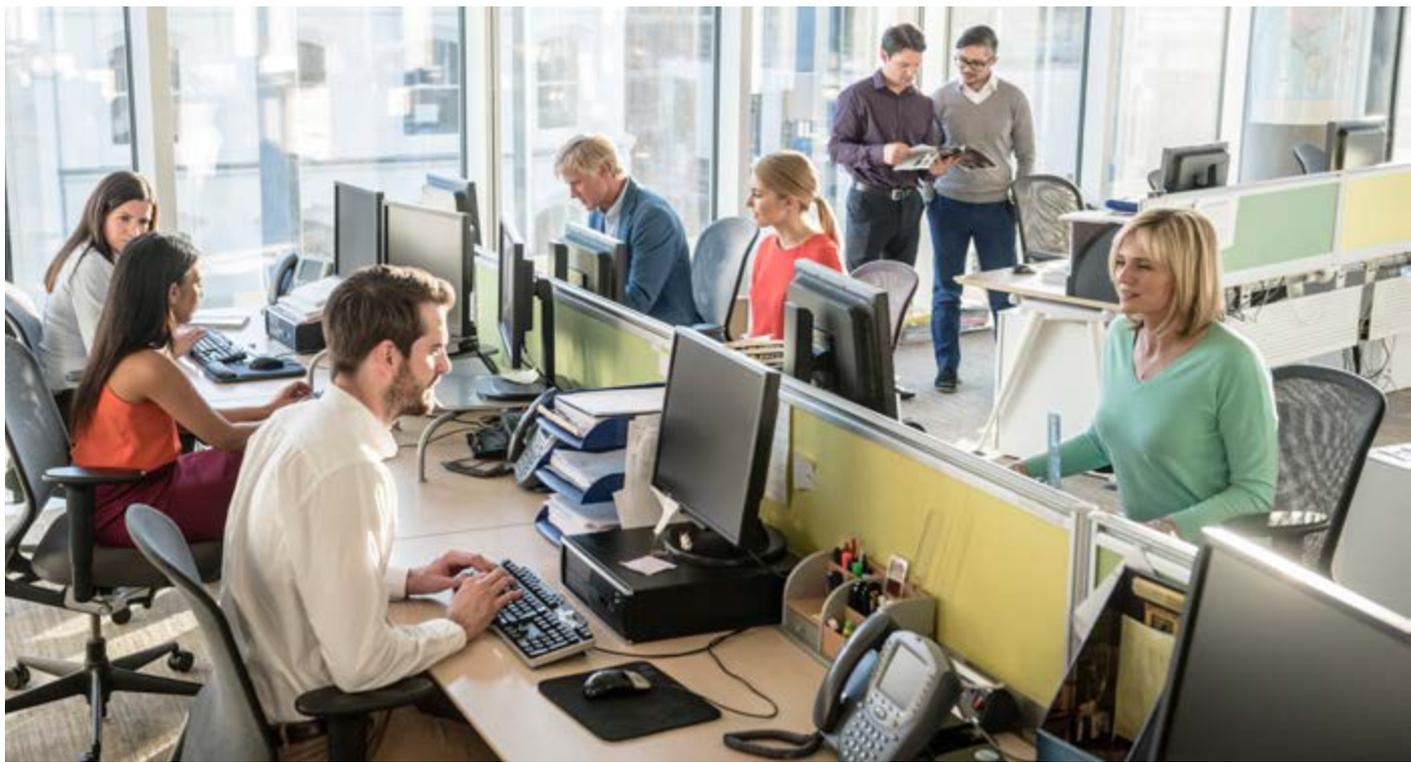
GRI
TEMA
MATERIAL

Índice diretamente ligado aos resultados das operadoras de saúde, a sinistralidade da carteira registrou crescimento em 2019. Chegando a 87,78%, o indicador foi um ponto de atenção da gestão ao longo do ano, que implementou diversas medidas para manter o seu controle.

“Dizer que a sinistralidade da Unimed Vitória está em 87,7% significa que a cada R\$ 100,00 que a cooperativa recebe, R\$ 87,70 são gastos com assistência dos beneficiários, ficando R\$ 12,30 para as demais despesas da organização. Por isso, quanto maior o índice, menor será o resultado econômico da carteira da operadora.”

Visando controlar a sinistralidade, a cooperativa implantou medidas como o investimento nos Recursos Próprios, com modernização e remodelação dos serviços oferecidos; e a expansão de novos modelos de remuneração da rede credenciada para mais prestadores, que passaram a receber um valor fixo por mês e não por volume de paciente. Para normatizar processos e condutas médicas, os comitês de especialidades, responsáveis por revisar protocolos, foram reorganizados, com a criação de 31 novos, totalizando 35 comitês.





Controle de custos impacta na sinistralidade

GRI
TEMA
MATERIAL

Sempre atenta aos seus principais custos, a Unimed Vitória busca continuamente novas ações de controle. Em 2019, a Controladoria realizou de cinco a dez estudos por mês, levantando informações junto às áreas para avaliar e propor soluções com o objetivo de maximizar receitas ou racionalizar custos. Os projetos maiores e mais estratégicos são levados para o Escritório de Projetos (PMO), as iniciativas operacionais são tocadas pelas áreas de operação com a Controladoria. Todo este trabalho resulta no controle efetivo dos custos da cooperativa.

A cooperativa gastou, do total da sua receita, R\$ 148.389.432 com despesas administrativas. Os custos assistenciais líquidos ficaram em R\$ 1.189.877.410. Já as outras despesas operacionais líquidas totalizaram R\$ 47.942.301.

Acompanhamento de solicitações e auditoria contribuem

As auditorias tiveram um papel relevante para conter o aumento da sinistralidade. Em 2019, foi implantada auditoria médica em pronto-socorro, com acompanhamento do paciente no momento da internação. Também foi iniciada a auditoria *in loco* nas contas de alto custo dos pacientes em intercâmbio.

O projeto piloto começou nas Singulares do Espírito Santo, incluindo a Unimed Vitória, e foi ampliado para outras sete nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Recife e Tocantins. Com as auditorias nas Singulares capixabas e fora do Estado o custo evitado foi de R\$ 6.692.875,48.

A auditoria de especialidades e de exames de alto custo, tanto de codificação quanto de material, também é realidade na Unimed Vitória. Para dar ainda mais transparência neste processo, além dos médicos auditores, as Câmaras Técnicas auxiliam no processo de regulação em casos de maior complexidade, contribuindo com a tomada de decisão e levando a discussão para um colegiado.

Aumentam impugnações de ressarcimento ao SUS

Obrigação legal garantida por lei, o ressarcimento pelas operadoras ao Sistema Único de Saúde (SUS) pela utilização dos serviços ambulatoriais de média e alta complexidade e internação por beneficiários do plano de saúde traz impactos significativos nos custos. Em 2019, a Unimed Vitória pagou R\$ 9.136.066,37 e recebeu cinco novos processos, com 4.913 atendimentos, que foram realizados nos anos de 2017 e 2018.

Foi implantado o Painel de Prorrogações, que permite que a área de regulação acompanhe em tempo real as solicitações de prorrogações de internação, tempo de permanência, procedimentos e materiais complementares demandados aos pacientes internados. O objetivo é dar celeridade ao processo de auditoria e autorização, reduzindo o tempo de espera e a permanência do paciente dentro das unidades hospitalares.

O valor pago foi superior ao registrado em 2018, por englobar 69,61% de processos tratados em anos anteriores. A tendência é que os valores pagos sejam controlados com a realização da auditoria técnica *in loco* de prontuários, que foi implantada pela Unimed Vitória em agosto de 2018 e possibilitou uma melhor análise dos atendimentos realizados no SUS por beneficiários da operadora.

Em 2019, a equipe foi ampliada e, além de enfermeiras, passou a contar com uma médica auditora. O processo também avançou com a instalação de um sistema informatizado, que agiliza a elaboração dos laudos de contestação das cobranças da ANS. Com isso, foram auditados 1.919 prontuários a mais que em 2018, o que permitiu a cooperativa sair de um percentual de impugnação de 49,93% para 60,88%, com aumento de 10,95%.

“A auditoria técnica solicitou 3.444 prontuários para análise em 2019, sendo realizadas auditorias *in loco* em 3.157 prontuários, conseguindo contestar a cobrança de R\$ 5.186.186,05 junto à ANS. Desse montante, R\$ 3 milhões correspondem ao resultado da análise dos auditores.”

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Mais eficiência nos processos

O desenvolvimento da Tecnologia da Informação permanece como um dos principais objetivos estratégicos da Unimed Vitória, como resposta às demandas de inovação apontadas pelas equipes e à necessidade competitiva em um mercado altamente competitivo. O grande projeto da cooperativa, o NucleOS, foi intensificado em 2019, sendo 100% implementado em processos de autorização e regulação dos médicos cooperados, automatizando e otimizando.

Com a conclusão desta etapa, o sistema será ampliado para a Rede Prestadora e, em seguida, abrangerá também os Recursos Próprios. A expectativa era de que esta fase da implementação fosse concluída em dezembro de 2021, mas os esforços direcionados para o projeto anteciparam a sua implementação completa para julho de 2020.



O sistema completo para a gestão de planos de saúde foi introduzido na Unimed Vitória em 2018, para atender às diferentes áreas, garantindo mais transparência, agilidade e mobilidade aos processos. O NucleOS está sendo executado na movimentação cadastral, produtos, intercâmbio, prestadores, e autorização, regulação e produção médica. Dentre os benefícios proporcionados, estão melhorias do gerenciamento de custos de gestão da operadora, e uma série de ganhos na regulação e no pagamento.

Parcerias estimulam a cultura da inovação

Os investimentos seguem além dos sistemas de informação, compreendendo também a inovação. O objetivo é estimular o processo de inovação aberta, incentivando a exposição de desafios para que *startups* de base tecnológica proponham soluções inovadoras.

Alinhada à essa estratégia de cultura da inovação, a Unimed Vitória se tornou, em 2019, uma das oito empresas madrinhas do Findeslab, o hub de inovação da Federação da Indústria do Espírito Santo (Findes). A parceria prevê o desenvolvimento de dois projetos, com o objetivo potencializar e melhorar, ainda mais, a experiência dos clientes no relacionamento com a Unimed Vitória.

As iniciativas são voltadas para a automatização dos processos de venda de planos de saúde e para tornar o processo de autorização e regulação do atendimento ao cliente mais ágil e eficiente.

A cooperativa também manteve parcerias voltadas para a inovação com o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) e a Universidade Vila Velha (UVV), que ofereceu capacitações para um grupo de colaboradores da operadora.



A Unimed Vitória se tornou uma das madrinhas do Findeslab com foco no relacionamento com o cliente

Recursos Próprios recebem atualização do sistema de gestão

A fim de facilitar o fluxo de dados, a Unimed Vitória realizou um diagnóstico e iniciou, em dezembro de 2019, a completa atualização do sistema de gestão em seus Recursos Próprios. O sistema gerencia informações clínicas, assistenciais, administrativas, financeiras e estratégicas, proporcionando uma gestão mais eficiente e melhor atendimento.

A iniciativa considera o cenário atual e o pretendido nos Recursos Próprios, além da evolução tecnológica para a rede. O sistema impacta positivamente na melhoria da qualidade da as-

sistência e na gestão de riscos ao paciente e na melhor gestão de custos e operação.

Para 2020, os desafios da cooperativa na área de TI passam por executar com excelência e dar continuidade ao Plano Diretor da área, desenhado para os próximos quatro anos. O objetivo inclui a implantação das duas primeiras fases do MV SOUL nos Recursos Próprios e a ampliação do projeto NucleOS para as áreas Financeiras e de Contabilidade, incluindo faturamento, pagamento a prestador e cadastro de beneficiários.

“**A expectativa é que todo processo de atualização do sistema de gestão ocorra até 2021, quando estará atualizado em 100% dos Recursos Próprios.**”

NOSSA CULTURA

COOPERADOS

Uma história construída por pessoas

Na busca por mais oportunidades de trabalho, oferecendo um serviço de qualidade aos clientes, 26 médicos se juntaram para começar a história da Unimed Vitória. Em 40 anos, esse número cresceu exponencialmente porque mais pessoas acreditaram neste propósito e se mobilizaram em torno desse objetivo em comum.

Em 2019, a cooperativa contou com 2.417 cooperados ativos, de 54 especialidades. Participando de forma conjunta nas tomadas de decisão, contribuindo para o crescimento sustentável do negócio, trazendo benefícios para a sociedade capixaba e tornando a Unimed Vitória uma referência nacional no segmento de saúde suplementar.



Em comemoração aos 40 anos da cooperativa, o deputado e também médico cooperado Doutor Hércules mobilizou sessão solene no dia 26 de agosto



Mais oportunidades para todos

Reforçando as práticas de ética e transparência que conduzem à gestão da cooperativa, foi implantado em 2019 um modelo padrão de seleção para cooperados atuarem nos Recursos Próprios e demais setores da Unimed Vitória. No novo fluxo de admissão de cooperados, são abertos editais de convocação, e os interessados passam por avaliação de títulos e, quando necessário, provas técnicas, para definição dos candidatos.

O resultado de cada processo é publicado nos canais de comunicação com o cooperado, conforme data estipulada em edital de divulgação. Uma comissão formada pelo presidente do Conselho de Administração, pelo presidente do Conselho Técnico e pelo coordenador médico do Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes) acompanha todo o processo. Os selecionados após avaliação de títulos e análise dos requisitos participam do Curso de Admissão. Em 2019, foram abertos 13 editais para a seleção de cooperados para 43 vagas.

Produção médica

A valorização do trabalho médico é um dos pilares da gestão da Unimed Vitória por ser uma forma de reconhecer o empenho de quem é parte ativa da cooperativa. Por isso, um dos objetivos trabalhados continuamente é a melhoria da remuneração dos cooperados. Um dos avanços de 2019 foi o aumento do valor da consulta de intercâmbio, que passou para R\$ 90,00, em setembro. A consulta manteve o valor de R\$ 85,00, uma das melhores remunerações pagas aos médicos por planos de saúde.

O montante pago em produção médica somou R\$ 313.382.825, com um crescimento de 4,42% em relação a 2018. O total representa 21,97% da receita da Unimed Vitória.

Os cooperados ainda contaram, em 2019, com o pagamento do Programa Valoriza, realizado no primeiro trimestre, no valor de R\$ 3.200.049. O programa de remuneração variável vincula o pagamento do cooperado aos resultados da cooperativa, sendo uma forma de ampliar a participação e trazer o médico ainda mais para o negócio. Com o Valoriza Global, o pagamento é realizado de forma coletiva de acordo com o alcance das metas da Unimed Vitória. Para 2020, a cooperativa irá implantar o Valoriza Individual, com indicadores específicos por especialidades.

Benefícios

GRI
201-3

Ao ingressar na Unimed Vitória, o médico cooperado passa a ter direito a uma série de benefícios, sendo, vários deles, estendidos aos seus dependentes. Entre eles estão plano de saúde, custeado 100% pela cooperativa, além de plano odontológico, também 100% custeado. São oferecidos, ainda, seguro de responsabilidade civil, com inclusão automática para os cooperados ativos, sem nenhum custo adicional, seguro de vida, seguro hospitalar, previdência privada averbada e Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit). Em 2019, a Unimed Vitória investiu R\$ 19.864.566,29 no pagamento dos benefícios para os cooperados.

Cuidar de Quem Cuida

Visando contribuir com a melhoria da saúde e o bem-estar dos cooperados, a Unimed Vitória iniciou o “Cuidar bem de quem merece toda a atenção”. Com três edições realizadas nas unidades próprias (Centro de Especialidades, Hospital Unimed Vitória e Personal Serra), foram atendidos 202 médicos. Ainda foram realizadas edições especiais no Outubro Rosa, com realização de mamografia; no Novembro Azul e durante o curso de Radioproteção.

Os eventos contam com orientação nutricional, preenchimento de questionário de saúde e fornecimento do equipamento de proteção individual. Além desses serviços, os cooperados tiveram a oportunidade de medir glicemia, pressão, circunferência abdominal, peso, altura e IMC. Outro diferencial foi a disponibilização de

serviços da Casa do Cooperado, como solicitação de itens personalizados e entrega de material gráfico, para utilização em consultório.

A cooperativa também realizou uma campanha de vacinação de Influenza entre os cooperados, em abril. Com a vacinação sendo realizada em seis unidades, foram imunizados 1.241 médicos.



Saindo de casa

Criada com o objetivo de atender o médico em todas as suas demandas, a Casa do Cooperado ampliou suas atividades em 2019. Com o projeto “A Casa do Cooperado vai até você”, a equipe realizou visitas em consultórios e nas unidades dos Recursos Próprios para levantar demandas dos cooperados. De junho a dezembro, foram atendidos 406 cooperados.

O espaço ainda foi responsável pela realização de ações de relacionamento com os cooperados. Em datas comemorativas como Dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Dia dos Pais e Dia do Médico foram realizados sorteios de brindes, como cestas de café da manhã, vouchers para hospedagem em pousadas e cesta de vinhos, entre outros.

Com uma equipe preparada para atender o médico, a Casa do Cooperado realizou 24.013 atendimentos em 2019, com orientações, repasse de informações e esclarecimentos de dúvidas, entre outros.

O olhar do cooperado

Para ouvir o cooperado e ter a sua percepção sobre o Jeito de Cuidar, a Unimed Vitória realizou, em 2019, uma pesquisa de engajamento. O trabalho foi desenvolvido por uma consultoria especializada, com pesquisa on-line, entrevistas presenciais e vivências. No total, foram respondidas 348 entrevistas on-line, feitas 90 entrevistas presenciais e imersão com dez líderes, com participação de mais de 40 especialidades, de 11 municípios da área de abrangência.

A pesquisa possibilitou entender comportamentos, percepções e sentimentos dos cooperados em relação ao negócio, dando a oportunidade de exporem seu ponto de vista em relação ao mercado, diferenciais da Unimed Vitória e pontos de melhoria. Entre os atributos relacionados à cooperativa, tiveram destaque a solidez no mercado de saúde suplementar e a confiança e a qualidade da assistência oferecida.

Conhecendo o trabalho dos pais

Levar crianças para vivenciar o dia a dia dos pais. Esta foi a proposta do “Cooperadinhos”, projeto iniciado em outubro que trouxe os filhos dos cooperados para dentro da Unimed Vitória. Na primeira edição, foram 11 crianças participantes, que puderam conhecer o Hospital e a Maternidade Unimed. A programação contemplou ainda simulação de ressuscitação, passeio na ambulância e a entrega de um jaleco com seu nome. A ação foi um sucesso entre cooperados e seus filhos e terá novas edições em 2020.



Nova versão de aplicativo

O aplicativo Unimed Vitória Cooperado foi atualizado em 2019, passando a contar, em uma mesma ferramenta, com o acesso aos serviços do app do cliente sem a necessidade de novo login. Com a novidade, o veículo ficou ainda mais dinâmico, prático e ágil, destacando a Unimed Vitória em avanços na tecnologia e oferta às solicitações personalizadas aos seus cooperados.



COLABORADORES

Satisfação mantém nível de excelência

Em 2019, a Unimed Vitória manteve o nível de excelência da Pesquisa de Clima, que é aplicada anualmente junto aos colaboradores, tendo alcançado o percentual de 84,62% de satisfação. O resultado reflete o cuidado da organização com os seus profissionais, desde o momento da contratação.

Apesar do resultado já alcançar o nível de excelência, a cooperativa busca, cada vez mais, a satisfação de seus colaboradores. Para melhorar ainda mais, a organização investe em infraestrutura e também em espaços comuns para descanso, contando com um plano de reestruturação das unidades para atender às demandas dos colaboradores.

É esse, inclusive, um dos pilares do projeto Jeito de Cuidar, o Confortar. A operadora tem o compromisso de proporcionar conforto físico e emocional aos seus clientes e trabalha para

que cada vez mais isso chegue também aos seus profissionais, que são a sua força motriz.

Alinhado a isso, os treinamentos realizados em 2019 caminharam na mesma direção, tendo como foco a felicidade no ambiente de trabalho. A operadora teve o apoio de uma consultoria externa para atividades, que aconteceram entre fevereiro e outubro, certa de que o colaborador feliz desempenha melhor a sua função e transmite esse estado de alegria e satisfação para o cliente. Dentro desse conceito, houve também um trabalho direcionado especialmente aos líderes, que participaram de workshops e oficinas.



Dar voz e protagonismo ao colaborador

Uma forma de dar voz ao colaborador para que ele se sinta cada vez inserido foi a criação do Comitê de Clima Organizacional, formado por 35 profissionais que representam todas as unidades. O grupo se reúne a cada dois meses para discutir o clima da cooperativa, levantar as demandas, dar sugestões e propor ações.



Para que o colaborador saiba da sua importância para o negócio, um dos membros do comitê foi convidado para participar da cerimônia de premiação das 150 Melhores Empresas para Trabalhar 2019, realizada em São Paulo. Pela segunda vez, o Hospital Unimed Vitória e a operadora integram o ranking das melhores empresas do Brasil. Enquanto a operadora se manteve na 122ª posição, o hospital foi do 140º para o 120º lugar. Em 2018, a nota da operadora foi 74,3, e em 2019, registrou 77,2. Já a nota do hospital cresceu de 72,6 em 2018 para 77,4 em 2019.

A colocação é reflexo de todo o trabalho desenvolvido com os colaboradores. A Unimed Vitória atua para que os seus profissionais tenham orgulho da empresa e para que haja uma proximidade cada vez maior dos colaboradores com a diretoria, sem distanciamento. Outros diferenciais são o plano de carreira e salários e os benefícios acima da média ofertada pelo mercado.

“Para marcar a conquista no ranking das 150 Melhores Empresas para Trabalhar, os colaboradores, mais uma vez, exerceram o papel de protagonista. Eles foram convidados a participar da produção de um hino e de um videoclipe comemorativo, resultando no Hino dos Colaboradores da Unimed Vitória.”

Aperfeiçoar para fazer melhor

GRI
404-1
412-2

Os treinamentos com os colaboradores são prioridades e têm o intuito de contribuir para a melhoria dos processos e a eficiência no atendimento ao cliente. Em 2019, as capacitações tiveram o total de 48 horas e 07 minutos por colaborador, com média per capita de quatro horas. Para os profissionais do sexo masculino, a média per capita foi de 3 horas e 30 minutos e, para as mulheres, de 4 horas e 08 minutos.

Uma novidade foi a Trilha da Inovação, lançada em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Espírito Santo (Sescoop) para aprimorar e fortalecer a cultura da inovação com os colaboradores. A trilha foi marcada por 12 passos, envolvendo oito palestras e quatro workshops. Entre os temas abordados estão Estratégia e Modelos de Negócios Inovadores, Criatividade, Tecnologia, Metodologias e Ferramentas de Design.

Já os colaboradores que atuam na linha de frente do atendimento ao cliente tiveram a oportuni-



dade de fazer um curso de libras básico, com duração de 80 horas e que registrou a participação de 55 profissionais. Destaque ainda para o curso de Língua Portuguesa, que apresentou ferramentas para o aperfeiçoamento da comunicação com o cliente.

Há ainda a plataforma de treinamentos a distância, fruto de uma parceria com a Faculdade Unimed, e que, em 2019, entrou em seu segundo ano de funcionamento.

Equipe continuamente capacitada

GRI
404-1

O aperfeiçoamento profissional contínuo das equipes que atuam no Hospital Unimed é um dos focos da gestão. Em 2019, foram 6.000 horas e 33 treinamentos para médicos e 69.982:40 horas e 2.428 treinamentos para colaboradores. Entre os destaques estão os cursos de Suporte Avançado à Vida Cardiovascular (ACLS), Suporte Avançado de Vida no Trauma (ATLS), Suporte Avançado de Vida em Anestesia (SAVA) e Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS) para as equipes de médicos plantonistas. Além destes, foram realizados cursos de Terapia Intensiva, Corpo Médico no Pronto-socorro e Fisioterapia com a ventilação mecânica não invasiva, entre outros.

Atentos aos principais surtos na área de saúde que ocorreram no país, a cooperativa também realizou o treinamento “Influenza e Sarampo:

Situação Atual, Diagnóstico e Prevenção”, com minipalestras e apresentação de um painel para tirar as dúvidas. Também foram abordados o fluxograma para atendimento de casos suspeitos nos Recursos Próprios da cooperativa, os grupos de risco para imunização e a cobertura vacinal.

A Maternidade Unimed Vitória também ofereceu treinamentos contínuos para a equipe assistencial, tendo como foco principal a qualidade de atendimento à gestante e o incentivo ao parto vaginal. Em 2019, um dos destaques foi o curso de Suporte Avançado de Vida e Obstetrícia (ALSO), com participação de cerca de 80% da equipe de plantonistas. Ainda foi realizado um treinamento realístico com artistas e o curso Anjos do Parto, com a equipe de técnicos de Enfermagem voltada à assistência emocional às gestantes.

Alta Governança capacitada

GRI
102-27

Para contribuir com a contínua atualização dos membros da alta direção, a Unimed Vitória oferece cursos, treinamentos e capacitações. Em 2019, os integrantes do Conselho de Administração participaram de palestra sobre os papéis e responsabilidades do órgão, além de terem sido oferecidos cursos on-line, em parceria com a Federação Unimed Espírito Santo, para todos os demais conselheiros e diretores.



Os novos gestores eleitos em assembleia foram recepcionados com um evento de integração, em março. A programação contou com as palestras da economista Marcela Heilbuth Pereira Rocha, que falou sobre o cenário político e econômico do país; do presidente da Central Nacional Unimed (CNU), Alexandre Augusto Ruschi Filho, que abordou o Sistema Unimed; e do presidente do Conselho de Administração da ArcelorMittal Tubarão, José Armando Campos, que explanou sobre pilares centrais da boa governança corporativa. Ainda foi apresentado o planejamento estratégico da Unimed Vitória, com um panorama geral da empresa, quando os superintendentes expuseram sobre suas áreas, principais objetivos e desafios.

Desenvolvimento de competências

GRI
404-2

O estímulo ao desenvolvimento das competências dos colaboradores tem como aliado o Programa Educadores, que seleciona profissionais que se destacam na parte técnica e no comportamental para que sejam instrutores dos colegas nos treinamentos. É uma forma de colocá-los no centro do processo interno educacional.

Como incentivo, os colaboradores que exercem a função de educadores recebem um bônus por hora de treinamento. Antes de iniciarem as atividades, eles passam por uma formação específica, onde são preparados e instruídos.

Outra ação são os programas de Coaching e Mentoring, voltados para os gestores e que têm o propósito de permitir que o desenvolvimento dos colaboradores aconteça de maneira relacional e prática. Há ainda a Semana de Carreiras, um momento de apresentação de trajetórias profissionais no qual os colaboradores podem compartilhar com os colegas atividades que realizam

fora do âmbito da empresa. Em 2019, o evento contou com oficinas de crochê, dança, beleza e confeitaria. Já o Inspiração In Loco incentiva o entusiasmo criativo com temáticas reflexivas que auxiliam o colaborador a ampliar a forma de ver e pensar a realidade organizacional e as relações entre aspectos pessoais e profissionais.

Desenvolvidos pela primeira vez em 2017, os programas “Gente que Aprende” e “ParaTodos” tiveram continuidade em 2019. O primeiro prepara o adolescente aprendiz para o mercado de trabalho, com ferramentas que permitam o seu crescimento profissional e pessoal, com possibilidade, inclusive, de concorrer a oportunidades efetivas na cooperativa. Em 2019, foram contratados quatro jovens que participaram do programa de aprendizagem. O ParaTodos, por sua vez, promove a inserção e a inclusão das Pessoas com Deficiência (PCD). O trabalho tem resultado no aumento do número de promoções e na redução dos índices de desligamento desses profissionais.

Em 2019, foram promovidos seis colaboradores com deficiência.



A Semana de Carreiras de 2019 contou com oficinas e momentos reflexivos

Reestruturação do Plano de Cargos e Salários

GRI
102-36

Em 2019, a cooperativa deu continuidade ao processo de reestruturação do seu Plano de Cargos e Salários, a partir da atuação de um Comitê de Remuneração. Formado por gestores das diferentes áreas, o grupo é responsável pela avaliação dos cargos considerando os seguintes critérios: complexidade, disponibilidade no mercado, exercício de liderança, formação escolar e experiência. A organização também contratou uma consultoria especializada para realizar uma pesquisa de mercado, de forma a avaliar a competitividade externa da Unimed Vitória em termos de remuneração.

O salário fixo dos colaboradores é definido por classe e faixa, de acordo com a pontuação do cargo. E a remuneração leva em consideração dois aspectos: o mercado e o equilíbrio financeiro da cooperativa. Como estratégia de retenção e consequente redução da rotatividade, trabalha com uma remuneração acima da média do mercado para cargos considerados estratégicos, como Técnico de Enfermagem e Enfermeiro.

Participação nos resultados atrelada ao cumprimento de metas

GRI
102-35

O Programa de Participação nos Resultados (PPR) beneficia todos os profissionais da cooperativa. Em 2019, 100% da cooperativa recebeu participação dos resultados. A remuneração está diretamente ligada ao atingimento de metas, com a definição de dois indicadores organizacionais comuns para toda a organização. Dessa forma, obtém-se a remuneração se o atingimento dos indicadores for igual ou superior a 100%

Há ainda um indicador que controla o desempenho dos indicadores estratégicos, que é comum a toda a empresa, um indicador por superintendência e um setorial. Eles possuem peso e, caso não sejam atingidos, resultam em perda proporcional ao peso do indicador. Para a gestão do programa, a cooperativa conta com consultores especializados que fornecem suporte para a tomada de decisão e o alinhamento de estratégias.

A remuneração variável referente a 2018 foi paga em abril de 2019. A empresa cumpriu as metas operacionais e os indicadores de gatilho foram

atingidos em 100%, resultando no pagamento do PPR. As áreas que não atingiram o indicador setorial tiveram perda ou recebimento proporcional ao peso deste indicador. O programa conta também com algumas regras individuais, o que acarretou em perda de alguns colaboradores do direito de receber a remuneração variável.



Comitê de Remuneração faz análises e sugestões

GRI
102-37

A Unimed Vitória possui um Comitê de Remuneração, que foi estruturado em 2018, e que conta com a participação de gestores de diferentes áreas. Eles têm a função de analisar os cargos e as remunerações e propor mudanças que considerarem pertinentes à área de Gestão de Pessoas.

A cooperativa elegeu, em 2019, os membros da comissão de negociação do PPR, exercício 2020/2021. São quatro titulares, sendo dois da área administrativa, dois de Enfermagem e dois suplentes de cada área, escolhidos por meio de votação. O grupo irá participar de reuniões sobre o andamento do programa e disseminar as informações para os demais colaboradores.

Planejamento para aposentadoria

GRI
201-3

Entre os benefícios ofertados pela Unimed Vitória, também está a previdência privada. Os colaboradores podem fazer a adesão voluntária a uma das duas modalidades oferecida em parceria com a Seguros Unimed – Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL). Com contribuições que vão de 2% a 6% do salário, o colaborador recebe o complemento da cooperativa no mesmo valor. Desde que foi lançado, em 2016, o programa conta com 407 participantes, sendo que 94 aderiram em 2019. No total, a Unimed Vitória investiu R\$ 1.091.769,08 no pagamento deste benefício no ano.

Avaliação mede desempenho

GRI
404-3

Anualmente, a cooperativa realiza a avaliação de desempenho de seus colaboradores, utilizando ferramenta da Unimed do Brasil. No processo, o profissional faz uma autoanálise de seus conhecimentos, habilidades e atitudes, seguida de avaliação do gestor imediato. Depois, os dois conversam sobre as duas opiniões.

Na fase de consenso é estabelecido o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para os próximos 12 meses, a partir da identificação dos pontos que precisam ser melhorados. Todos os colaboradores são submetidos à avaliação, tendo o trabalho duração de cerca de três meses. A ação dá continuidade ao Trilhando o Futuro, programa de Gestão de Pessoas por Competências da Unimed Vitória.

CATEGORIA FUNCIONAL	MASCULINO			FEMININO		
	TOTAL	AV. DESEMPENHO	PROPORÇÃO	TOTAL	AV. DESEMPENHO	PROPORÇÃO
Liderança	46	28	60,87%	56	48	85,71%
Analítico	111	102	91,89%	249	233	93,57%
Técnico	235	205	87,23%	1073	929	86,58%
Operacional	226	199	88,05%	481	419	87,11%



Programa orienta sobre finanças

Atenta ao bem-estar dos colaboradores, já que o endividamento afeta a vida pessoal e profissional, a Unimed Vitória desenvolve o Programa Saúde Financeira. Em 2019, as atividades, que foram estendidas aos cooperados, consistiram em palestras educativas, consultoria individual, videoaula e cartilha com orientações. O programa realizou 40 consultorias, seis palestras e dois workshops com dois encontros cada.

Consultoria para recolocação no mercado

GRI
404-2

O projeto Novo Ciclo foi um marco na Unimed Vitória, confirmando o compromisso com a ética e a responsabilidade social. Ele atende a todos os colaboradores por meio de um processo de *outplacement*, contemplando tanto quem é demitido quanto quem pede demissão.

Quem teve seu contrato de trabalho rescindido pode contar com uma consultoria individual para recolocação no mercado de trabalho, além de ter acesso a uma consultoria financeira. Em 2019, o trabalho foi desenvolvido junto a 18 profissionais. Totalmente alinhado com o propósito de cuidar das pessoas, o projeto rendeu à cooperativa o

segundo lugar do Prêmio Ser Humano, iniciativa da Associação Brasileira de Recursos Humanos Espírito Santo (ABRH-ES).

Outra ação da área de RH também foi finalista do prêmio: a Jornada do Colaborador. Diretamente ligado ao programa Novo Ciclo, aborda o cuidado com o colaborador durante toda a sua jornada na cooperativa, desde a seleção até o seu desligamento.



Eventos promovem lazer e integração

Várias ações promoveram a integração entre colaboradores, cooperados e familiares. Um exemplo foi o Arraiá Solidário, que teve a participação de mais de 900 pessoas, e ainda exerceu a responsabilidade social, a partir do apoio de instituições sociais parceiras do Instituto Unimed Vitória. No evento, foram disponibilizadas barraquinhas para que sete instituições comercializassem produtos típicos, enquanto o arraiá registrou a doação de 1.765 quilos de alimentos não perecíveis.



Gincana Olímpica reuniu mais de 1,2 mil participantes

Já a festa em comemoração ao Dia das Crianças foi aberta pela primeira vez a toda a sociedade. Chamada “Dia de Ser Criança 2019”, reuniu mais de 5 mil pessoas em torno de uma programação marcada por brincadeiras, teatro e distribuição de brindes.

Outra iniciativa de integração foi a Gincana Olímpica, em outubro. Na sua oitava edição, teve a participação de cerca de 1,2 mil pessoas.



Brincadeiras, teatros e distribuição de brindes marcaram a primeira comemoração de Dia das Crianças aberta ao público

Dia da Empatia

O Dia da Empatia foi ampliado em 2019, com a participação de 189 pessoas, entre diretores, superintendentes, gerentes e analistas de todos os níveis. A ação aconteceu em julho, durante uma semana, e percorreu todas as unidades da Unimed Vitória. Todas as áreas receberam colaboradores para vivenciar a experiência da empatia e desenvolver uma função diferente da que está acostumada por um dia. Dessa forma, a cooperativa contribuiu para que os profissionais se coloquem no lugar uns dos outros, melhorando as relações, a assistência e o atendimento prestados ao cliente.



O presidente da Unimed Vitória, doutor Fernando Rochi, foi um dos participantes do Dia da Empatia



Um núcleo só para o colaborador

A criação do Núcleo de Atenção ao Colaborador foi uma das estratégias mais assertivas em 2018. Integrando o projeto Jeito de Cuidar, o Núcleo 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 atendimento dos colaboradores é feito no Hospital Unimed Vitória, na Maternidade Unimed Vitória ou na Sede Administrativa, por um psicólogo e um assistente social. Se for diagnosticado algo grave, o colaborador pode ser encaminhado para o Viver Unimed.

Em 2019, o Núcleo foi inserido ao escopo de atuação do Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho para que a atenção à saúde do trabalhador seja cada vez mais assertiva. Agora, conta com uma sala exclusiva para atendimento, proporcionando mais conforto e acolhimento aos colaboradores.

ATENDIMENTOS REALIZADOS EM 2019

TIPO DE ATENDIMENTO	PESSOAS ATENDIDAS
Acolhimento Psicológico	63
Encaminhados para Psicoterapia	102

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 “Cuidar de mente para cuidar de gente”, a 16ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT) teve o engajamento de 549 colaboradores em 2019. Durante o evento, foram realizadas diversas palestras com assuntos

relacionados ao tema, além da distribuição de incensos como forma de incentivo para que os colaboradores, assim, pudessem prolongar os momentos de relaxamento.

A cooperativa registrou 80 acidentes em 2019, sendo 16 com exposição a material biológico, 31 Típico Comum e 33 de Trajeto. Do total de acidentes, 48 foram com perda de tempo, o que representa 331 dias perdidos. Não houve registro de doenças ocupacionais, bem como de óbitos relacionados ao trabalho.

GRI
403-2
TEMA
MATERIAL



Segurança no trânsito

A prevenção de acidentes durante as épocas festivas tem recebido a atenção redobrada da Unimed Vitória. Com campanhas educativas, medidas preventivas de segurança, distribuição de informativos e diálogos de segurança mais assertivo sobre o tema.

Atenção especial aos terceirizados

Com cerca de 300 colaboradores terceirizados alocados em suas unidades, nas áreas de limpeza, segurança, Tecnologia da Informação, consultorias, lavanderia e engenharia clínica, entre outros, a Unimed Vitória realiza um controle rígido desses contratos para garantir o cumprimento de todas as obrigações legais.

Em 2019, a Coordenação de Contratos implementou o processo de auditoria *in loco* dos postos de trabalho dos terceirizados. Além de conferir toda a documentação, a equipe passou a checar presencialmente, em visitas dentro das

dependências da cooperativa, se as exigências contratuais para os empregados terceirizados estavam sendo cumpridas. O objetivo é checar a conformidade contratual e também mitigar ações trabalhistas.

Os profissionais terceirizados também participam do Programa de Integração da cooperativa assim que passam a trabalhar na Unimed Vitória. Na apresentação, além de informações gerais, são abordados assuntos como segurança do trabalho, *compliance* e integridade, gestão de fornecedores e o Jeito de Cuidar.

GRI
410-1

“As empresas com trabalhadores terceirizados que atuam nas dependências da Unimed Vitória são acompanhadas mensalmente e devem apresentar todos os documentos trabalhistas que comprovem que estão com as obrigações em dia.”

NOSSA CONTRIBUIÇÃO SOCIOAMBIENTAL

INSTITUTO UNIMED VITÓRIA

Uma rede em prol da sociedade

Sempre visando contribuir com melhorias para a comunidade em que está inserida, a cooperativa conta com o Instituto Unimed Vitória para gerenciar e ampliar suas atividades socioambientais. Para isso, atua na promoção do comportamento saudável por meio de apoio a projetos sociais ligados às áreas de Desenvolvimento Comunitário, Cultura, Educação, Esporte e Meio Ambiente.

Para desenvolver suas atividades, o Instituto tem como fontes de receita o Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), os estacionamentos do Hospital Unimed Vitória e da Sede da cooperativa e, desde 2018, doações diretas. Além de projetos próprios, são apoiadas iniciativas sociais desenvolvidas na comunidade local, selecionadas por meio de edital e aprovadas pelas Leis de Incentivo Fiscal, alinhadas à Política de Patrocínio do Instituto, que considera a qualidade técnica do projeto e da proposta. Os projetos ainda são submetidos à validação do Conselho Técnico da instituição, garantindo mais isenção dos trabalhos desenvolvidos.

“Desde 2012, o RIR investiu mais de R\$ 11,2 milhões em 220 projetos, contínuos e novos, no Espírito Santo, beneficiando cerca de 970 mil pessoas. As ações apoiadas visam ao desenvolvimento da sociedade e contribuem para fomentar a economia com geração de empregos e aumento do consumo, além do ganho social.”



Governança

Com uma estrutura de governança alinhada ao modelo organizacional da Unimed Vitória, o Instituto Unimed Vitória tem a participação de membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, dos gerentes e superintendentes, que atuam voluntariamente nessas funções. Esse engajamento do corpo diretivo facilita a implementação e a otimização da Política de Sustentabilidade da organização. O Instituto conta, ainda, com apoiadores, sem vínculo associativo, na representação de pessoas físicas ou jurídicas.

O órgão soberano é a Assembleia Geral, constituída atualmente por oito associados, que integram os demais órgãos de Governança, que inclui conselhos de Administração, Técnico e Fiscal e Diretoria Executiva. Apoiando e desenvolvendo projetos, o Instituto promove ações ambientais e sociais que contribuem com a redução dos riscos sociais e o desenvolvimento sustentável das comunidades onde a Unimed Vitória está inserida.

Em 2019, foram eleitos, em Assembleia Geral Ordinária, os novos membros dos conselhos de Administração, Fiscal e Técnico e da Diretoria Executiva do Instituto Unimed Vitória, para um mandato de quatro anos. Assumiu como presidente do Conselho de Administração, Fernando Ronchi, tendo como vice, Gustavo Peixoto. À frente do Conselho Fiscal está Luiz Carlos Paier, e do Conselho Técnico, Karla Toribio Pimenta.



Ampliando oportunidades com apoio de todos

GRI
201-4

Desde que foi lançado, em 2012, o Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) alcança uma adesão cada vez maior de cooperados e colaboradores, possibilitando que mais projetos sejam apoiados e, conseqüentemente, mais pessoas beneficiadas, com melhoria da qualidade de vida na comunidade.

Buscando ampliar os valores arrecadados, o Instituto Unimed Vitória contratou uma consultoria especializada para contribuir com a campanha de captação do RIR. Os consultores foram até os cooperados, presencialmente, para explicar a importância da participação no programa. Com isto, a meta de crescimento de 20% estabelecida

para o ano foi alcançada, com a arrecadação de R\$ 2.897.745,83, sendo R\$ 2.442.612,36 repassados por 785 cooperados e 153 colaboradores, e R\$ 175 mil doados pela cooperativa. Ainda foram angariados R\$ 7.200,00 em doações diretas e R\$ 600.129,67 dos estacionamento do Hospital Unimed Vitória e da Sede da cooperativa.

CAPTAÇÃO DO RIR

ANO	VALOR
2017	R\$ 2.147.372,02
2018	R\$ 2.291.826,93
2019	R\$ 2.904.945,83

PROJETO	INSTITUIÇÃO	OBJETIVO	LEI	VALOR
Circuito Cultural Unimed - Ano 12	Instituto Unimed Vitória	O Circuito Cultural Unimed é um dos mais importantes projetos de difusão cultural do Espírito Santo. Promove temporadas regulares de espetáculos culturais de diferentes linguagens artísticas. Em 11 anos de existência, alcançou mais de 56 mil pessoas por meio do teatro, dança, música e circo.	Cultura	R\$ 1.311.147,16
Turma do Dr. Unimed	Instituto Unimed Vitória	Projeto de atividade teatral voluntária, que desenvolve um circuito de alegria e humanização, com visitas em hospitais, asilos e instituições filantrópicas, numa interação entre artistas profissionais e grupos voluntários promovendo também uma expansão do acesso à cultura, complementando-se com o acesso a oficinas culturais para alunos e professores da Rede Pública Escolar.		
Algazarra Coral	Instituto Todos os Cantos	Projeto de ensino de música, por meio do Canto Coral, para crianças e jovens em situação de risco social da Grande Vitória.		

PROJETO	INSTITUIÇÃO	OBJETIVO	LEI	VALOR
Esporte do Bem 1	Instituto Viva Vida	Atende crianças e adolescentes de 7 a 14 anos de idade em situação de risco social, residentes no Território do Bem, em Vitória, por meio do ensino do futebol de campo, basquetebol e futsal.	Esporte	R\$ 865.212,69
Arremessando para o Futuro 5	Instituto Viva Vida	Atende crianças e adolescentes de 7 a 14 anos em situação de risco social, residentes no município de Vila Velha por meio do ensino do basquetebol.		
Judô Bushidô	Associação de Intervenção Familiar do ES	Atende crianças e adolescentes de 6 a 15 anos em situação de risco social, residentes no município de Serra, por meio do ensino de judô.		
Educando Através do Esporte 3	Centro de Treinamento Vila Velha	Atende crianças e adolescentes de 5 a 17 anos de idade em situação de risco social, residentes na micro região 5 (Normília da Cunha), em Vila Velha, por meio do ensino do futebol de campo.		
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – FIA	Conselho Municipal da Criança e do Adolescente de Cariacica – COMDCAC	Os recursos serão repassados em 2020 via edital aos projetos das instituições cadastradas no COMDCAC.	FIA	R\$ 102.784,04
Fundo Municipal de Apoio à Política do Idoso – FUMAPI	Conselho Municipal dos Direitos do Idoso de Cariacica – COMDIC	Os recursos serão repassados em 2020 via edital aos projetos das instituições cadastradas no COMDIC.	IDOSO	R\$ 19.445,00
Centro Integrado em Reabilitação para pessoa com deficiência intelectual e/ou múltipla	Associação Pestalozzi de Ecoporanga/ES*	Permite que pessoas com deficiência do município de Ecoporanga (ES) e com encaminhamento pelo SUS alcancem uma melhor autonomia e participação efetiva nos projetos de vidas pessoais e sociais, por meio dos serviços de reabilitação e habilitação.	PRONAS/PCD	R\$ 299.578,47
Instituto Unimed Vitória	Instituto Unimed Vitória	Doação direta de colaboradores a ser investida em projetos próprios do Instituto.	Doação Direta	R\$ 7.200,00
TOTAL				R\$ 2.605.367,36

* Na região de atuação da Unimed Vitória apenas dois projetos foram aprovados no PRONAS, apoiados por outra empresa. PRONON: Não houve nenhum projeto aprovado no Espírito Santo e em todo Brasil foram menos de 30 projetos aprovados. Por isso, não foi possível o repasse no valor de R\$ 299.578,43.



“ Como forma de fortalecer ainda mais a sua atuação socioambiental, o Instituto Unimed Vitória também desenvolve projetos próprios, mobilizando as comunidades do entorno da cooperativa e levando mais saúde, cultura e qualidade de vida para a população. ”

Turma do Dr. Unimed amplia atuação com voluntários externos

Levar mais alegria e humanização para hospitais públicos, instituições filantrópicas e asilos é a missão da Turma do Dr. Unimed. Em 2019, com a aprovação pela Lei de Incentivo à Cultura, o projeto aumentou sua atuação, passando de duas para entre seis e oito ações mensais, contemplando, também, além de visitas, apresentações e oficinas de capacitação para formação de voluntários. Outras novidades foram a abertura para a participação do público externo como voluntários

e a ampliação da área das atividades, com ações fora da Região Metropolitana da Grande Vitória.

Para integrar o grupo, colaboradores, cooperados e público externo passaram a contar com oficinas gratuitas que ensinam técnicas para serem utilizadas durante as visitas. No total, foram oito oficinas que trabalharam temáticas como Palhaçaria e Mágica, “Contação de Histórias” e “Bola Mania”.



Distribuindo sorrisos

124 voluntários, sendo 94 internos e 30 externos

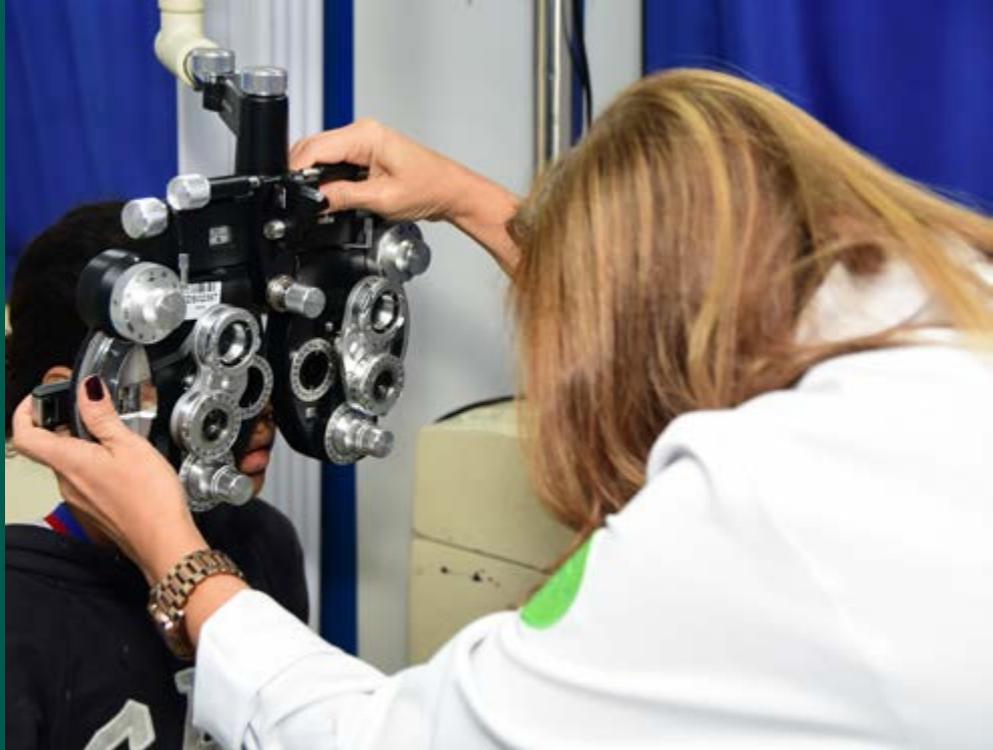
69 ações, sendo 57 visitas, oito oficinas e quatro eventos

6.056 beneficiados

1.044:30 horas dedicadas

Nove instituições atendidas:

- Apae Cariacica
- Associação Capixaba contra o Câncer Infantil (Acacci)
- Centro de Atenção Psicossocial Infantil (Capsi)
- Centro de Treinamento Vila Velha (CTVV)
- Creche Pequeno Lar
- Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória
- Hospital Unimed Vitória
- Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes
- Orfanato Casa Vida



Acompanhamento para melhoria no desempenho escolar

O Programa De Olho no Futuro – Dr. Ubirajara Moulin de Moraes identifica problemas de visão e fornece, gratuitamente, óculos para alunos da rede pública municipal, tendo como objetivo contribuir para a melhora do rendimento escolar e a redução da evasão, já que a dificuldade de enxergar compromete o aprendizado.

Os alunos passaram inicialmente por uma triagem que identifica os casos que precisam de atendimento médico. Após a consulta, aqueles que necessitaram de óculos receberam o acessório. As despesas foram custeadas pelo Instituto Unimed Vitória e as consultas realizadas por médicos cooperados.

Para avaliar a melhoria do desempenho escolar dos alunos beneficiados, foi contratada, em 2019, uma pedagoga, que percorreu as escolas participantes para verificar o aproveitamento dos 631 estudantes que receberam óculos. Deste total, foi possível analisar dados de 83% dos alunos que participaram do programa, sendo que 355 foram avaliados quantitativamente e 171 por meio de fichas descritivas.

O resultado mostrou uma melhora significativa no rendimento escolar. No comparativo do primeiro trimestre, quando não estavam utilizando óculos, com o segundo, depois de receberem o acessório, 73,2% dos estudantes do Ensino Fundamental I apresentaram melhor desempenho em matemática e 66,8% em português. Já entre os alunos do Ensino Fundamental II, 56,2% tiveram um rendimento melhor em matemática após o uso dos óculos, e 53,1% em português.

“Em 2019, o Programa De Olho no Futuro – Dr. Ubirajara Moulin de Moraes chegou à marca de 13 mil beneficiados. Nesta edição, foram 20 mutirões com 2.600 alunos de escolas públicas da Grande Vitória e de Aracruz atendidos. Ao todo, foram entregues 633 óculos.”

Difusão cultural por meio de espetáculos teatrais

Em sua 11ª edição, o Circuito Cultural Unimed incentivou a cultura e contribuiu para a promoção do bem-estar e da qualidade de vida por meio de temporadas regulares com espetáculos culturais de diferentes linguagens artísticas, como música, dança, circo e teatro. O circuito foi realizado pelo Instituto Unimed Vitória e pelo Ministério da Cidadania, por meio da Lei de Incentivo à Cultura.



Todo ano, o projeto também destina ingressos para distribuição gratuita.

- Cinco espetáculos, sendo quatro nacionais e um local
- 19 apresentações
- Público de 7.103 pessoas
- 780 entradas cedidas como contrapartida social
- 12 instituições beneficiadas
- 833 clientes da Unimed Vitória comprando entradas com descontos
- Média de 1.200 empregos diretos e indiretos gerados
- Em 11 edições, foram mais de 30 espetáculos, além das oficinas sociais e culturais, com grandes artistas do cenário local e nacional
- 65 mil pessoas contempladas pelas apresentações e cursos oferecidos

“Visando à promoção da acessibilidade, todos os espetáculos têm sessões com intérprete de Libras e os espaços de apresentação estavam adequados para o acesso de pessoas com deficiência.”

Teatro gratuito para crianças de escolas públicas

Para abordar o tema educação alimentar com alunos de escolas públicas, o Circuito Cultural Unimed levou o espetáculo “A Geladeira Mágica” para cinco escolas públicas da Grande Vitória. As dez apresentações foram assistidas por 2.053 alunos. A peça, apresentada pela Quebra-Cabeça Cia de Teatro com participação do músico André Prando, que fazia a voz da geladeira, contou a história de dois primos que descobriam delícias na cozinha da avó enquanto ela buscava legumes e hortaliças frescos para o almoço. O enredo também foi registrado em um livro ilustrado, que foi distribuído para as escolas trabalharem com as crianças.



Preparação para o mercado de trabalho

Com o intuito de possibilitar que os moradores do “Território do Bem”, que é composto pelos bairros Bonfim, Consolação, Engenharia, Floresta, Itararé, Jaburu, Penha e São Benedito, tenham mais oportunidades no mercado de trabalho, o Instituto Unimed Vitória ofereceu três capacitações gratuitas em 2019, que beneficiaram 63 pessoas.

Foram oferecidas capacitações de Informática Básica, Saúde Financeira e Marketing Pessoal. As aulas foram ministradas por oito colaboradores voluntários da cooperativa, de diversas áreas, além do economista Mário Vasconcelos.



Envolvimento que gera bem-estar e desenvolvimento

É comprovado que ser voluntário e dedicar um pouco do seu tempo para fazer o bem a outras pessoas contribui não somente com a realização pessoal, mas também em manter-se física e mentalmente saudável. A atitude de empatia e solidariedade tem sido cada vez mais apoiada pelo Instituto Unimed Vitória por meio do seu Programa de Voluntariado.

Além de ampliar as ações da Turma Dr. Unimed com a abertura para voluntários que não integram o quadro da cooperativa, em 2019, o Instituto mobilizou ainda mais colaboradores e cooperados em sua rede solidariedade. Foram 340 voluntários, que dedicaram 3.149 horas do seu tempo para apoiar nove programas e ações realizados, beneficiando de forma direta 9.989 pessoas ao todo.

A expectativa para 2020 é levar o Programa de Voluntariado para as empresas clientes da Unimed Vitória. A demanda foi identificada por uma consultoria especializada contratada, que mostrou o impacto das doenças mentais dentro das organizações e como a prática do voluntariado pode se tornar uma ferramenta da melhoria da qualidade de vida.



Dr. Unimed na Praça

Levando serviços e orientações de saúde aos bairros dos municípios da Grande Vitória, o Dr. Unimed na Praça realizou duas ações em 2019 com 1.200 pessoas beneficiadas. Durante o evento são realizadas aferição de pressão arterial, medição de glicose e cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC). A programação ainda incluiu orientações jurídicas, recreação infantil, atividades culturais, oficinas e palestras, com a participação de voluntários da cooperativa e de parceiros como universidades.



Empresário Sombra

Apresentar a rotina de trabalho para estudantes, estabelecendo um diálogo sobre possibilidades de carreira. Esta é a ideia do Programa Empresário Sombra, iniciativa desenvolvida pela associação educativa Junior Achievement, em parceria com o Instituto Unimed Vitória. Em 2019, 41 estudantes acompanharam o dia de trabalho de 60 dirigentes e gestores da Unimed Vitória, que atuaram como tutores destes futuros profissionais.

Campanha de doação de órgãos alcança mais de 1,8 milhão de pessoas

Realizada há quatro anos, a campanha "Sou doador de órgãos", do Instituto Unimed Vitória, atingiu mais de 1,8 milhão de pessoas nas redes sociais, com o filtro e os gifs do #quefiquedito sendo utilizados mais de 217 mil vezes. A campanha foi realizada no período de 28 de agosto a 27 de setembro, quando se comemora o Dia Nacional da Doação de Órgãos.



A iniciativa, que tem o objetivo de incentivar as pessoas a declararem sua vontade de serem doadoras de órgãos, contou, novamente, com tatuagens autoadesivas. A maior inovação, no ano, ficou por conta de dois reconhecidos tatuadores profissionais, Kessy Borges e Diego Perovano, autores das tatuagens utilizadas na campanha, que fizeram duas tatuagens reais, ao vivo, durante o evento de lançamento da ação.

A campanha também ficou estampada em um muro na avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, em Vitória. O trabalho foi feito pelo Coletivo Cores que Acolhem, um grupo de artistas que dissemina a arte visual urbana, transformando e humanizando espaços públicos.

Campanha Agasalho

Outra ação promovida pelo Instituto Unimed Vitória em 2019 foi a Campanha do Agasalho. Os colaboradores e os cooperados doaram peças de roupas de frio, que foram distribuídas para moradores de rua nas cidades de atuação da cooperativa.



Duas toneladas de alimentos doadas

A temporada de festas juninas foi marcada pela segunda edição do Arraiá Solidário para médicos, colaboradores e seus familiares. Com a doação de dois quilos de alimentos não perecíveis para adquirir o ingresso, foram arrecadadas duas toneladas

de alimentos. Já a venda de comidas e bebidas das barracas somou o valor de R\$ 15.224,00.

As doações beneficiaram sete instituições – Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil

(Acacci); Associação dos Amigos dos Autistas do Espírito Santo (Amaes); Associação dos Amigos da Santa Casa de Vitória (Amisc); Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Vitória (Apae); Serviço de Engajamento Comunitário (Secri) e Associação de Pais e Amigos e Pessoas com Síndrome de Down do Espírito Santo (Vitória Down), além do próprio Instituto Unimed Vitória.



MEIO AMBIENTE

Transformando sucata em novas oportunidades

GRI
306-2

Cuidar da sociedade em que está inserida vai muito além de olhar para as comunidades e as pessoas. É pensar em consumo consciente, com redução de desperdícios, que contribuem para a sustentabilidade e a preservação do meio ambiente. Assim, o Instituto Unimed Vitória, que tem o papel de guiar todas as ações ambientais da cooperativa, busca desenvolver novas ações envolvendo todas as unidades, principalmente nos processos internos que geram impactos ambientais.

Uma das iniciativas, que teve início em março de 2019, foi a venda de materiais recicláveis recolhidos nas unidades da cooperativa. Já trabalhando a separação de resíduos e o incentivo à reciclagem desde sua fundação, o Instituto passou a comercializar sucatas de obras e equipamentos obsoletos, como fios e cabos elétricos, e papéis. Em dez meses, foram comercializados 7.135,40 quilos, sendo 845,40 quilos de sucata e 6.290,00 quilos de papéis de escritório.



Recheada de histórias: uma geladeira antiga passou a ser estante de livros disponibilizados para empréstimos

O material é vendido para empresas licenciadas, responsáveis por dar a destinação correta por meio da reciclagem. Além de retornar com esses materiais para a cadeia produtiva, sendo reciclados, o valor arrecadado com a venda, no total de R\$ 26.719,14, foi revertido para apoio a projetos socioambientais e atividades do Instituto.

Todas as unidades da Unimed Vitória contam com coleta seletiva com separação e destinação correta de resíduos infectantes, quimioterápicos, úmidos, secos, pilhas, baterias e embalagens longa vida. Com metas de redução dos resíduos gerados e incentivo à reciclagem, até dezembro de 2019, foram recolhidos 164.596,92 quilos de resíduos infectantes, 5.562,19 de químicos,

Colaborador Sustentável Resíduos



Descarte os resíduos eletrônicos nas caixas coletoras localizadas na Sede e Casa do Colaborador.

Saiba mais na intramed+



12.128,11 de recicláveis, 438.941,55 orgânicos e 170.159,11 de resíduos para descontaminação (infectantes e químicos).

Também são desenvolvidas iniciativas como a campanha “Eu Ajudo na Lata”, que recolhe lacres de lata de alumínio em postos de coletas instalados permanentemente nas unidades da cooperativa. O material é vendido e, com o valor arrecadado, são compradas cadeiras de rodas ou outros itens que auxiliem na acessibilidade de Pessoas com Deficiência (PCD). Outra ação é a Geladeira de Livros Compartilháveis, que transformou o eletrodoméstico em desuso em uma biblioteca, evitando o descarte em aterro sanitário e incentivando a leitura entre colaboradores, cooperados e clientes, que têm acesso gratuito aos livros disponibilizados.

RESÍDUOS REICLÁVEIS RECOLHIDOS

RESÍDUOS REICLÁVEIS	2017	2018	2019
Embalagem cartonada (caixas de Tetra Pak®)	732 quilos	736 quilos	805 quilos
Lacres de latas de alumínio (campanha Eu Ajudo na Lata)	563 quilos	75 quilos	35 quilos
Cartões em PVC	41 quilos	55,94 quilos	64,60 quilos
Pilhas e baterias		96,40 quilos	179,37 quilos

Mais de 160 mil cartões reciclados

GRI
301-1,
301-3

Item indispensável para identificação do usuário do plano de saúde, o cartão é um dos materiais gerados pela Unimed Vitória que ganha atenção para ter o descarte correto. As 163.184 carteirinhas emitidas em 2019 totalizaram 815,30 quilos do produto. Junto aos cartões, foram emitidos folhetos com informações sobre a utilização do cartão, bem como o envelope para correspondência. O peso total, considerando todo este material, foi de 3.279,18 quilos.

A cooperativa disponibiliza para clientes, cooperados e colaboradores a máquina Papa Cartão, em que os cartões vencidos são depositados e triturados, sem a necessidade do uso de energia. Em 2019, a máquina foi instalada em um cliente empresarial por duas semanas, tendo sido recolhidos cerca de mil cartões. Para que os funcionários vissem a transformação do material, foram doados cadernos confeccionados a partir de cartões triturados para serem sorteados.

A reciclagem desse item é feita por uma empresa especializada, que recebe todo o material e o transforma em novos cartões. Em 2019, 100% dos cartões emitidos foram feitos com material reaproveitado. 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).



Incentivo ao consumo consciente

Além de desenvolver diversas iniciativas focadas no uso racional de recursos e respeito ao meio ambiente, o Instituto Unimed Vitória também realiza campanhas de conscientização com os colaboradores visando à redução do consumo de água e energia nas unidades. Entre elas, o Colaborador Sustentável, um programa de conscientização sobre a importância da utilização racional desses dois recursos.



GRI
302-4
302-5

Com 16 unidades monitoradas, o consumo de energia registrou uma redução considerável em relação a 2018, que monitorou 21 unidades, passando de 7.245.113,61 kw/h para 7.030.600,78 kw/h em 2019.

GRI
303-1
303-3

Contribuindo com a economia de água, a Unimed Vitória conta com sistemas de captação de chuva e de reaproveitamento de condensação do ar-condicionado da Maternidade Unimed Vitória. O recurso é utilizado para limpeza das calçadas, irrigação de jardins e limpeza das ambulâncias, gerando uma economia de 142 m³, comparando 2018 a 2019. Mesmo com o aumento de unidades monitoradas no consumo de água, foi registrada uma redução em relação a 2018, passando de 54.847 m³ do produto utilizado em dez unidades para 54.265 m³ em 15 unidades, em 2019.

No Hospital Unimed Vitória, além do aumento da capacidade do reservatório de captação de água da chuva utilizada para lavagens de ambulâncias, carrinhos de limpeza, limpeza de pátios de 2.400 litros para 5.400 litros, também foi iniciada, em 2019, a instalação para reaproveitamento de água de um equipamento de refrigeração conhecido como fancoils. O projeto piloto será implantado no centro cirúrgico da unidade hospitalar.

Redução de emissões premiada

GRI
305-5

Única empresa de saúde a participar do programa Despoluir, da Federação das Empresas de Transportes do Estado do Espírito Santo (FetransportES), a Unimed Vitória conquistou, pelo sétimo ano consecutivo, a premiação máxima do QualiAR. A iniciativa tem como objetivo homenagear as empresas e organizações que conseguiram atingir as metas de redução de emissão de poluentes na

atmosfera em seus veículos e máquinas movidos a diesel. Quem obtém 100% de aprovação nos testes recebe o troféu. A cooperativa participou com os veículos do SOS Emergências Médicas e com os geradores do hospital.

O controle e a medição das emissões de Gás Carbônico Equivalente (CO₂e) são realizados por meio da Calculadora de CO₂e, disponibilizada pela Unimed do Brasil. A ferramenta gera um inventário com um autodiagnóstico das emissões produzidas pela cooperativa e pelos meios de transporte utilizados pelos colaboradores no período de um ano.



Pedaladas a favor do meio ambiente

GRI
305-5

Seja como meio de transporte para as atividades do dia a dia ou para aproveitar um dia de lazer, o compartilhamento de bicicletas por meio do Bike Vitória se tornou uma opção para os moradores da capital capixaba que querem se locomover de forma sustentável e não poluente. Em 2019, o projeto foi ampliado, ganhando três novas estações, incluindo uma na praça ao lado da Sede Administrativa da cooperativa, totalizando 33 pontos para retirada de bikes.

Foram registradas 262.436 viagens em 2019. Desde que o projeto foi criado, em 2016, foram a 946.176 viagens, com a obtenção de 340 mil créditos de carbono em compensação.

Comissão garante redução de resíduos e acidentes

As boas práticas de gerenciamento de resíduos são coordenadas pela Comissão de Gerenciamento de Resíduos. Atuando na cooperativa desde 2003, a comissão conta com 23 membros e realiza campanhas, treinamentos e fiscalizações visando normatizar as condutas referentes à geração, à segregação, ao tratamento, quando necessários, e ao armazenamento temporário e final de resíduos gerados.

Em 2019, a comissão focou seu trabalho na diminuição dos resíduos infectantes gerados no Hospital Unimed Vitória, local de maior geração de resíduos hospitalares. Foram retiradas todas as lixeiras de infectantes dos quartos de precaução padrão, o que levou a uma redução de 28 toneladas de resíduo infectante quando comparado a 2018.

Sem registrar não conformidades durante a auditoria externa e sendo a segunda comissão com maior índice de efetividade da cooperativa, entre

as mais de 30 existentes, as iniciativas da Comissão de Gerenciamento de Resíduos também possibilitaram, pela primeira vez, que não fossem registrados acidentes com perfurocortantes relacionado ao descarte inadequado de resíduos no terceiro e no quarto trimestres de 2019. Nos primeiro e segundo trimestres, o número registrado foi de apenas um em cada período, ou seja, muito baixo quando considerada a quantidade de pessoas que manipulam esse tipo de resíduo.

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos realiza treinamento anual em todos os setores das unidades assistenciais da Unimed Vitória, promovendo a atualização dos colaboradores sobre as legislações vigentes.



ANEXOS

ANEXOS GRI

DISCLOSURES GERAIS

GRI
102-6

MERCADOS ATENDIDOS

A Unimed Vitória oferece planos de saúde coletivo empresarial, com cobertura da atenção prestada à população delimitada e vinculada à pessoa jurídica por relação empregatícia ou estatutária; e planos de saúde coletivo por adesão, com cobertura da atenção prestada à população que mantenha vínculo com pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial (conselhos profissionais, sindicatos, associações e etc.).

ANO	NÚMERO DE VIDAS
2017	339.613
2018	343.819
2019	331.876

PERFIL DOS CLIENTES

FAIXA ETÁRIA	2017	2018	2019
0 A 18	76.048	76.718	74.222
19 a 23	22.980	22.988	20.975
24 a 28	29.484	28.948	27.466
29 a 33	35.705	36.414	34.024
34 a 38	36.944	37.691	36.418
39 a 43	28.696	30.672	31.108
44 a 48	22.773	23.214	22.619
49 a 53	20.824	20.289	18.997
54 a 58	17.792	17.947	17.461
59 ou +	48.367	48.938	48.586

GÊNERO	2017	2018	2019
Masculino	177.914	179.766	158.582
Feminino	161.699	164.053	173.294

INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES

A cooperativa considera colaborador em tempo integral aqueles que trabalham seis horas ou mais, sendo que os que atuam em tempo menor que esse são considerados como tempo parcial. Os dados foram levantados no sistema ADP, que apresenta o relatório com todas as informações solicitadas pela metodologia.

Para chegar ao número final, foram excluídos conselheiros e colaboradores desligados, sendo que os afastados foram mantidos. Para apresentar os dados por região foram considerados tanto a cidade em que o colaborador reside quanto a que trabalha.

TOTAL DE COLABORADORES UNIMED VITÓRIA				
TIPO DE COLABORADOR	GÊNERO	LOCALIZAÇÃO - RESIDÊNCIA	LOCALIZAÇÃO - TRABALHO	CONTRATO DE TRABALHO
CLT	Masculino: 618 Feminino: 1859	Vitória: 694 Serra: 588 Vila Velha: 653 Cariacica: 412 Guarapari: 17 Aracruz: 40 Domingos Martins: 1 Fundão: 7 Ibiraçu: 1 Itarana: 1 João Neiva: 7 St. Maria de Jetibá: 1 Viana: 55	Vitória: 2320 Serra: 32 Vila Velha: 57 Cariacica: 13 Guarapari: 6 Aracruz: 47 João Neiva: 1 St. Maria de Jetibá: 1	Permanente: 2477 Temporário: NA
Estagiário	Masculino: 10 Feminino: 34	Vitória: 28 Aracruz: 1 Cariacica: 4 Guarapari: 1 Serra: 1 Vila Velha: 9	Aracruz: 1 Vitória: 43	Permanente: NA Temporário: 44
Menor Aprendiz	Masculino: 28 Feminino: 30	Cariacica: 9 Serra: 10 Vitória: 30 Vila Velha: 7 Aracruz: 2	Vitória: 50 Serra: 2 Vila Velha: 3 Aracruz: 2 Cariacica: 1	Permanente: NA Temporário: 58
Residentes médicos	Masculino: 6 Feminino: 16	Aimorés: 1 Colatina: 3 Serra: 3 Vitória: 11 Vila Velha: 2 Belo Horizonte: 1 Guarapari: 1	Serra: 2 Vitória: 20	Permanente: NA Temporário: 22

TOTAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO	
Tipo de emprego	Gênero
Integral - quem trabalha mais de seis horas	Masculino: 528 Feminino: 1642
Parcial - quem trabalha até seis horas	Masculino: 134 Feminino: 297

TOTAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO (sem estagiários, aprendizes e residentes médicos)	
Tipo de emprego	Gênero
Integral - quem trabalha mais de seis horas	Masculino: 528 Feminino: 1642
Parcial - quem trabalha até seis horas	Masculino: 90 Feminino: 217

AMBIENTAIS

ENERGIA

GRI
302-1

Consumo de energia dentro da organização

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO	2017	2018	2019
Consumo de energia elétrica em KW/h	7170,924 (21 unidades)	7.245.113,61 (19 unidades)	7.030.600,78 (16 unidades)
Consumo de energia elétrica em GJ	25.815,32	26.082,39	25.310
Consumo de diesel em litros	22.372	23.191	22.719
Consumo de diesel em GJ	7,1008728	7,36081	7,211
Consumo de gasolina em litros	42.277	40.093	40.287
Consumo de gasolina em GJ	1,21545	1,152	1,158

O diesel é utilizado para suprir os carros do SOS Emergências e do Almojarifado. Já a gasolina 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.

ÁGUA

GRI
303-1

Consumo de água por fonte

	2017	2018	2019
Total de consumo de água em metros cúbicos (m ³)	51.945 m ³ (dez unidades)	54.847 m ³ (dez unidades)	54.265 m ³ (15 unidades)

EMISSÕES

GRI
305-1

Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)

EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) (ESCOPO 1)	2017	2018	2019
Combustão Estacionária Direta (Gás de Cozinha)	26,74 (toneladas de CO ₂ e)	105,30 (toneladas de CO ₂ e)	85,67 (toneladas de CO ₂ e)
Combustão Móvel Direta (Gasolina e Diesel)*	126,60 (toneladas de CO ₂ e)	115,22 (toneladas de CO ₂ e)	124,43 (toneladas de CO ₂ e)

*Transportes corporativos, carros da assistência domiciliar e ambulâncias

GRI
305-2

Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)

EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)	2017	2018	2019
Escopo 2 (tCO ₂ e) – Energia Elétrica	583,45 toneladas de CO ₂ e	580,25 (toneladas de CO ₂ e)	523,74 (toneladas de CO ₂ e)

GRI
305-3**Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3)**

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUGA (GEE) (ESCOPO 3)	2017	2018	2019
Transporte dos colaboradores	7,35 toneladas de CO ₂ e (média de emissões de todos os colaboradores)	7,13 toneladas de CO ₂ e (média de emissões de todos os colaboradores)	7,26 toneladas de CO ₂ e

EFLUENTES E RESÍDUOSGRI
306-2**Resíduos por tipo e método de disposição**

PESO TOTAL DE RESÍDUOS DISCRIMINADO POR TIPO	2017	2018	2019
Resíduos infectante/perfuro-cortante	252.529,86 quilos	218.019,38 quilos	177.896,38 quilos
Resíduos químicos		3.501,41 quilos	6.006,04 quilos
Resíduos recicláveis	8.032,61 quilos	12.230,15 quilos	14.206,21 quilos
Resíduos para descontaminação	255.309,89 quilos	221.520,79 quilos	183.902,42 quilos
Resíduos orgânicos	313.498,09 quilos	448.427,60 quilos	476.234,38 quilos

SOCIAIS**EMPREGO**GRI
401-1**Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados**

A Unimed Vitória atua permanentemente para manter baixos os índices de *turnover*. Em 2019, a rotatividade de colaboradores continuou apresentando redução, saindo de 1,80 para 1,01. O maior *turnover* registrado é na função de técnico de Enfermagem. Para reverter o quadro, a empresa tem investido em ações de clima dentro do hospital, com foco inclusive na satisfação do novo colaborador. Uma das atividades é o Programa Anjo, que tem um profissional experiente acompanhando o técnico de Enfermagem em seu período de experiência, facilitando o processo de integração.

Número total e taxa de novos empregados contratados 2019

Faixa etária	Efetivo		Gênero	Efetivo		Região	Efetivo	
		Taxa novas contratações			Taxa novas contratações			Taxa novas contratações
< 30 anos	148	5,97%	Feminino	223	9,00%	Aracruz	7	0,28%
> 30 e < 50 anos	163	6,58%	Masculino	95	3,84%	Cariacica	2	0,08%
> 50 anos	7	0,28%			0	Vila Velha	9	0,36%
					0	Vitoria	300	12,11%

Número total e taxa de rotatividade de empregados demitidos em 2019

Faixa etária	Efetivo		Taxa de rotatividade	Gênero	Efetivo		Taxa de rotatividade	Região	Efetivo		Taxa de rotatividade
< 30 anos	80	2477	3,23%	Feminino	247	2477	9,97%	Aracruz	8	2477	0,32%
> 30 e < 50 anos	246		9,93%	Masculino	97		3,92%	Cariacica	1		0,04%
> 50 anos	18		0,73%				Serra	6	0,24%		
			0,00%				Vila Velha	11	0,44%		
							Vitoria	318		12,84%	

GRI
401-3

Licença maternidade/paternidade

	MASCULINO	FEMININO
Número total de empregados com direito a tirar licença maternidade/paternidade	646	1889
Número total de empregados que tiraram licença maternidade/paternidade	15	106
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença paternidade/maternidade	15	97
Número total de empregados que retornaram ao trabalho após tirar uma licença paternidade/maternidade e continuaram empregados 12 meses	15	89
Taxa de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença	100%	91,51%
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença	100%	91,75%

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI
403-1
TEMA
MATERIAL

Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos

Em 2019, 190 colaboradores de todos os níveis hierárquicos atuaram ativamente nas comissões da Unimed Vitória. Esse número equivale a 7,6% da força de trabalho, sendo distribuídos da seguinte forma:

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) – Com 114 participantes, é a comissão com o maior número de pessoas por ser subdividida em nove grupos. Visa à preservação da saúde do trabalhador por meio da prevenção de acidentes.

Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) – Tem 30 participantes, que oferecem assessoria técnico-científica para a redução máxima da incidência e a gravidade das infecções hospitalares. O trabalho é realizado junto com a Direção Técnica do Hospital Unimed Vitória.

Comissão Interna de Radioproteção – Com 23 participantes, tem a missão de organizar, documentar, regular, inspecionar e proteger processos, equipamentos, colaboradores e serviços radiológicos da Unimed Vitória.

Comissão de Resíduos – Com 23 participantes, é responsável pela segregação, tratamento e armazenamento de resíduos, com o objetivo de reduzir o volume de itens perigosos e a incidência de acidentes ocupacionais.

Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Materiais Perfurocortantes – Possui 43 participantes e é focada na proteção, segurança e saúde dos profissionais de saúde e colaboradores que contribuem nas atividades de promoção e assistência à saúde.

Comissões do Hospital Unimed Vitória

- Comissão de Prontuário
- Comissão de Revisão de Óbitos
- Comissão Intra-hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos (CIHDOTT)
- Comissão de Obras Hospital Unimed Vitória e Maternidade Unimed Vitória
- Comissão de Protocolos Clínicos
- Comissão de Padronização de Materiais e Medicamentos
- Comissão Interna de Radioproteção
- Comitê de Segurança do Paciente
- Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos
- Comissão de Ética de Enfermagem Hospital Unimed Vitória e Maternidade Unimed Vitória
- Comitê Transfusional
- Comissão de Terapia Nutricional
- Comissão de Prevenção de Tratamento de Feridas
- Comissão de Resíduos

- Comissão de Processamento de Produtos para Saúde
- Comissão de Prevenção de Risco de Acidente com Perfurocortantes
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Residência Médica
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – Cipa

Comissões da Maternidade Unimed Vitória

- 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

Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho

GRI
403-2
TEMA
MATERIAL

Foram registrados 80 acidentes de janeiro a dezembro de 2019, sendo 16 acidentes com exposição a material biológico, 31 acidentes Típico Comum e 33 acidentes de Trajeto. Do total de acidentes, 48 foram com perda de tempo, o que representa 331 dias perdidos. Não houve registro de doenças ocupacionais, bem como, de óbitos relacionados ao trabalho.

As pequenas lesões não estão inclusas na taxa de lesão e contamos como todos os dias, “dias corridos” para compilar as informações. Dias perdidos são considerados a partir da ocorrência.

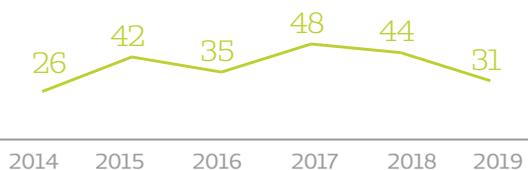
Evolução de redução no número de acidentes



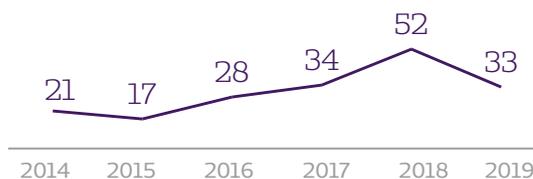
Evolução de redução no número de acidentes - material biológico



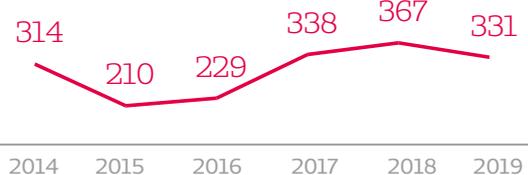
Evolução de redução no número de acidentes - típico comum



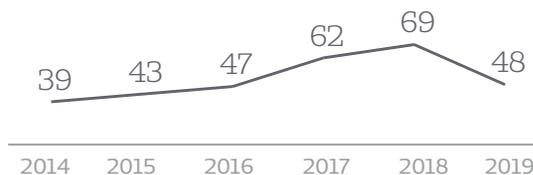
Evolução de redução no número de acidentes - trajeto



Evolução dias perdidos por ano



Evolução acidentes com tempo perdido



TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

GRI
404-1

Média de horas de treinamento por ano, por empregado

HORA DE TREINAMENTOS				
Número médio de horas de tratamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	2016	2017	2018	2019
Total de horas	43:58	29:40	48:07	48:07
Média per capita (GERAL)	3h39	2h28	4:00	4:00
Por gênero				
Homens (média de horas per capita)	3h24	2h13	3:30	3:30
Mulheres (média de horas por capita)	3h39	2h134	4:08	4:08
Por categoria funcional				
Apoio (média de horas por capita)	x	x	x	2:31
Gestão (média de horas por capita)	x	x	x	7:21
Operacional (média de horas por capita)	x	x	x	3:11
Técnico (média de horas por capita)	x	x	x	5:33

GRI
404-2

Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira

Controle de horas de treinamento		
Tipo	Treinamento	Carga horária
Desenvolvimento emocional	Ser Unimed é Para Todos	10:00
Evento onboarding	Ser Unimed	63:00
Inspiração	Inspiração nas áreas	133:00
Soma total		206:00

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

GRI
405-1

Diversidade em órgãos de governança e empregados

Percentual de indivíduos que integram o órgão de governança						
Categoria Funcional	Gênero		Faixa Etária			PCD
	Masculino	Feminino	Abaixo de 30	30 a 50	Acima de 50	
Liderança	1%			1%		
Analítico		2%		2%		
Técnico						
Operacional		6%	2%	3%	1%	

Percentual de empregados por categoria funcional						
Categoria Funcional	Gênero		Faixa Etária			PCD
	Masculino	Feminino	Abaixo de 30	30 a 50	Acima de 50	
Liderança	46%	56%	4%	86%	12%	0%
Analítico	111%	249%	77%	270%	13%	16%
Técnico	235%	1073%	209%	1023%	76%	19%
Operacional	226%	481%	207%	453%	47%	87%

GRI
405-2

Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens

Categoria Funcional	Salário Base (em R\$)		Razão	Remuneração (em R\$)		Razão
	Média Homens	Média Mulheres		Média Homens	Média Mulheres	
Liderança	12.248,40	9.429,62	1,30	13.008,96	9.949,58	1,31
Analítico	3.690,50	3.613,60	1,02	5.069,63	4.149,44	1,22
Técnico	2.360,52	2.355,01	1,00	3.142,49	3.094,95	1,02
Operacional	1.697,16	1.614,01	1,05	1.930,56	1.746,99	1,11

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI

GERAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO		
102-1	Nome da organização	A designação empresarial da empresa é Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	<p>Em 2019, a cooperativa comercializou oito planos de saúde: 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 Smart (Enfermaria) e Personal Ambulatorial. Os serviços prestados são regulados pela legislação, por meio da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).</p> <p>A estrutura da Unimed Vitória é completa para atender seus clientes, com um Complexo Integrado de Atenção à Saúde (CIAS) composto por Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Unimed Oncologia, Unimed Diagnóstico, Unimed Personal, Viver Bem, Centro de Especialidades, Pronto Atendimento, SOS Unimed, Laboratório, Assistência Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi) e Saúde Ocupacional.</p> <p>Páginas 49 e 50</p>
102-3	Localização da sede	A Unimed Vitória está sediada na Avenida Cezar Hilal, nº 700, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-922.
102-4	Localização das operações	A Unimed Vitória atua nos municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano, Anchieta, Aracruz, Ibirapu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra e Itaguaçu.
102-5	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.

GERAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
102-6 Mercados atendidos	Um total de 22,6% da população brasileira é coberta por operadoras de planos de saúde, sendo 8,4% por operadoras Unimed, presentes em 84% do território nacional. No Espírito Santo, a cota de mercado da Unimed Vitória é de 40,5%, compreendendo os municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano, Anchieta, Aracruz, Ibirapu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra e Itaguaçu. Por meio do intercâmbio com outras Singulares do Sistema Unimed, os clientes podem também recorrer à assistência em âmbito nacional, de acordo com as condições de cada plano contratado. Página 92	
102-7 Porte da organização	14 e 15	
102-8 Informações sobre empregados e outros trabalhadores	93	
102-9 Cadeia de fornecedores	43 e 44	
102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	30, 35, 38 e 43	
102-11 Princípio ou abordagem da precaução	A Unimed Vitória realiza 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.	
102-12 Iniciativas externas	A atuação da Unimed Vitória é alinhada a compromissos locais, nacionais e internacionais, entre eles: Pacto Global, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção. Na área ambiental, por meio do Instituto Unimed Vitória, integra a Federação das Fundações e Associações do Espírito Santo (Fundaes) e o Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo. Na área econômica, é membro do Espírito Santo em Ação e da Sociedade de Hotelaria Hospitalar do Espírito Santo (SHHES).	
102-13 Participação em associações	Para manter o diálogo aberto com a sociedade, diretores, conselheiros e gestores da Unimed Vitória participam de órgãos de classe, como o Conselho Federal de Medicina (CFM), o Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES), o Sindicato dos Médicos (Simes) e sociedades médicas do Estado. Dentro do sistema cooperativista, atuam na Unimed do Brasil, na Seguros Unimed, na Central Nacional Unimed, na Unimed Odonto, na Unimed Federação Espírito Santo e no Instituto Unimed Vitória.	

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
ESTRATÉGIA			
102-14	Declaração do decisor mais graduado da organização	06 e 07	
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	48, 49, 50 e 52	
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	23 e 25	
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	26 e 28	
GOVERNANÇA			
102-18	Estrutura de governança	18	
102-19	Delegação de autoridade	22	
102-20	Responsabilidade de executivos por questões econômicas, ambientais e sociais	22	
102-21	Consulta a partes interessadas sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	8	
102-22	Composição do mais alto órgão de governança e de seus comitês	20	
102-23	Presidente do mais alto órgão de governança	Os conselhos de Administração, Técnico e Fiscal e a Diretoria Executiva são órgãos independentes. 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, o que garante a independência dos órgãos. Os membros de cada conselho e da Diretoria Executiva não têm direito a voto em outro órgão.	
102-24	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	18	
102-25	Conflitos de interesse	20	
102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia	23	
102-27	Medidas para aprimorar conhecimento do mais alto órgão de governança	70	
102-28	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	19	
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais	A Unimed Vitória realiza, desde 2018, o processo de <i>Due Diligence</i> para contratação de terceiros. Além de solicitar toda a documentação legal para elaboração do contrato, é realizada uma pesquisa do fornecedor e de seus proprietários para verificar possíveis irregularidades em todas as áreas. No caso de encontrar não conformidades, a Coordenação de Contratos Administrativos apresenta o parecer para o <i>Compliance Officer</i> , que pegará a validação da contratação com o superintendente responsável pela área, pelo diretor da área e com o diretor-presidente. Todos podem deferir ou indeferir a contratação. Quando indeferida, não segue para a próxima pessoa da hierarquia.	

GERAIS			
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	
102-30	Eficácia dos processos de gestão de riscos	24	
102-31	Análise de tópicos econômicos, ambientais e sociais	24	
102-32	Papel do mais alto órgão de governança no relatório de sustentabilidade	O presidente do Conselho de Administração e os membros da Diretoria Executiva participam de entrevistas presenciais, em que traçam o panorama do ano relatado, assim como abordam os temas materiais apontados pelos <i>stakeholders</i> . Eles também são responsáveis pela validação de todo o conteúdo do Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Vitória.	
102-33	Comunicação de preocupações críticas	24	
102-34	Natureza e número total de preocupações críticas	24	
102-35	Políticas de remuneração	As remunerações dos conselhos de Administração, Técnico, Fiscal e Social e da Diretoria Executiva da Unimed Vitória estão previstas no Estatuto Social. Os valores são fixados anualmente na Assembleia Geral Ordinária (AGO) por meio de votação dos cooperados, tendo como base o valor da consulta praticado no ano. Os membros dos órgãos não têm direito a voto. Os integrantes da Diretoria Executiva recebem um valor fixo mensal e os dos conselhos por participação nas reuniões agendadas para cada órgão. A Alta Governança não recebe participação nos lucros, tendo direito apenas ao rateio de sobras, que tem sua destinação definida também em AGO. Não há para os colaboradores bônus de atração ou pagamentos de incentivos para recrutamento e seleção. A cooperativa também não oferece reembolsos de compensações previamente recebidas por um executivo e devolvidas para seu empregador, no caso de certas condições de emprego ou metas não serem atendidas (<i>clawbacks</i>). O pagamento de verbas rescisórias acontece de forma igualitária para todos os colaboradores, assim como o acesso aos benefícios da aposentadoria. Página 72	
102-36	Processo para determinar remuneração	72	
102-37	Envolvimento das partes interessadas na remuneração	73	
102-38	Relação da remuneração anual		<i>Por questões estratégicas, a Unimed Vitória não divulga esses dados.</i>
102-39	Relação do aumento percentual da remuneração total anual		<i>Por questões estratégicas, a Unimed Vitória não divulga esses dados.</i>

GERAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS			
102-40	Lista de partes interessadas	8	
102-41	Acordos de negociação coletiva	Todos os empregados da Unimed Vitória são cobertos com acordos de negociação coletiva feitos com três sindicatos: Sindicato dos Trabalhadores em Cooperativas do Espírito Santo (Sintracoop-ES), Sindicato dos Enfermeiros no Estado do Espírito Santo (Sindienfermeiros) e Sindicato dos Técnicos e Auxiliares de Enfermagem do Estado do Espírito Santo (Sitaen-ES).	
102-42	Base para a identificação e seleção de partes interessadas para engajamento	9	
102-43	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	8 e 9	
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	9	
PRÁTICAS DE RELATO			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	8	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limite dos tópicos	8 e 9	
102-47	Lista de tópicos materiais	9	
102-48	Reformulação de informações	Não houve reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	
102-49	Alterações em escopo e limites	9	
102-50	Período coberto pelo relatório	8	
102-51	Data do último relatório	8	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	8	
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	8	
102-54	Declaração de elaboração do relatório de conformidade com Standards GRI	8	
102-55	Sumário de conteúdo GRI	100	
102-56	Verificação externa	8	

INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
FORMA DE GESTÃO			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	9	
103-2	Forma de gestão e seus componentes	113 a 117	
103-3	Avaliação da forma de gestão	113 a 117	

SÉRIE ECONÔMICOS			
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	
DESEMPENHO ECONÔMICO			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	53	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	A Unimed Vitória não possui mecanismos de verificação de implicações financeiras, riscos e oportunidades em decorrência de mudanças climáticas. Contudo, no que implica a região de atuação da cooperativa e a população capixaba, os principais fatores que atualmente exercem pressão do ponto de vista econômico-financeiro são os problemas respiratórios decorrentes da poluição atmosférica e as doenças transmissíveis por meio do mosquito Aedes Aegypti.	
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	65 e 73	
201-4	Assistência financeira recebida do governo	A cooperativa não recebe qualquer subsídio por parte do governo para manter a sua operação, visto que possui estrutura acionária formada apenas por médicos cooperados. Página 80	
PRESEÇA NO MERCADO			
202-1	Proporção do menor salário pago, por gênero, comparado ao salário mínimo local		<i>Por questões estratégicas, a Unimed Vitória não divulga esses dados.</i>
202-2	Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	Em 2019, 85% dos cargos da Alta Administração da Unimed Vitória foram contratados na região de atuação da cooperativa.	
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	12, 30, 35, 37 e 38	
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	52	
PRÁTICA DE COMPRAS			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	44	
ANTICORRUPÇÃO			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	25, 26, 28 e 44	
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	26 e 28	
205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	A Unimed Vitória não teve nenhum registro de ações judiciais ou administrativas relacionadas à corrupção em 2019. Página 28	
ANTICORRUPÇÃO			
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	A Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa ocasionada por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio em 2019.	

SÉRIE AMBIENTAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
MATERIAIS		
301-1	Materiais usados por peso ou volume	89
301-2	Materiais provenientes de reciclagem	Por oferecer serviços de saúde, os principais itens utilizados no atendimento ao cliente são de uso médico – materiais e medicamentos. Em função disso, eles não podem ser originados de reciclagem e a Unimed Vitória não realiza esta medição.
301-3	Produtos e seus materiais de embalagem recuperados	Por se tratar de uma prestadora de serviços de saúde, os produtos comercializados pela Unimed Vitória não possuem embalagens e, portanto, não estão sujeitos à recuperação. Vale ressaltar, no entanto, que os materiais e embalagens utilizados nas unidades assistenciais possuem destinação e tratamento adequado, conforme definido pela legislação. Página 89
ENERGIA		
302-1	Consumo de energia dentro da organização	94
302-2	Consumo de energia fora da organização	O consumo de energia fora da Unimed Vitória é realizado por meio do transporte de seus colaboradores para ir e vir ao 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 2019, os profissionais da cooperativa percorreram 395.441 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.
302-3	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 0,003991 Gigajoules. A Sede é onde se concentra o maior número de colaboradores.
302-4	Redução do consumo de energia	90
302-5	Redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços	90
ÁGUA		
303-1	Consumo de água por fonte	90 e 94
303-2	Fontes hídricas significativamente afetadas pela retirada de água	Toda a água consumida pelas unidades da Unimed Vitória 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.
303-3	Água reciclada e reutilizada	90

SÉRIE AMBIENTAIS			
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES	
BIODIVERSIDADE			
304-1	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.	
304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre biodiversidade		
304-3	Habitats protegidos ou restaurados		
304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização		
EMISSIONES			
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	94	
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 2)	94	
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	95	
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Para avaliar a intensidade de emissões de gases de efeito estufa em 2019, a Unimed Vitória utilizou como base as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia (Escopo 2) e, para isso, avaliou o consumo de energia elétrica dentro da Organização em toneladas métricas de CO ₂ , dividida pelo número de colaboradores. O índice calculado foi, então, de 205 quilos de CO ₂ emitido por colaborador.	
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	90 e 91	
305-6	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.	
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas		
EFLUENTES E RESÍDUOS			
306-1	Descarte de água por qualidade e destinação	Após ser utilizada, 100% da água descartada pela Unimed Vitória é considerada esgoto doméstico, sendo direcionada para a rede de esgoto e tratamento da Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan). Em 2019, o volume de água descartada foi de 54.265 m ³ .	
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	88 e 95	
306-3	Vazamentos significativos	A Unimed Vitória não registrou vazamentos significativos em 2019.	

SÉRIE AMBIENTAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
306-4	Transporte de resíduos perigosos	Todos os resíduos da Unimed Vitória são recolhidos por empresas especializadas e licenciadas para realizar esta atividade. O processo de descarte, incluindo transporte e destinação final feito por essas empresas, é monitorado pela cooperativa, para que todos os resíduos recebam o tratamento de forma ambientalmente correta.
306-5	Corpos de água afetados por descartes e drenagem de água	As unidades da Unimed Vitória estão localizadas em regiões que possuem rede pública de coleta e tratamento de esgoto. Toda a água descartada pela cooperativa é tratada pela Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan), empresa responsável pela captação, tratamento e distribuição de água, além da coleta e do tratamento de esgoto da região. 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 dos habitats aquáticos ou corpos d'água.
CONFORMIDADE AMBIENTAL		
307-1	Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	A Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa de não conformidade com leis e regulamentos ambientais em 2019.
ASPECTO: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES		
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	45
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e ações tomadas	45

SÉRIE SOCIAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
EMPREGO		
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	95
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	Além de todos os benefícios legais, a Unimed Vitória oferece tíquete refeição, sendo integral para colaboradores que atuam em unidades que não possuem refeitório; e complementar, conforme acordo coletivo, para os que trabalham em unidades com refeitório ou que tem carga horária inferior a seis horas. A cooperativa ainda oferece seguro de vida com o custo arcado 100% pela organização com auxílio funeral estendido aos dependentes legais (filhos e cônjuge); plano odontológico para o colaborador e dependentes com parte da mensalidade coberto pela Unimed Vitória; plano de saúde para os colaboradores e seus dependentes; e plano de previdência privada em que a cooperativa tem uma contrapartida na mesma porcentagem que a contribuição do colaborador. A Unimed Vitória não possui colaboradores temporários.
401-3	Licença maternidade/paternidade	96

SÉRIE SOCIAIS		
INDICADOR	PÁGINA	OMISSÕES
RELAÇÕES TRABALHISTAS		
402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	A Unimed Vitória obedece ao prazo de quatro semanas para mudanças operacionais significativas que afetem seus colaboradores. Em caso de permuta de plantões para os colaboradores abrangidos pelos acordos coletivos de trabalho, o prazo mínimo é de 72 horas.
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
403-1	Representação dos trabalhadores em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos	96
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho	76 e 97
403-3	Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	A Unimed Vitória não possui trabalho ou locais de atuação de seus colaboradores com alta incidência ou alto risco de determinadas doenças. O grau de risco da cooperativa é 3, porém sem exposição com alta incidência ou risco de doenças ocupacionais.
403-4	Tópicos de saúde e segurança cobertos por acordos formais com sindicatos	Dentro dos acordos coletivos de trabalho firmados, apenas o do Sindicato dos Trabalhadores em Cooperativas do Espírito Santo (Sintracoop-ES) prevê tópico específico que trata da Segurança e Medicina do Trabalho. Nele está previsto o pagamento de insalubridade ou periculosidade constatado através do Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (L.T.C.A.T.). Também prevê a obrigatoriedade do fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) de forma gratuita. Vale ressaltar que, independente dos acordos coletivos de trabalho com os sindicatos, a cooperativa adota os mesmos critérios de Saúde e Segurança do Trabalho para todos os colaboradores.
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	69, 70 e 98
404-2	Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	71, 74 e 99
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente avaliações de desempenho e de desenvolvimento de carreira	73
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	99
405-2	Razão matemática do salário-base e da remuneração das mulheres em relação aos homens	99

SÉRIE SOCIAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	A Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa de casos de discriminação em 2019.	
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA			
407-1	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, a cooperativa realiza o processo de Due Diligence para contratação de terceiros, fazendo uma pesquisa do fornecedor e de seus proprietários para verificar possíveis irregularidades em todas as áreas, incluindo trabalhistas. Caso seja identificado o descumprimento do direito de exercer a liberdade de associação ou negociação coletiva o fornecedor pode ser indeferido para contratação ou ter o contrato cancelado.	
TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	45	
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO A ESCRAVO			
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	45	
PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
410-1	Pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	77	
DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E TRADICIONAIS			
411-1	Casos de violações dos direitos dos povos indígenas ou tradicionais	Em 2019, a Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa de casos de discriminação de qualquer tipo ou violação dos direitos dos povos indígenas.	
AValiação EM DIREITOS HUMANOS			
412-1	Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	45	
412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	69	
412-3	Acordos e contratos de investimento significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliações de direitos humanos	45	
COMUNIDADES LOCAIS			
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	A Unimed Vitória não possui mecanismos para mensurar o engajamento da comunidade local em suas operações e realizar posterior avaliações de impacto.	

SÉRIE SOCIAIS			
INDICADOR		PÁGINA	OMISSÕES
413-2	Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais	A Unimed Vitória trabalha de forma a não gerar quaisquer impactos negativos reais e potenciais nas comunidades locais. Contudo, não tem mecanismos para mensurar possíveis impactos.	
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	45	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	45	
POLÍTICAS PÚBLICAS			
415-1	Contribuições políticas	Por sua natureza jurídica de cooperativa, a Unimed Vitória não realiza doações para financiar campanhas eleitorais.	
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
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 e de indicadores da própria ANS. Página 40	
416-2	Casos de não conformidade relativos a impactos na saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	Em 2019, a Unimed Vitória registrou cinco ações judiciais encerradas com desfecho desfavorável à cooperativa, referentes a falhas de atendimento assistencial.	
MARKETING E ROTULAGEM			
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 nenhuma demanda judicial ou administrativa de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos em 2019.	
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	A Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa de casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing em 2019.	
PRIVACIDADE DO CLIENTE			
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	A Unimed Vitória não registrou nenhuma demanda judicial ou administrativa de 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	OMISSÕES
CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA		
419-1	Não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica	<p>Em 2019, a Unimed Vitória foi notificada de duas decisões do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), que foram julgadas e mantidas como procedentes. Essas duas demandas ensejaram em Ações Anulatórias perante o judiciário, após arbitramento de multas perfazendo o valor de R\$ 85.347,38, pelo fato de a cooperativa entender que não houve ilegalidade praticada pela Unimed Vitória. Assim, não foi efetuado pagamentos de multas administrativas advindas do Procon em 2019.</p> <p>A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) lavrou 57 autos de infração em 2019, sendo que 12 foram arquivados e 45 ainda estão em análise pelo órgão regulador. A Unimed Vitória pagou R\$ 470.544,88 de multas a ANS, em 2019, em razão de autos de infração lavrados em anos anteriores.</p>

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

GRI
103-2
103-3

Reconhecida no mercado como uma empresa sólida, a Unimed Vitória completou 40 anos em agosto de 2019 mantendo a atenção diferenciada em todos os seus níveis de serviços. Com 2.417 médicos cooperados e outros 2.835 colaboradores, sua carteira, atualmente, ultrapassa 335 mil vidas.

Líder no Espírito Santo, a cooperativa tem mais de 40% de participação no mercado de saúde suplementar e está presente em 19 municípios do Estado. Por ano, são cerca de 2 milhões de consultas. Nestas quatro décadas, acumulou conquistas que asseguram a qualidade do atendimento oferecido à população, entre prêmios estaduais e nacionais, selos de responsabilidade, certificações e reconhecimento da mídia.

Em 2019, pela terceira vez, conquistou o Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão e está entre as três cooperativas mais admiradas entre todas as Unimeds do Brasil. Sua estrutura com diversos Recursos Próprios é completa, formando o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que tem o objetivo de oferecer ao cliente atenção integrada, focada na prevenção, no bem-estar e no acolhimento.

Um dos principais diferenciais da Unimed Vitória é ter sido criada e administrada por médicos. A trajetória de sucesso foi construída por diferentes gerações de cooperados, que em comum sempre tiveram o comprometimento com a qualidade e a austeridade, desenvolvida a partir da filosofia da marca: o cuidado.

O ano de 2019, assim como o de 2018, foi instável. O país ainda se recupera de uma das piores crises

econômica e política de sua história. A concorrência também está cada dia mais acirrada, com a chegada de grandes grupos no mercado de saúde do Espírito Santo. Ainda assim, os resultados mostram que a cooperativa manteve sua força e possui uma gestão eficaz e transparente.

Principais indicadores

Valores em milhares de R\$, exceto quando indicado diferente

DESTAQUES FINANCEIROS	2019	2018
Receita Operacional Líquida	1.379,58	1.279,56
Resultado Líquido	22,14	41,39
Resultado Patrimonial	16,73	7,09
Juros Sobre Capital	20,99	19,56
Custo Assistencial	1.202,06	1.066,88
Sinistralidade Geral	86,01%	82,06%
Despesa Administrativa	148,39	142,90
Margem de Solvência	114,23%	116,97%
Liquidez Corrente	1,48	1,44
Endividamento	0,53	0,53

Receita e Resultados

Embora o ambiente tenha continuado desafiador em 2019, a receita operacional líquida cresceu 8% em relação ao ano anterior e, totalizou R\$ 1.379,58 bilhão (2018 = R\$ 1.279,56 bilhão). Os reajustes aplicados e a recuperação das vendas no último trimestre foram os principais fatores que proporcionaram o crescimento.

O resultado líquido do exercício foi de R\$ 22,14 milhões (2018 = R\$ 41,39 milhões), sendo o terceiro melhor resultado da história da cooperativa. Anterior ao lucro líquido, a Unimed Vitória, com objetivo de remunerar o capital investido pelos seus cooperados, pagou em 2019 juros sobre o capital de R\$ 20,99 milhões (2018 = R\$ 19,56 milhões), ou seja, 7% a mais que em 2018. Esta remuneração representa uma rentabilidade de 168% em relação ao CDI (2019: Juros sobre Capital = 10% e CDI = 5,96%).

Com uma estratégia de inovação e geração de novos negócios, foi possível alavancar o resultado patrimonial para R\$ 16,73 milhões em 2019 (R\$ 7,09 milhões em 2018), crescimento de 136% em relação ao exercício anterior. Esse ganho está relacionado ao volume de receitas provenientes de participações em outras empresas, no setor de saúde, que a cooperativa vem intensificando nos últimos anos.

Custos e Despesas

A Unimed Vitória apresentou em 2019 um custo assistencial de R\$ 1.202,61 bilhão (2018 = R\$ 1.066,88 bilhão), crescimento de 13%, o que gerou uma sinistralidade geral de 86,01%. Embora esse aumento tenha sido superior ao crescimento da Receita, é 34% inferior a inflação do setor de saúde (VCMH), que fechou a última apuração em 17%.

Visando controlar a sinistralidade, modernizou e remodelou os serviços dos seus Recursos Próprios, com grandes investimentos. Na rede prestadora, revisou o modelo de remuneração, passando a pagar um valor fixo por mês e não mais por volume de utilização/pacientes. Para normatizar processos e condutas médicas, os comitês de especialidades, responsáveis por revisar protocolos, foram reorganizados, com a criação de 36 novos, totalizando 40. Por fim, as auditorias tiveram um papel relevante em 2019 com implantação de auditoria médica em pronto-socorro e auditoria *in loco* nas contas de alto custo dos pacientes em intercâmbio.

As ações se tornam primordiais devido ao aumento considerável no volume de utilização dos usuários e no tempo médio de permanência hospitalar, que impulsionam o crescimento do custo. Importante salientar que a Unimed Vitória, devido ao modelo de negócio (cooperativismo), não visa o lucro e tem como objetivo remunerar cada vez melhor seus cooperados.

As despesas administrativas totalizaram R\$ 148,39 milhões em 2019 (2018 = R\$ 142,90 milhões), com crescimento de 3,8%. A eficiência administrativa, comparação entre esta e a Receita Bruta, fechou o ano em 10,62% (10,86% em 2018), o que representa uma melhora de 2,23%. Este ganho se deu principalmente por investimentos em tecnologia e melhoria contínua dos processos.

Indicadores de Solvência

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

Em 2019, a cooperativa ficou com R\$ 37,8 milhões da Margem de Solvência (indicador medido pela ANS) acima do exigido, fechando com um indicador de 114,2%.

Em relação aos indicadores patrimoniais, a empresa terminou o ano com índice de liquidez corrente de 1,48 e endividamento de 0,53, o que demonstra a saúde financeira em que se encontra. Em 2020, visando alavancar seus resultados, o volume de investimentos será duplicado.

Melhorias e inovações

Enfrentando os desafios e superando dificuldades, a Unimed Vitória não abriu mão, em 2019, da bus-



ca contínua por melhorias e inovações, contando sempre com a participação ativa e democrática de seus cooperados.

No ano de 2019 foi preciso adaptar as estratégias da cooperativa à realidade do mercado e ter uma posição austera para otimizar custos e evitar desperdícios. Um dos investimentos foram os planos de saúde personalizados, atendendo às necessidades dos clientes e proporcionando a compra de acordo com a demanda apresentada. Assim, garantiu-se a fidelização e a retenção da carteira.

A incorporação de novas tecnologias e a readequação da infraestrutura física de várias unidades são outros investimentos importantes feitos em 2019. A Unimed Diagnóstico passou por uma modernização, ganhando equipamentos de ponta. Uma nova unidade do Personal Cariacica foi inaugurada e foram realizadas reformas no Hospital Unimed Vitória, na Maternidade Unimed Vitória e no Centro de Especialidades.

O desenvolvimento da Tecnologia da Informação (TI) se manteve como um dos objetivos estratégicos, com a continuidade da implantação de um sistema completo para a gestão de plano de saúde, garantindo mais agilidade, transparência e mobilidade aos processos.

O ano foi também de consolidação do pioneirismo no desenvolvimento do Unimed Personal, um produto voltado para a atenção primária e personalizada à saúde. Sempre com foco no atendimento humanizado, reforçando o compromisso com o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas.

O investimento em inovação, em 2019, criou conexões com a sociedade, a partir de um convênio firmado com o Findeslab, em que duas *startups* irão desenvolver projetos que contribuirão para o crescimento da cooperativa. Foram fechadas parcerias também com a Universidade Vila Velha (UVV) e o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes) com o objetivo de fomentar a cultura da criatividade

dentro da Unimed Vitória. O foco estará sempre em tecnologias que visam garantir saúde, comodidade, cuidado e segurança aos pacientes.

Outro avanço importante foi a implantação de um modelo padrão de contratação nos Recursos Próprios, com seleção por meio de edital, avaliação de títulos e, se necessário, provas técnicas para preenchimento de vagas, tudo para oferecer oportunidades iguais a todos os cooperados.

Em todas as suas ações, como fez em todos os anos, a cooperativa manteve o cliente como eixo central do negócio, oferecendo um serviço de excelência com aperfeiçoamento contínuo do relacionamento. Essa é a base do Jeito de Cuidar, um modelo de atendimento que vem sendo trabalhado pela Unimed Vitória desde 2017.

A revitalização de seus Recursos Próprios, em 2019, foi focada nessa cultura de acolhimento e comodidade, com investimentos na ordem de R\$ 7,7 milhões em obras de infraestrutura, 55% a mais do que foi feito em 2018.

Gestão, planejamento, segurança

O sistema cooperativista se baseia na participação. Por isso, em 2019, como acontece desde a criação da Unimed Vitória, as principais decisões estiveram nas mãos de seus cooperados. A prestação de contas do ano anterior foi aprovada na Assembleia Geral Ordinária (AGO), assim como foram definidos a destinação das sobras e os planos de trabalho para o ano entrante e eleitos os novos membros dos conselhos de Administração, Fiscal e Técnico e da Diretoria Executiva. Vale destacar que houve um aumento no número de representantes dos cooperados nos órgãos de Governança, que têm como pilares de atuação as melhores práticas.

Para garantir um crescimento sustentável, preservando recursos ambientais e culturais, a cooperativa conta com uma forte Política de Sustentabilidade.

O documento estabelece diretrizes e procedimentos para sua atuação, difundindo claramente seus compromissos com a sociedade. Cabe ao Instituto Unimed Vitória acompanhar seu cumprimento por meio de reuniões ordinárias e extraordinárias realizadas durante todo o ano.

O Instituto Unimed Vitória, aliás, segue gerenciando e ampliando as atividades socioambientais da organização. Desde 2012, por meio do RIR (Redirecionamento de Imposto de Renda), já investiu mais de R\$ 11,2 milhões em 220 projetos contínuos e novos no Espírito Santo, beneficiando cerca de 970 mil pessoas.

A melhoria constante, em todos os setores, é uma das marcas da cooperativa. Em 2019, houve um aprimoramento do planejamento estratégico por meio de um ciclo de revisão. O documento, lançado no começo do ano para o período 2019–2022, trouxe premissas baseadas em equilíbrio econômico, inovações e tecnologia, com foco na racionalização de custos assistenciais.

O engajamento dos colaboradores no planejamento foi outro destaque do ano. Assistentes, analistas e coordenadores estiveram envolvidos e clientes também foram ouvidos. Engajar, aliás, é uma palavra recorrente na Unimed Vitória, que preconiza a Cadeia de Valor, uma cultura de integração organizacional com amplo olhar da gestão e que sustenta que todos fazem parte dos processos da cooperativa.

O Programa de Integridade é uma das diretrizes essenciais que sustentam a gestão da cooperativa. Em 2019, ele foi evidenciado com várias ações que reforçaram o compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade. Desde 2018, o *compliance* auxilia no cumprimento das normas legais estabelecidas para os negócios e os regulamentos internos e, em 2019, o Código de Conduta e a importância de sua adoção prática foram amplamente divulgados entre gestores, colaboradores e cooperados.

A segurança do paciente durante toda a sua permanência nas unidades assistenciais é também uma

prioridade da Unimed Vitória. Com a implantação de novos processos e a qualificação dos antigos, a área teve avanços. Um dos destaques foi o maior envolvimento de todas as áreas e gerências do Hospital Unimed, com reuniões diárias focadas na gestão de risco centrada no cliente, trabalhando causas e efeitos. Também foi realizado o 1º Encontro da Sociedade do Cuidar, momento dedicado a colocar o tema em evidência e levantar questões a respeito da Segurança do Paciente, com a participação de especialistas reconhecidos nacionalmente, profissionais e gestores do setor.

Ainda sobre segurança, a cooperativa se cerca de uma rede de prestadores e fornecedores confiável e transparente. Uma nova ferramenta de gestão de terceiros foi adotada, com cadastro e atualização de documentação obrigatória diretamente pelo site da organização. Também foi lançado o Manual do Fornecedor, que traz informações sobre os procedimentos adotados em relação à entrega de produtos, contratos, faturamento e envio de notas fiscais, além das diretrizes da Unimed Vitória, a gestão de suprimentos, de terceiros e de contratos e as obrigações dos fornecedores.

A rede prestadora é outro aspecto importante do negócio que recebe cuidado especial. Além do Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), composto por 17 unidades próprias de atendimento, em 2019, 345 prestadores fizeram parte da rede credenciada, sempre preconizando a qualidade nos serviços oferecidos. O credenciamento de um prestador especializado em Saúde e Educação para atender crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e a entrada do Hospital Santa Rita na rede são algumas das principais novidades.

Em relação à tecnologia, o grande projeto da cooperativa, o NucleOS, foi intensificado, sendo 100% implementado em processos de autorização e regulação dos médicos cooperados, automatizando e otimizando.

Além do foco no bem-estar dos clientes e na qualidade de seus serviços, a relação com cooperados

e colaboradores é um outro ponto considerado essencial. Com uma equipe preparada para atender o médico, a Casa do Cooperado realizou mais de 22 mil atendimentos em 2019.

E não paramos por aqui. Visando contribuir com a melhoria da saúde dos médicos, a Unimed Vitória iniciou o “Cuidar bem de quem merece toda a atenção”. Sem contar outras ações voltadas para o cuidado com o cooperado, que participa de forma ativa e conjunta nas tomadas de decisão da organização.

Mais uma vez, a cooperativa aparece entre as 150 Melhores Empresas para Trabalhar no ranking da revista Você S/A, um dos mais importantes e respeitados do país. A preocupação contínua da organização com seus profissionais está também relacionada ao projeto Jeito de Cuidar, que reforça o compromisso de proporcionar conforto físico e emocional a colaboradores e clientes.

Reconhecimento pela excelência dos serviços prestados não faltou em 2019. Além do Prêmio Somos-Coop Excelência em Gestão, outros destaques foram o Recall de Marcas, o Prêmio Líder Empresarial, Prêmio Ser Humano e Prêmio Excelência em Saúde, entre outros.

Mercado e futuro

A Saúde Suplementar, em 2019, teve seu cenário mais uma vez impactado pela instabilidade da economia, com o fechamento de empresas diversas e o índice elevado de desemprego. O número

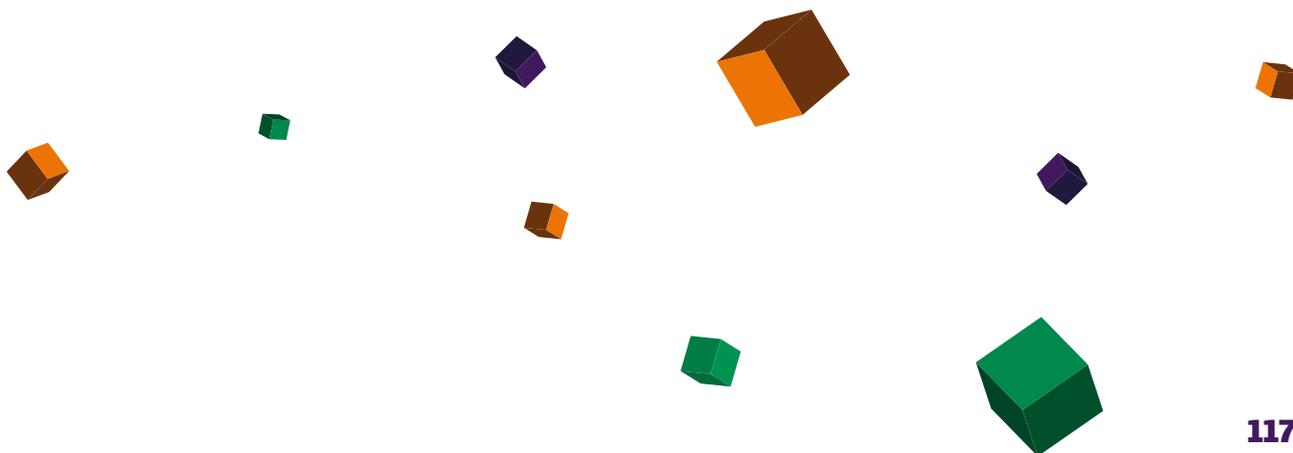
de beneficiários de planos de saúde no Brasil, que chegou a mais de 50 milhões em 2014, caiu para 47,1 milhões em março de 2019, mostrando uma retração considerável.

No Espírito Santo, dois grandes grupos se estabeleceram, adquirindo laboratórios, operadoras e hospitais que integravam a rede prestadora da Unimed Vitória. Uma estratégia de verticalização por parte das companhias maiores para redução de custos, investindo em fusões e aquisições.

O mercado ainda instável e a concorrência mais intensa fizeram com que a cooperativa concentrasse seus esforços em pensar soluções em produtos, preços, processos e blindagem de carteira, tudo para manter a competitividade no mercado, sem abrir mão da segurança e da satisfação de seus clientes.

Com as mudanças importantes que estão sendo realizadas no país, como a Reforma da Previdência aprovada, juros em queda, inflação sob controle e reformas administrativas e tributárias aguardadas para este ano, a expectativa é de que 2020 seja um ano melhor do que os anteriores. Há ainda uma percepção de que a taxa de desemprego parou de subir e o número de postos de trabalho está aumentando. Por isso, existe um otimismo no mercado, de modo geral.

O objetivo da Unimed Vitória é seguir atuando pela excelência no atendimento aos clientes, valorização da atividade médica e do negócio e para se manter na vanguarda do mercado de saúde suplementar, sempre buscando soluções inovadoras, com um modelo de assistência integral e personalizado.



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 2019 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 2019, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

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

Ênfase

Conforme descrito na nota explicativa nº 4-r, no exercício de 2019, a Unimed Vitória contabilizou as operações de compartilhamento de risco, como requerido pela Resolução Normativa nº 430/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Os lançamentos contábeis, referentes ao exercício de 2019, foram integralmente registrados, mês a mês, e foram contabilizados com base nos relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed, relativos às transações de intercâmbio. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a este assunto.

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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

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

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

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

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

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

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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

Belo Horizonte, 24 de janeiro de 2020.

WH 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

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

ATIVO	NE	31/12/2019	31/12/2018
ATIVO CIRCULANTE		382.017	328.884
Disponível	5	35.365	946
Realizável		346.652	327.938
Aplicações Financeiras	6	233.161	233.020
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		182.060	178.904
Aplicações Livres		51.101	54.116
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	7	58.445	49.552
Contraprestação Pecuniária a Receber		23.298	22.870
Participação de Benef. em Eventos/Sinistros indenizáveis		12.052	11.593
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		23.095	15.089
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operadora	8	3.733	5.285
Despesas Diferidas	9	2.379	2.089
Créditos Tributários e Previdenciários	10	13.329	5.427
Bens e Títulos a Receber	11	29.921	27.846
Despesas Antecipadas		1.334	1.378
Conta-corrente com Cooperados	12	4.350	3.341
ATIVO NÃO CIRCULANTE		289.787	270.349
Realizável a Longo Prazo	13	75.549	81.020
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		2.921	2.963
Títulos e Créditos a Receber		1.694	7.584
Depósitos Judiciais e Fiscais		31.102	25.099
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		8.132	8.645
Conta-corrente com Cooperados		31.700	36.729
Investimentos	14	83.372	74.554
Participações Societárias pelo Método de Equiv. Patrimonial		72.680	65.632
Participações Societárias pelo Método de Custo		8.942	-
Outros Investimentos		1.750	8.922
Imobilizado	15	101.587	89.697
Imóveis de Uso Próprio		62.772	63.424
Imóveis - Hospitalares		34.870	35.566
Imóveis - Não Hospitalares		27.902	27.858
Imobilizado de Uso Próprio		29.804	18.557
Imobilizado - Hospitalares		26.106	15.066
Imobilizado - Não Hospitalares		3.698	3.491
Imobilizações em Curso		3.318	1.471
Outras Imobilizações		5.693	6.245
Intangível	16	29.279	25.078
TOTAL DO ATIVO		671.804	599.233

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

PASSIVO	NE	31/12/2019	31/12/2018
PASSIVO CIRCULANTE		257.470	228.728
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	145.664	124.330
Provisão de Contraprestações		3.026	3.214
Provisão para Remissão		3.026	3.214
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		8.282	8.142
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		47.220	38.023
Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		87.136	74.951
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	19	21.897	12.835
Contraprestações a Restituir		371	300
Comercialização sobre Operações		6	-
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		21.520	12.535
Débitos de Oper. de Assist. Saúde Não Relac. c/Planos Saúde da Operadora	20	627	1.505
Tributos e Contribuições a Recolher	22	30.517	36.916
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	23	1.836	1.350
Débitos Diversos	24	52.750	48.998
Conta-corrente de Cooperados		4.179	2.794
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		96.433	91.823
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	5.755	5.791
Provisão para Remissão		4.575	4.694
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		1.180	1.097
Provisões		47.781	40.430
Provisões para Tributos Diferidos	25	8.205	8.255
Provisões para Ações Judiciais	26	39.576	32.175
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	22	37.800	45.497
Parcelamento de Tributos e Contribuições		15.446	18.162
Tributos e Contribuições Relacionados a IN-20 - Parcelamento		22.354	27.335
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	23	3.307	105
Débitos Diversos		1.790	-
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		317.901	278.682
Capital Social	27	233.907	188.668
Reservas	28	82.924	65.937
Reserva de Reavaliação		16.120	16.218
Reservas de Sobras		66.804	49.719
Sobra à Disposição da AGO	36	1.070	24.077
TOTAL DO PASSIVO		671.804	599.233



DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	31/12/2019	31/12/2018
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE		1.379.582	1.279.564
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.397.927	1.299.195
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	29	1.397.621	1.300.149
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		306	(954)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		(18.345)	(19.631)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS/ SINISTROS RETIDOS		(1.202.062)	(1.066.875)
Eventos Conhecidos ou Avisados	30	(1.189.877)	(1.063.341)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados		(12.185)	(3.534)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		177.520	212.689
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		250	244
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operadora	31	48.111	34.562
Receitas com Operações de Assistência Médico-hospitalar		19.045	21.982
Receitas com Adm. de Interc. Eventual – Assist. Médico-hospitalar		19.360	9.033
Outras Receitas Operacionais		9.706	3.547
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. à Saúde		(1.665)	(3.422)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		(15.325)	(16.862)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		(9.229)	(7.814)
Programa de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		(2.984)	(3.414)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(3.112)	(5.634)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	31	(32.618)	(14.821)
RESULTADO BRUTO		176.273	212.390
Despesas de Comercialização		(23.812)	(23.057)
Despesas Administrativas	32	(148.389)	(142.899)
Resultado Financeiro Líquido		2.211	(2.115)
Receitas Financeiras		26.299	20.529
Despesas Financeiras		(24.088)	(22.644)
Resultado Patrimonial	33	16.726	7.087
Receitas Patrimoniais		17.077	7.271
Despesas Patrimoniais		(351)	(184)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		23.009	51.406
Imposto de Renda		-	(6.730)
Contribuição Social		(873)	(3.286)
RESULTADO LÍQUIDO		22.136	41.390
RESULTADO POR ATO		2019	2018
Ato Cooperativo			
Ato Cooperativo Principal		28.220	30.123
Ato Cooperativo Auxiliar		(22.882)	3.912
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO		5.338	34.035
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO		16.798	7.355
RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS		22.136	41.390

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE SOBRAS	RESERVA DE REAVAL.	SOBRAS ACUM	TOTAL
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO 2017	152.319	38.017	16.315	3.183	209.834
Aumento (redução) de Capital					
Por Subscrição e Integralização	19.246				19.246
Por Capitalização de JSC	16.468				16.468
Por Capitalização de Sobras AGO	3.183			(3.183)	-
Devolução de Capital	(2.548)				(2.548)
Reversões de Reservas					
Realização da Reserva de reavaliação		97	(97)		-
Sobra do Exercício					
Sobra Líquida do Exercício				41.390	41.391
(-) Créditos relacionados a Parcelamento IN-20				(5.708)	(5.708)
Proposta da Destinação da Sobra					
Reserva Legal		2.833		(2.833)	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social - RATES		8.772		(8.772)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018	188.668	49.719	16.218	24.077	278.682
Aumento (redução) de Capital					
Por Subscrição e Integralização	7.924				7.924
Por Capitalização de JSC	17.063				17.063
Por Capitalização de Sobras AGO	24.077			(24.077)	-
Devolução de Capital	(3.825)				(3.825)
Reversões de Reservas					
Realização da Reserva de reavaliação		98	(98)		-
Sobra do Exercício					
Sobra Líquida do Exercício				22.136	22.136
(-) Créditos relacionados a Parcelamento IN-20				(4.079)	(4.079)
Proposta da Destinação da Sobra					
Reserva Legal		126		(126)	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social - RATES		16.861		(16.861)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	233.907	66.804	16.120	1.070	317.901

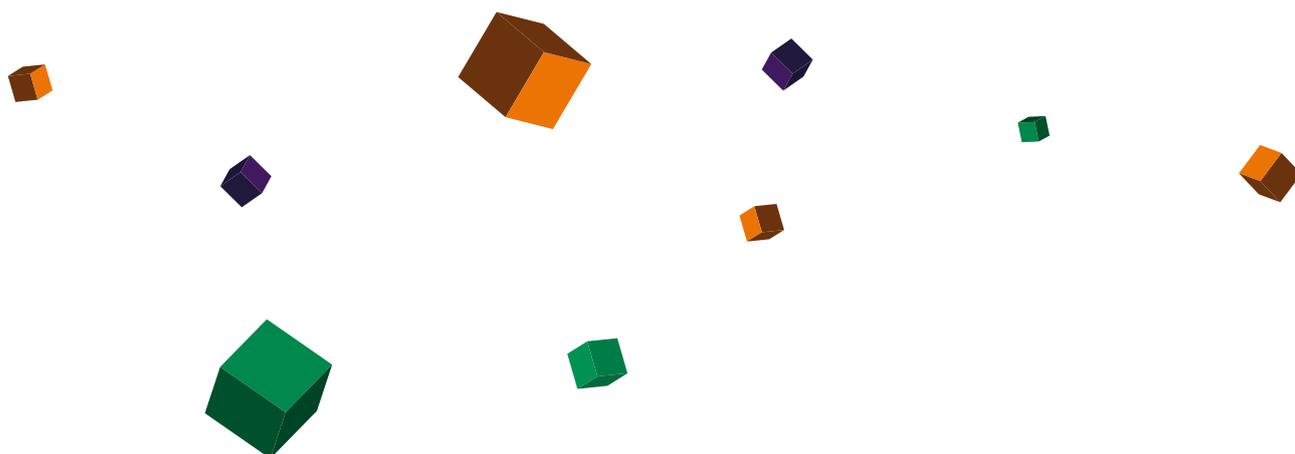


FLUXO DE CAIXA EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2019	2018
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.478.109	1.403.518
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	2.821.782	3.115.931
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	16.500	14.228
(+) Outros Recebimentos Operacionais	122.231	131.266
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços Saúde	(888.162)	(859.218)
(-) Pagamento de Comissões	(18.658)	(19.085)
(-) Pagamento de Pessoal	(84.793)	(80.381)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.038)	(1.814)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(35.478)	(34.484)
(-) Pagamento de Tributos	(230.720)	(217.441)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(13.624)	(6.626)
(-) Pagamento de Aluguel	(10.959)	(11.104)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(6.860)	(6.240)
(-) Aplicações Financeiras	(2.855.583)	(3.148.941)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(282.139)	(268.399)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	9.608	11.210
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	12	55
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	809	186
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	19.838	3.530
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(11.673)	(1.561)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(2.952)	(2.071)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(7.541)	(7.734)
(-) Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(4.013)	(7.513)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(5.519)	(15.109)

DESCRIÇÃO	2019	2018
ATIVIDADES FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	7.924	19.247
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	5.014	-
(+) Títulos Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(294)	(298)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.005)	(4.147)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	(9.663)	(9.013)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(2.278)	(1.366)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	(3.302)	4.424
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	787	524
CAIXA SALDO INICIAL	946	422
CAIXA SALDO FINAL (31.12.2019/2018)	1.734	946



RECONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO COM O CAIXA LÍQUIDO OBTIDO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	2019	2018
RESULTADO LÍQUIDO	22.136	41.390
AJUSTES AO RESULTADO		
Depreciações e amortizações:	13.377	9.611
Provisão Para Perdas Sobre Crédito	3.112	5.634
Outras Provisões Operacionais	9.398	24.545
Ajuste Negativo - Resultado da Equivalência Patrimonial	283	164
Valor Residual de Bens Alienados/Baixados	142	21
Capitalização de Sobras Distribuídas por outras cooperativas	(1.278)	(375)
Capitalização de juros sobre o capital próprio recebidos	(1.472)	(325)
Capitalização de receita de "Pró-Labore" da Unimed Participações	(148)	(153)
Resultado da Equivalência Patrimonial	(8.259)	(6.632)
Créditos Receber de Cooperados - Baixa IN 20	(4.079)	(5.708)
RESULTADO AJUSTADO	33.212	68.172
VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE		
Variação das Aplicações Financeiras	33.772	(35.185)
Variação de Créditos de Operações c/planos de Assist. à Saúde	(8.893)	34.659
Variação de Créditos de Outras Operações de Assist. Médico-hospitalar	(1.552)	(7.642)
Variação de Despesas Diferidas	(290)	(378)
Variação de Créditos Tributários e Previdenciários	(7.902)	(2.800)
Variação de Bens e Títulos a Receber	(2.074)	(6.827)
Variação de Despesas Antecipadas	43	49
Variação de Conta-corrente com Cooperados	(1.009)	1.748
TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	(52.345)	(16.376)
VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE		
Variação da Provisão para Eventos a Liquidar	21.335	(66.199)
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	9.061	(12.737)
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Rel. c/Planos	(878)	(5.615)
Variação IR e CSSL a Recolher	-	(76)
Variação de Tributos e Contribuições a Recolher	(6.399)	9.064
Variação de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	485	86
Variação de Débitos Diversos	3.752	8.185
Variação de Conta-corrente com Cooperados	1.385	1.232
TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	28.741	(40.586)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	9.608	11.210

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2019 e 2018

Valores em milhares de reais, exceto quando disposto em outro formato

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. A sede da Unimed Vitória é localizada na Avenida Cezar Hilal, 700, Bairro Bento Ferreira – Vitória – ES e sua área de ação abrange os municípios de Anchieta, Cariacica, Domingos Martins, Guarapari, Marechal Floriano, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória, além de integrar, por meio do intercâmbio, com outras Singulares do Sistema Unimed.

NOTA 02 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Contando com 2.417 médicos cooperados (2018 – 2.459), no cumprimento de suas atividades a cooperativa assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes à atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado, nas modalidades Preço Preestabelecido e Pós-estabelecido. O necessário suporte às iniciativas operacionais, empreendidas no sentido de preservar a continuidade da entidade e à expansão de suas atividades, é assegurado por investimentos em Recursos Próprios, com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e aos usuários um atendimento da mais alta qualidade.

A cooperativa investe em Recursos Próprios com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e aos usuários um atendimento da mais alta qualidade, destacando-se, neste contexto, o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (CIAS), composto pelo Hospital Unimed Vitória, tendo como apoio o serviço de remoção SOS Emergências Médicas e o serviço de assistência domiciliar – ADUVI; Maternidade Unimed Vitória, Unimed Oncologia, Unimed Diagnóstico, com modernos equipamentos oferecendo os melhores serviços de diagnóstico por imagem, Unimed Personal, com atendimento personalizado e humanizado com um médico de referência, Centro de Especialidades, Pronto Atendimento, Laboratório, Medicina Ocupacional e o programa “Viver Bem”.

NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas e apresentadas 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, ao padrão do plano de contas estabelecido pela Resolução Normativa (RN) nº 435 da ANS, de 23 de novembro de 2018, os pronunciamentos técnicos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), quando referendados 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 do Conselho Federal de Contabilidade, que trata das demonstrações contábeis das entidades cooperativas.

Essas demonstrações contábeis foram aprovadas e autorizadas para divulgação pela Diretoria Executiva da cooperativa em 17/01/2020.

NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS por meio da RN 435.
- 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 2019.
- 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 Provisão para Perdas sobre Créditos (PPSC), de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I – Normas Gerais do Anexo I, da RN nº 435, da Agência Nacional de Saúde (ANS), 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 os originaram.

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 as 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, com

base o Pronunciamento Técnico do CPC – 06 Operações de Arrendamento Mercantil.

i) Ativo Intangível: no ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e a 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.

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 sejam



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 divulgadas 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 tratar 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 é apresentada dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA).

q) A Moeda Funcional: A moeda funcional e de apresentação da cooperativa e de apresentação das demonstrações contábeis é o Real. As informações contábeis apresentadas foram arredondadas em milhares de reais mais próximo, exceto quando 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 planos de assistência à saúde. No exercício de 2019, os valores foram integralmente registrados, mês a mês, e foram contabilizados conforme relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimeds (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio. No exercício de 2018, foram integralmente registrados no mês de dezembro de 2018, conforme relatórios extraídos das movimentações do arquivo entre as Unimeds. Estes relatórios possibilitaram a identificação da ocorrência de operações típicas de compartilhamento de risco na forma de intercâmbio habitual em pós-pagamento entre as Unimeds Origem e Executora, conforme regras previstas no Manual de Intercâmbio Nacional, aprovadas pelo Fórum Unimed.

NOTA 05 – DISPONÍVEL

As disponibilidades estão apresentadas abaixo:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Caixa	17	27
Bancos Conta Depósitos	1.717	919
Aplicações de Liquidez Imediata	33.631	-
TOTAL	35.365	946

NOTA 06 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

Referem-se a aplicações em títulos de renda fixa e variável, registrados ao custo de aquisição acrescido dos rendimentos auferidos, os quais estão registrados no resultado do exercício. Parte destas aplicações está compondo os ativos garantidores das provisões técnicas exigidas pela ANS, conforme demonstrado:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Aplicações Garantidoras das Provisões Técnicas:		
- Vinculadas	120.025	93.811
- Não Vinculadas	62.035	85.093
SUB TOTAL	182.060	178.904
Aplicações Livres	51.101	54.116
TOTAL GERAL	233.161	233.020

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

Os valores a receber de clientes com planos de saúde pré e pós estabelecidos, assim como créditos de outros serviços, estão apresentados abaixo:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Contraprestação Pecuniária a Receber		
Cobertura com Preço Pré-estabelecido	26.327	27.755
Cobertura com Preço Pós-estabelecido	5.990	1.527
Participação dos Beneficiários em Eventos/Sinistros	12.850	12.115
Corresponsabilidade Assumida Pós-pagamento	23.888	15.327
(-) Provisão para Perda	(10.610)	(7.172)
TOTAL	58.445	49.552

A composição das contas “Contraprestações Pecuniárias a Receber”, “Operadora de Plano de Saúde” e “Outros Créditos Operacionais” por idade de vencimento são:

DESCRIÇÃO	2019	2018
A vencer	20.389	26.893
SUBTOTAL	20.389	26.893
Até 30 dias	34.392	19.375
De 31 a 60 dias	3.718	3.420
De 61 a 90 dias	464	592
Acima de 90 dias	10.091	6.444
SUBTOTAL	48.666	29.832
PPSC	(10.610)	(7.173)
TOTAL	58.445	49.552

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

Os valores a receber oriundos de transações não relacionados com planos de saúde da operadora estão apresentados abaixo:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Contas a Receber	2.175	1.003
Intercâmbio a Receber	818	3.692
Outros Créditos a Receber de Serviço Próprio	878	1.439
(-) Provisão para Perda	(138)	(849)
TOTAL	3.733	5.285

O saldo da conta “Contas a Receber” refere-se a Glosas e Contestações em Análise.

O saldo da conta de “Intercâmbio a Receber” refere-se a atendimentos eventuais a clientes de outras Unimed.

O saldo da conta Outros Créditos a Receber de Serviço Próprio refere-se a atendimentos prestados a clientes particulares na rede própria.

NOTA 09 – DESPESAS DIFERIDAS

A operadora optou por diferir as despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais, por prazo não superior a 12 meses, conforme demonstrativo a seguir:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Despesa com Comercialização	2.379	2.089
TOTAL	2.379	2.089

NOTA 10 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Referem-se a Impostos e Contribuições a serem compensados nos exercícios seguintes, conforme a seguir detalhado:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Imposto Renda Retido na Fonte s/faturas Lei 8541/92	146	164
Imposto de Renda PJ a Compensar/Restituir (a)	8.073	4.528
Contribuição Social s/ Lucro a Compensar/Restituir (b)	1.074	424
Imposto Sobre Serviços a Compensar	243	242
Impostos e Contribuições a Recuperar (c)	3.724	-
Impostos e Contribuições Pagos a Maior a Compensar	69	69
TOTAL	13.329	5.427

- (a) Refere-se ao Imposto de Renda sobre o lucro real recolhido por estimativa a maior do que o devido;
- (b) Refere-se à Contribuição Social sobre o lucro recolhida por estimativa a maior do que a devida;
- (c) Refere-se a créditos decorrentes de revisão do parcelamento de que trata a Lei n.º 11.941/2009, reconhecidos e homologados administrativamente pela Receita Federal por decadência parcial de débitos incluídos no referido parcelamento.

NOTA 11 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

Referem-se a estoques de materiais, medicamentos e materiais de almoxarifado de uso da cooperativa em suas operações, adiantamentos em geral e outros títulos e créditos a receber, conforme detalhamento a seguir:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	14.581	15.901
Almoxarifado (a)	401	1.932
Adiantamentos Diversos (b)	7.473	6.111
Títulos a Receber (c)	8.547	4.808
Empréstimos e Depósitos Compulsórios	-	315
Outros	6	345
(-) Provisão para Perdas	(1.087)	(1.566)
TOTAL	29.921	27.846

(a) Os estoques de materiais e medicamentos e do almoxarifado são avaliados ao custo médio de aquisição;

(b) Refere-se, preponderantemente, a adiantamentos a fornecedores e prestadores de serviço da rede credenciada, adiantamentos de férias a funcionários;

(c) Refere-se, preponderantemente, a parcelamentos com clientes, créditos a receber por vendas de bens.

NOTA 12 – CONTA-CORRENTE COM COOPERADOS

Referem-se a créditos a receber de cooperados decorrentes de adiantamentos e insuficiência de produção, prêmios de seguro, parcelamento de tributos a receber, projeto Instituto Unimed e outros.

NOTA 13 – ATIVOS REALIZÁVEIS A LONGO PRAZO

Referem-se preponderantemente a depósitos judiciais e fiscais, passivo tributário a receber de cooperados conforme IN-20 da ANS e outros, conforme demonstrado a seguir:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	2.921	2.963
Títulos e Créditos a Receber	1.694	7.583
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	31.102	25.100
Outros Créditos a Receber Longo Prazo		
- Parcelamento Tributos a Receber Cooperado (b)	5.622	6.135
- Outros	3.518	3.518
- (-) Provisão para Perda de Créditos	(1.008)	(1.008)
Conta-corrente com Cooperados		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	31.700	36.729
TOTAL	75.549	81.020

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:

- Eventos/Sinistros – R\$ 34 mil (2018 R\$ 1.131 mil)
- Fiscais – R\$ 13.700 mil (2018 – R\$ 9.044 mil)
- Cíveis – R\$ 8.716 mil (2018 – R\$ 12.519 mil)
- Trabalhistas: R\$ 2.949 mil (2018 – R\$ 2.405 mil)
- Ressarcimento ao SUS: R\$ 1.180 (2018 R\$ 0,00)
- TSS e Multas ANS: R\$ 4.523 mil (2018 R\$ 0,00)

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\$ 6.968 mil (2018 R\$ 3.030 mil).

A Unimed Vitória discute também a legalidade do recolhimento da contribuição do PIS Sobre a Folha

de Pagamento nos moldes impostos pelas IN SRF 145/99 e, posteriormente, pela IN SRF 247/2002 e pelo Decreto n.º 4.524/2002, que exigiam o recolhimento adicional do tributo quando se utilizasse de deduções específicas na base tributável do PIS Faturamento. Os valores em discussão estavam sendo depositados em Juízo até a competência de outubro de 2019, recolhimento em novembro de 2019, cujo montante dos depósitos atinge o valor de R\$ 5.938 mil (2018 – R\$ 4.997 mil).

Em contrapartida aos depósitos judiciais, foram constituídas as devidas provisões para contingências registradas no Passivo Não Circulante e detalhadas em nota explicativa própria.

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 31.12.2019 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:

DESCRIÇÃO	FATO GERADOR	2019	2018
PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09			
COFINS	04/1992 a 05/1996	5.394	6.312
PIS s/ Faturamento	2003 a 2005	1.394	1.631
COFINS	2003 a 2005	6.432	7.527
PIS s/ Faturamento	2006 a 2008	1.902	2.226
COFINS	2006 a 2008	8.779	10.276
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	1.194	1.398
CSLL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	610	715
			-
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	2.430	2.847
INSS Lei 84/96	01/1997 a 12/1998	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	50	58
Subtotal Parcelados		28.186	32.991
NÃO PARCELADOS			
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	1991	0	181
CSLL Ato Cooperativo Auxiliar	1991	0	43
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	3.514	3.514
Subtotal Não Parcelados		3.514	3.738
TOTAL		31.700	36.729

NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2019	2018
INSTITUIÇÕES REGULADAS		
Sicoob Metropolitana (a)	2.943	2.604
Unimed Seguradora S.A. (a)	3.086	3.086
INSTITUIÇÕES NÃO REGULADAS		
Unio Soluções em Tecnologia (b)	5.805	9.876
Unimed Participações Ltda (b)	66.875	55.756
Central Nacional Coop Central das Cooperativas (a)	2.913	1.685
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	1.723	1.520
Outros Investimentos	27	27
TOTAL	83.372	74.554

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição.

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial, porém o cálculo foi efetuado sobre as demonstrações contábeis das investidas com base nos balancetes encerrados em novembro 2019, devido à indisponibilidade do Balanço Patrimonial até a data de encerramento das demonstrações de encerramento do exercício.

NOTA 15 – IMOBILIZADO

15.1 IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	REAVAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2019	VALOR LÍQUIDO 2018	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES						
Terrenos	4.229	2.029	0	6.258	6.258	
Edificações	31.138	5.009	(7.535)	28.612	29.308	1,8868%
TOTAL HOSPITALARES	35.367	7.038	(7.535)	34.870	35.566	
NÃO HOSPITALARES						
Terrenos	621	16.676	0	17.297	17.297	
Edificações	11.039	557	(990)	10.605	10.561	1,8868%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	11.660	17.233	(990)	27.902	27.858	
TOTAL DE BENS IMÓVEIS	47.027	24.271	(8.525)	62.772	63.424	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007, foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL, cujo saldo é de R\$ 8.205 mil (2018 – R\$ 8.254 mil), e que estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

15.2 IMOBILIZADO DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	REAVAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2019	VALOR LÍQUIDO 2018	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES						
Instalações	5.743		(3.351)	2.392	1.589	10%
Equipamentos e Acessórios	59.567		(40.356)	19.211	10.882	10%
Móveis e Utensílios	6.340		(2.155)	4.185	2.323	10%
Veículos (ambulâncias)	1.653		(1.335)	318	272	20%
TOTAL HOSPITALARES	73.303		(47.197)	26.106	15.066	
NÃO HOSPITALARES						
Instalações	1.951		(1.792)	159	197	10%
Máquinas e Equipamentos	1.769		(1.382)	387	349	10%
Equip. Proc. Dados	9.034		(7.258)	1.776	1.654	25%
Móveis e Utensílios	4.662		(3.286)	1.376	1.291	10%
Veículos	190		(190)	-	-	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	17.606		(13.908)	3.698	3.491	
TOTAL DE BENS MÓVEIS	90.909		(61.105)	29.804	18.557	

15.3 OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	REAVAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2019	VALOR LÍQUIDO 2018	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES						
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	4.121		(3.108)	1.013	1.244	(a)
TOTAL HOSPITALARES	4.121		(3.108)	1.013	1.244	
NÃO HOSPITALARES						
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	12.205		(7.535)	4.670	4.944	(a)
Outras	4.476		(4.466)	10	17	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	16.681		(12.001)	4.680	5.001	
TOTAL DE OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	20.802		(15.109)	5.693	6.245	

(a) De acordo com o prazo contratual de locação dos imóveis.

15.4 RECUPERABILIDADE DOS ATIVOS

Conforme pronunciamento técnico 01 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis, a cooperativa realizou o teste de recuperabilidade de seus ativos e não foram identificadas evidências que justificassem a necessidade de qualquer provisão para perdas.

NOTA 16 – INTANGÍVEL

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	AMORT. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2019	VALOR LÍQUIDO 2018	TAXA DEPREC. ANUAL
SISTEMAS APLICATIVOS – SOFTWARES					
Hospitalar	6.895	(3.700)	3.195	4.198	20%
Não hospitalar	42.686	(16.602)	26.084	20.880	20%
TOTAL DO INTANGÍVEL	49.581	(20.302)	29.279	25.078	

NOTA 17 – PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2019		SALDO 2018	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Provisão para Contraprestações Não Ganha (a)	-	-	-	-
Provisão para Remissão (b)	3.026	4.575	3.214	4.694
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para o SUS (c)	8.282	1.180	8.142	1.097
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para Outros Prestadores	47.220		38.023	
- Cobertura Pré-estabelecida (d)	37.460	-	38.023	-
- Cobertura Pós-estabelecida (d)	9.760		-	
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados PEONA (e)	87.136		74.951	-
TOTAL DA PROVISÕES TÉCNICAS	145.664	5.755	124.330	5.791

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). Como a cooperativa ajusta o período de cobertura dos seus contratos para vigorar entre o dia 1º e o último dia de cada mês, essa provisão não apresenta saldo no final dos exercícios.

b) Provisão para Remissão: conforme descrito na RN 393/2015 e alterações posteriores, esta provisão se refere “às obrigações decorrentes das cláusulas contratuais de remissão das contraprestações/prêmios referentes à cobertura de assistência à saúde, quando existentes”. No caso da Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico, existem beneficiários em contratos com a cláusula contratual que prevê a remissão das contraprestações aos dependentes no caso

de falecimento do titular do plano, a prazos variáveis. O cálculo desta provisão é realizado internamente pela atuária responsável LINDIRA MOREIRA SANTANA – MIBA nº 2.316 que, em cumprimento do previsto no anexo da RN 435/2018, no item 6.3.11, do capítulo I, emitiu parecer datado de 13/01/2020 autorizando o uso de sua assinatura para fins de publicação das demonstrações financeiras referente às provisões técnicas de sua responsabilidade.

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 hospi-

tar 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):** Segundo a RN 442/2018, esta provisão é “referente à estimativa do montante de eventos/sinistros, que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à OPS”, com exceção dos valores de eventos/sinistros originados no Sistema Único de Saúde (SUS), que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à OPS. A RN 442/2018 determinou também que a operadora de grande porte, que é o caso da Unimed Vitória Cooperativa Médica de Trabalho neste exercício, “deverá passar a utilizar metodologia atuarial de cálculo da PEONA em até 6 (seis) meses após o mês em que sua carteira tenha excedido 100 (cem) mil beneficiários, comunicando à ANS e observando o disposto nos arts. 4º, 5º e 6º” desta mesma RN.

A Unimed Vitória Cooperativa Médica de Trabalho possui nota técnica com metodologia atuarial própria para a PEONA aprovadas na ANS, por meio do ofício nº 388/2014/GEHAE(COATI)/GGAME/DIOPE/ANS, e esta, é calculada pela empresa Única – Unimed Consultoria Atuarial Ltda.

No ano de 2019, com intuito de atender à exigência da ANS prevista na Resolução Normativa nº 442/2018 da DIOPE, os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Paola Mara de Oliveira – MIBA 2449 emitiram parecer datado de 10/01/2020, estimado em R\$ 87.136 milhões (2018 – R\$ 74.951 milhões) o valor atuarial suficiente para cobertura dos compromissos futuros dessa rubrica.

Conforme regulamentado pela ANS, as provisões técnicas mencionadas nas letras (a), (b), (c) e (d) 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 – CORRESPONSABILIDADE CEDIDA E CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA EM 2018 E 2019

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.

A edição da RN 435, de 23 de novembro de 2018, possibilitou que a escrituração contábil a partir do exercício de 2019 contemplasse a segregação das despesas com eventos indenizáveis referentes à carteira própria e aos atendimentos por corresponsabilidade assumida, bem como as contraprestações de corresponsabilidade cedida (valor excludente da receita que corresponde aos eventos indenizáveis relativos aos atendimentos prestados por outras operadoras em corresponsabilidade), de acordo com as diversas modalidades de contratação e de preço (preestabelecido ou pós-estabelecido).

A edição da RN 446, de 01 de novembro de 2019, acrescentou o artigo 3º-A e um Capítulo V ao Anexo da RN 435, de 2018, que estabelece às operadoras informarem a segregação dos valores contabilizados em 2018 referentes às contraprestações de corresponsabilidade cedida e às despesas assistenciais, respectivamente grupos 31171 e 41111:

- a) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 31171 – Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida de Assistência Médico Hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 pela Resolução Normativa nº 435/2018.

- b) segregação dos saldos contábeis do exercício de 2018 referentes ao grupo 41111 - Despesa com Eventos/ Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência Médico-hospitalar, de acordo com o desdobramento contábil para esse grupo implantado a partir de 2019 para 411X1 pela Resolução Normativa 435/2018.

Para atender o normativo vigente, a segregação da escrituração contábil dos lançamentos de corresponsabilidade é apresentada nos seguintes quadros:

CONTRAPRESTAÇÕES DE CORRESPONSABILIDADE CEDIDA DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR (GRUPO 31171)	CORRESPONSABILIDADE CEDIDA EM PREÇO-ESTABELECIDO		CORRESPONSABILIDADE CEDIDA EM PREÇO-ESTABELECIDO	
	2018	2019	2018	2019
1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido	-	-	218.266	250.602
1.1 - Planos Individual/Familiares antes da Lei	-	-	6.732	9.617
1.2 - Planos Individual/Familiares depois da Lei	-	-	11.565	10.107
1.3 - Planos Coletivos por Adesão Antes da Lei	-	-	116	75
1.4 - Planos Coletivos por Adesão Depois da Lei	-	-	112.556	126.285
1.5 - Planos Coletivos Empresariais Antes da Lei	-	-	492	335
1.6 - Planos Coletivos Empresariais Depois da Lei	-	-	86.806	104.183
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-estabelecido	-	-	3.394	4.371
2.3 - Planos Coletivos por Adesão Antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão Depois da Lei	-	-	2.150	3.761
2.5 - Planos Coletivos Empresariais Antes da Lei	-	-	579	500
2.6 - Planos Coletivos Empresariais Depois da Lei	-	-	665	110
TOTAL	-	-	221.660	254.973

EVENTOS/SINISTROS CONHECIDOS OU AVISADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE MÉDICO-HOSPITALAR (GRUPO 411X1)	CARTEIRA PRÓPRIA (BENEFICIÁRIOS DA OPERADORA)		CORRESPONSABILIDADE ASSUMIDA (BENEFICIÁRIOS DE OUTRAS OPERADORAS)	
	2018	2019	2018	2019
1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido	851.538	934.610	-	-
1.1 - Planos Individual/Familiares Antes da Lei	121.891	135.444	-	-
1.2 - Planos Individual/Familiares Depois da Lei	133.465	144.505	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão Antes da Lei	1.313	1.372	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão Depois da Lei	189.391	243.243	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais Antes da Lei	5.611	5.418	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais Depois da Lei	399.867	404.628	-	-
2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-estabelecido	15.375	17.926	196.428	237.341
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	13.946	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	294	521	68.416	237.341
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	3.089	3.599	9.154	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	11.992	13.806	104.912	-
TOTAL	866.913	623.290	196.428	237.341

NOTA 19 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Refere-se a outros débitos de Operações de Assistência à Saúde conforme detalhamento abaixo.

DESCRIÇÃO	2019	2018
Contraprestações a Restituir	371	300
Comissões e Agenciamentos a Pagar	6	-
Intercâmbio a Pagar por Corresponsabilidade Transferida	21.520	12.535
TOTAL	21.897	12.835

NOTA 20 – 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 eventual) e a clientes particulares e convênios atendidos na rede própria.

NOTA 21 – 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/balancos de suspensão, sendo que no exercício de 2019 as antecipações de IRPJ e CSSL recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	2019	2018
Provisionado no Resultado (*)	-	873	873	10.016
Realização de Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL PROVISIONADO	36	886	922	10.065
(-) Antecipações Recolhidas	(8.108)	(1.960)	(10.068)	(15.018)
TOTAL	(8.072)	(1.074)	(9.146)	(4.953)

Os saldos a compensar de IRPJ e CSSL estão constituídos como crédito tributário (vide nota 10).

(*) A base de cálculo do IRPJ referente ao exercício de 2019 foi negativa.

NOTA 22 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Referem-se aos impostos e às 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 2019		SALDO 2018	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
ISS Sobre o Faturamento	556	-	548	-
Contribuições Previdenciárias – INSS	4.629	-	4.583	-
FGTS	1.169	-	1.033	-
PIS s/Faturamento	148	-	104	-
Cofins s/Faturamento	912	-	638	-
Retenção de Impostos e Contribuições	13.942	-	20.814	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições				
- ISS sobre o Faturamento	769	5.639	1.060	6.170
- Parcelamento Tributos Federais – Lei 11941/09	2.559	9.807	2.481	11.992
Tributos e Contribuições Relacionados IN 20 (Cooperados)				
- Imposto de Renda	247	947	240	1.158
- Contribuição Social s/ Lucro Líquido – CSLL	126	484	122	592
- Cofins	4.263	16.340	4.134	19.982
- PIS	682	2.614	661	3.196
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	515	1.969	498	2.407
TOTAL	30.517	37.800	36.916	45.497

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2019. 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 tribuam 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 (ISS) 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\$ 6.968 mil (2018 R\$ 3.030 mil).

NOTA 23 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

DESCRIÇÃO	MODALIDADE	FINALIDADE	C.PRAZO	L. PRAZO	TOTAL
Banco de Lage Landen	Empréstimo	Aquisição Software	105	-	105
Banco Santander	Empréstimo	Cap. de Giro	1.731	3.307	5.038
TOTAL 2019			1.836	3.307	5.143
Banco de Lage Landen	Empréstimo	Aquisição Software	1.152	105	1.257
Banco IBM S/A – Licença Software	Empréstimo	Aquisição Software	198	-	198
TOTAL 2018			1.350	105	1.455

NOTA 24 – DÉBITOS DIVERSOS

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

DESCRIÇÃO	2019	2018
Obrigações com Pessoal (Salários a pagar e Provisão Férias e Encargos)	22.165	23.127
Fornecedores	24.952	23.303
Depósitos de Terceiros	3.647	425
Aluguéis a Pagar	442	410
Contas e Despesas a Pagar Provisionadas	1.544	1.733
TOTAL	52.750	48.998

NOTA 25 – 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, demonstradas a seguir:

DESCRIÇÃO	2019	2018
Imposto de Renda Diferido	6.022	6.059
Contribuição Social sobre o Lucro Diferido	2.183	2.196
TOTAL	8.205	8.255

NOTA 26 – PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS – JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	2019	2018
Provisão para Ações Tributárias	17.924	13.292
Provisão para Ações Cíveis	15.370	16.478
Provisão para Ações Trabalhistas	2.805	2.405
Provisão para multas administrativas da ANS	3.477	-
TOTAL	39.576	32.175

Provisão para ações tributárias compreendem: a) R\$ 3.513 mil (2018 3.513 mil) auto de infração pela não informação na GFIP de contribuições supostamente devidas no pagamento a outras cooperativas de trabalho; b) R\$ 8.472 mil (2018 R\$ 4.440 mil) Imposto Sobre Serviços (ISS) conforme a LC 157/2016 depositado em Juízo; c) R\$ 5.938 mil (2018 R\$ 5.114 mil) PIS sobre Folha de Pagamento. As provisões citadas nos itens b) e c) estão garantidas por depósitos judiciais (vide nota 13 letra a). A do item a) 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\$ 62 milhões (2018 – R\$ 75 milhões) para as quais não constituiu provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos de perda possível, de acordo com o CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos Contingentes.



NOTA 27 – CAPITAL SOCIAL

O Capital Social está dividido entre 2.417 cooperados, sendo dividido em quotas-partes no valor unitário de R\$ 1,00 (um real) correspondente a uma quota.

ANO	SUBSCRITO	A INTEGRALIZAR	INTEGRALIZADO
2019	234.020	(113)	233.907
2018	189.008	(340)	188.668

NOTA 28 – 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 – Constituída 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 29 – CONTRAPRESTAÇÕES LÍQUIDAS

Conforme mencionado na Nota 04-O, referem-se às contraprestações emitidas de planos de assistência à saúde contabilizadas no resultado de acordo com o período de cobertura de cada contrato no regime pro rata, conforme normatizado pela ANS na RN 314/12 e alterações da RN 322/13 e RN 390/15.

NOTA 30 – EVENTOS CONHECIDOS OU AVISADOS

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

Conforme as normas gerais da RN 314/12 e alterações da RN 322/13, RN 390 e RN 435, 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 PREESTABELECIDO -
CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS/ FAMILIARES PÓS-LEI 9.656/1998 - 31/12/2019**

	CONSULTA MÉDICA	EXAMES	TERAPIAS	INTERNAÇÕES	OUTROS ATEND.	DEMAIS DESPESAS	TOTAL
Rede Própria	6.288	2.321	492	9.520	1.816	1.260	21.697
Rede Contratada	5.149	9.928	2.199	32.192	1.048	18.772	69.288
Reembolso	-	-	-	-	-	96	96
Intercâmbio Eventual	72	112	16	296	14	183	693
TOTAL	11.509	12.361	2.707	42.008	2.878	20.311	91.774

NOTA 31 – RECEITAS E OUTRAS DESPESAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

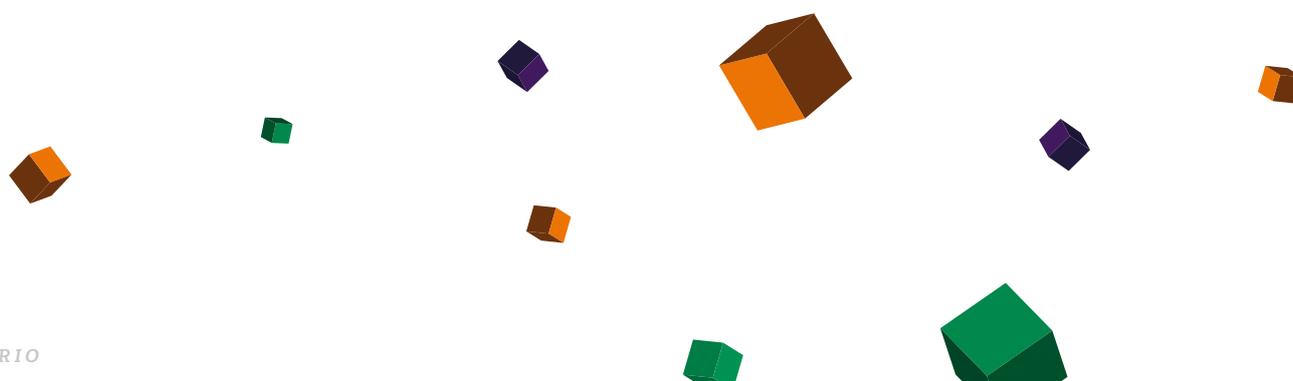
Referem-se às receitas e às despesas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora, basicamente atendimentos prestados na Rede Própria a clientes de outras Unimed (intercâmbio), particulares, convênios e outras.

NOTA 32 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	2019	2018
Despesas com Pessoal Próprio	71.872	73.271
Serviços de Terceiros	22.447	25.687
Localização e Funcionamento	24.747	22.949
Publicidade e Propaganda	7.773	6.591
Tributos	1.474	1.869
Outras	20.076	12.532
TOTAL	148.389	142.899

NOTA 33 – RESULTADO PATRIMONIAL

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



DESCRIÇÃO	2019	2018
RECEITAS PATRIMONIAIS		
Aluguel	177	209
Resultado da Equivalência Patrimonial	8.259	6.632
Lucro na Alienação de Bens e Investimentos	7.363	54
Sobras Distribuídas por outras Cooperativas	1.278	375
Dividendos Distribuídas por outras Empresas	-	1
TOTAL DAS RECEITAS PATRIMONIAIS	17.077	7.271
DESPESAS PATRIMONIAIS		
Resultado De Equivalência Patrimonial	283	164
Prejuízo na Alienação de Bens - Ativo Imobilizado	68	20
TOTAL DAS DESPESAS PATRIMONIAIS	351	184
RESULTADO PATRIMONIAL	16.726	7.087

NOTA 34 – PARTES RELACIONADAS

A cooperativa considera como partes relacionadas as pessoas ou as entidades que estão relacionadas com a Unimed Vitória, considerando as premissas do CPC – 05 – divulgação sobre partes relacionadas que considera, principalmente, influência significativa, membros do pessoal-chave da administração, entidades coligadas, controladas e empresas de um mesmo grupo econômico.

Nesse sentido, as demais entidades integrantes do sistema Unimed (Intercâmbio) não são consideradas partes relacionadas.

As transações realizadas em 31.12.2019 pela cooperativa com partes relacionadas estão representadas principalmente por seus cooperados e entidades coligadas, que compreendem:

1) Com Cooperados (Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	ATIVO	PASIVO	DESPESA
Adiantamentos	4.350	-	-
Conta-corrente	-	4.179	-
Passivo Tributário a Receber – IN-20	31.700	-	-
Produção Médica – Eventos Indenizáveis			319.334
Despesas com Assist. Téc. Educ. e Social			3.785
Remuneração dos Administradores e Conselhos			5.873

A remuneração dos administradores refere-se a Pró-Labore da Diretoria e Cédulas de Presença dos Conselhos apropriadas ao resultado exercício.

Não existe benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da cooperativa.

2) Com Entidades Coligadas (Valores em R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	ATIVO	PASIVO	RECEITA	DESPESAS
Unio Soluções em Tecnologia	24	255	189	3.123
Unimed Participações	-	-	786	-

A receita da Unimed Participações refere-se ao pagamento de juros sobre o capital próprio.

NOTA 35 – MARGEM DE SOLVÊNCIA

A Agência Nacional de Saúde (ANS) é responsável por fiscalizar/monitorar o indicador de Margem de Solvência (MS) das operadoras de saúde, conforme a RN 209, 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/2019 para as operadoras de saúde é de 77,90%. Mensalmente, essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em dezembro/2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício 2019 com suficiência de Margem de Solvência superior a R\$ 37.862 milhões (Exigência da ANS 238.679 milhões/ Patrimônio Líquido Ajustado 276.541 milhões).

NOTA 36 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS

DESCRIÇÃO	2019	2018
Ato Cooperativo		
Ato Cooperativo Principal	28.220	30.123
Ato Cooperativo Auxiliar	(22.882)	3.912
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	5.338	34.035
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO	16.798	7.355
RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS	22.136	41.390
(-) Créditos Receber de Cooperados – Baixa IN 20	(4.079)	(5.708)
RESULTADO TOTAL APURADO	18.057	35.682
DESTINAÇÕES PROPOSTAS:		
Fundo de Reserva: 10% do resultado do Ato Cooperativo	126	2.833
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	63	1.417
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	16.798	7.355
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	1.070	24.077

A relação das atividades compreendidas como atos cooperativos e não cooperativos está detalhada abaixo:



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 37 – COBERTURA DE SEGUROS

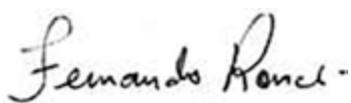
A administração da cooperativa adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2019, é assim demonstrada.

ITENS SEGURADOS	TIPO DE COBERTURA	VALOR SEGURADO - R\$
Imóveis e Instalações	Incêndio – SEC Empresarial	100.200
Veículos e Equipamentos	Danos Materiais e Corporais	400
TOTAL		100.600

NOTA 38 – EVENTOS SUBSEQUENTES

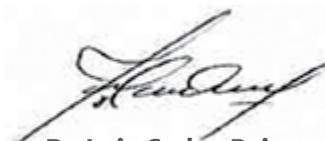
Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações financeiras de 17.01.2020 que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

Vitória (ES), 31 de Dezembro de 2019.



Dr. Fernando Ronchi

Diretor-presidente



Dr. Luiz Carlos Paier

Diretor Administrativo-financeiro



Philippe Ferreira da Rocha

Contador CRC-ES 012855/O-5



São Paulo, 10 de janeiro de 2020

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 31/12/2019:

- 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 12/2019, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:

PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 87.136.199,98

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 094

Paola Mara de Oliveira
Atuária MIBA 2449

Vitória - ES, 13 de janeiro de 2020.

C.I. – GEPAT – 0019/2020.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial da Provisão de Remissão – Dez-19

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 2019, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2019
3.026.340,27	4.575.366,88	7.601.707,15

A Provisão de Remissão contabilizada está de acordo com o calculado conforme a nota técnica vigente.

Atenciosamente,



Lindira Moreira Santana - MIBA 2.316
Gerência de Produtos e Atuarial - Unimed Vitória

PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019.

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 2019, 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, 29 de janeiro de 2020.

DRA. ANA MARIA RAMOS

DR. CARLOS LUIZ ZAGANELLI

DR. CARLOS PIMENTEL MOSCHEN

DR. ISAAC WALKER DE ABREU

DRA. NORMA SUELY SOARES LOUZADA

DR. UBIRAJARA MARTINELLI



unimedvitoria.com.br