



RELATÓRIO

de Gestão e
Sustentabilidade
Unimed Vitória

2020

Unimed 
Vitória





04 NOSSO ANO

08 NOSSA MENSAGEM

- 9 MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 11 MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

13 NOSSO RELATO

- 14 DIVULGAÇÃO DO DESEMPENHO SUSTENTÁVEL
- 15 TEMAS E PREOCUPAÇÕES PRIORITÁRIAS

17 NOSSA CRENÇA

- 19 GOVERNANÇA
- 22 ESTRATÉGIA
- 28 RISCOS
- 32 ÉTICA E INTEGRIDADE

36 NOSSO CUIDADO

- 38 RECURSOS PRÓPRIOS
- 53 REDE PRESTADORA E FORNECEDORES

58 NOSSO IMPACTO

- 59 MERCADO E CLIENTES
- 71 RESULTADOS FINANCEIROS
- 79 INOVAÇÃO
- 81 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

84 NOSSA CULTURA

- 86 COOPERADOS
- 92 COLABORADORES

103 NOSSA VISÃO COLETIVA

- 105 RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 115 MEIO AMBIENTE

120 ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

127 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

NOSSO ANO



Iniciativas marcantes de 2020

Nos orgulhamos de ter cumprido o nosso papel enquanto cooperativa médica, entregando o nosso melhor para os nossos cooperados, clientes, parceiros e demais públicos de interesse, no ano mais intenso e desafiador para a Unimed Vitória.

Confira, a seguir, as iniciativas mais marcantes.

Criação do Plano de Apoio Financeiro aos Cooperados. 900 médicos atendidos e adiantamento de R\$ 11 milhões.

Aporte de R\$ 3 milhões na Previdência Privada dos cooperados – em comemoração ao Dia do Médico.

Abertura de 26 editais de processo seletivo, ofertando 47 vagas para médicos cooperados atuarem nos Recursos Próprios.

Liberação de uma folha adicional em dezembro para todo cooperado, correspondente a 70% da média da produção médica em 2020.

Aprovação da compra do terreno ao lado do Hospital Unimed na 1ª AGE Digital 2020.

Criação da Holding Unimed Vitória, aprovada durante a 2ª AGE Digital 2020.

Aprovação do projeto Unidade Avançada Serra, como primeiro investimento da Holding Unimed Vitória, durante a 3ª AGE Digital 2020.

Criação do atendimento de referência ao médico pela Casa do Cooperado.

Criação do Comitê de Superação de Crise.

Unimed Vitória conquista o 9º lugar entre as 10 maiores empresas do Estado, subindo mais de 10 posições em relação a 2015.



Aquisição de novo equipamento de hemodinâmica, considerado o mais moderno do mercado.

Criação do Espaço da Mulher, na Unimed Diagnóstico, com investimentos em novos equipamentos para mamografia, ultrassonografia e raio-x.

Aquisição de uma ambulância (unidade avançada) para o SOS Emergências Médicas.

Compra de 13 respiradores para atendimento à pandemia. Cinco deles chegaram ainda em dezembro de 2019 e outros oito entre fevereiro e março de 2020.

Compra antecipada de EPIs e insumos para atendimento de pacientes de Covid-19, para garantir estoque mínimo para três meses, durante todo o ano de 2020.

Apresentação à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) da nova metodologia de cálculo da Margem de Solvência da cooperativa, baseada em risco.

Automatização dos processos da Diretoria de Mercado, em parceria com o FindesLab.

Equipe de vendas e pós-venda batem 100% das metas da cooperativa. Desses, 71% dos planos foram comercializados por equipe própria e não por corretoras.

Criação da Central Covid – para orientação aos clientes sobre sintomas e prevenção.

Implantação da Teleconsulta.

Telemonitoramento e entrega de medicação na casa de clientes em tratamento oncológico.

Lançamento de dois novos produtos dirigidos à Pessoa Física.



Criação de duas UTIs exclusivas Covid-19 no Hospital Unimed.

Criação de 74 leitos exclusivos para Covid-19, sendo 26 de UTIs e 48 de apartamentos no Hospital Unimed.

Realização de 20.181 testes de Covid-19 (março a dezembro), com pico de até 240 testes num único dia.

Recertificação ONA, nível 3.

Adequações físicas, de processos e de fluxos no Hospital Unimed Vitória e na Maternidade Unimed Vitória.

Avanços e refinamento de processos, iniciados ainda em 2019, para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Criação do Plano de Cuidado com o Colaborador.

Homologação da Política de Diversidade da Unimed Vitória, com realização do evento “Por Todas”.

Plano de Cuidado Institucional – com várias frentes de atuação como resposta da cooperativa à pandemia da Covid-19.

Programa de Apoio Psicológico para cooperados e colaboradores.

Manutenção dos empregos e contratação de 689 colaboradores para reforço no atendimento.

Mais de 33.000 horas de treinamento para colaboradores, sendo 8.532 horas referentes à Covid-19.



NOSSA MENSAGEM



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Um ano de enormes desafios, cooperação e amadurecimento do negócio

[GRI 102-14]

A pandemia da Covid-19 nos expôs a um ano de incertezas e grandes desafios. Como maior plano de saúde do Espírito Santo, assumimos com responsabilidade o nosso compromisso junto aos clientes e à sociedade no combate à pandemia, oferecendo respostas rápidas e eficientes baseadas no planejamento, no monitoramento e em adequações ao cenário.

Dentre os desafios, a Unimed Vitória precisou gerenciar os atendimentos aos clientes, a manutenção da saúde financeira, a gestão da carteira de clientes e a preservação da saúde dos cooperados e colaboradores. Com trabalho, dedicação e cooperação, conseguimos superar cada um deles, chegando ao final de 2020 mais maduros e fortalecidos enquanto cooperativa médica.

A rapidez na tomada de decisões, certamente, foi a grande aliada nesse processo. Em dezembro de 2019, quando a pandemia ainda avançava pela China e não havia chegado ao Espírito Santo, já nos preparávamos com a compra de 13 novos respiradores. Também nos antecipamos na aquisição de suprimentos, no treinamento das equipes e na criação de cadastro de reserva para contratações na área de Saúde.

Com a confirmação dos primeiros casos da doença no Espírito Santo, demos continuidade a este planejamento com a atuação do Comitê de Superação e a revisão do nosso Planejamento Estratégico, priorizando os projetos que fossem ao encontro das necessidades do momento. Criamos uma série de indicadores e passamos a monitorá-los diariamente, compreendendo a gestão financeira e de clientes e as áreas Assistencial, de Suprimentos e de Pessoas.

Outra frente de trabalho atuou em parceria com a rede credenciada para aumentar o número de leitos, além de ações como adequações de espaços físicos e processos para garantia do distanciamento social. O mapeamento e acompanhamento dos profissio-

Cuidando da sustentabilidade do negócio, trabalhamos fortemente, junto aos clientes, tendo como resultado o impacto reduzido da inadimplência na saúde financeira da cooperativa.



nais de grupo de risco e o atendimento ao cliente de forma remota foram outras iniciativas fundamentais.

Toda a cooperação no enfrentamento da Covid-19 foi determinante nesse período, quando contamos inclusive com empréstimos de suprimentos entre parceiros. Esse esforço foi recompensado com a recuperação de 88% dos pacientes internados com Covid-19 e com o aumento do índice de satisfação do cliente Unimed de 78,6% (2019) para 82,4% (2020).

A pandemia exigiu e exigirá ainda muito de nós, mas nos mantivemos também guiados pelos investimentos, em novos equipamentos e tecnologia de ponta, de modo a proporcionar o melhor exercício da medicina em nossos Recursos Próprios. Do mesmo modo, mantivemos as iniciativas do Instituto Unimed Vitória, com o apoio a projetos sociais e culturais, além do estímulo à cultura da inovação em parceria com a Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes).

Cuidando da sustentabilidade do negócio, trabalhamos fortemente, junto aos clientes, tendo como resultado o impacto reduzido da inadimplência na saúde financeira da cooperativa. Apesar de a concorrência ter se mantido agressiva no mercado, o cliente Unimed Vitória se manteve fiel, confiando na garantia de um atendimento de excelência que sempre entregamos e vamos entregar.



Dr. Fernando Ronchi
Diretor-presidente da
Unimed Vitória
Gestão 2019-2023

Igualmente, o cooperado nos ofereceu, mais uma vez, a sua confiança, priorizando os serviços próprios e, juntamente com os colaboradores, abraçando o nosso objetivo primordial: realizar um acolhimento humanizado do paciente, com empatia e excelência.

Entendemos que os reflexos da pandemia seguirão em 2021 com novos desafios, além do cuidado com os clientes que vão contrair a Covid-19. E nós vamos permanecer com o trabalho sério, planejado e estratégico, salvando vidas, promovendo a ampliação de projetos na área de Governança e a expansão dos Recursos Próprios para outros municípios da nossa área de atuação fora da Grande Vitória, facilitando ainda mais a jornada do cliente com o Jeito de Cuidar, que prioriza o lado humano das relações, a assistência de qualidade e a melhor experiência.

MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Um período de realizações, amadurecimento e vitórias

[GRI 102-14]

Não há como avaliar de outra forma: o ano de 2020 foi difícil para todos. No setor da saúde suplementar, extremamente desafiador. A pandemia da Covid-19 trouxe, principalmente, medo e insegurança. Alterou prioridades e o planejamento que tínhamos para o período, colocando a nossa cooperativa à prova.

Passar por essa experiência reforçou, fundamentalmente, que a Unimed Vitória está estruturada nos pilares corretos: cuidado, profissionalismo, responsabilidade e inovação. Em 2020, juntamente com alguns dos colegas e dos membros da Diretoria Executiva, além de colaboradores e autoridades na área de saúde, o Conselho de Administração

participou ativamente dos debates promovidos pelo Comitê de Superação. Esse grupo definiu as estratégias que nos permitiram agir de forma rápida e resolutiva frente à pandemia.

A cooperativa alcançou êxitos em cada uma das suas frentes de atuação, e isso não aconteceu por acaso. Tudo é resultado de muito trabalho e esforço coletivo. Nossos cooperados, colaboradores e parceiros mostraram um alto grau de conscientização e comprometimento.

Mais um aspecto que muito nos orgulha é perceber que nos aproximamos, ainda mais, das pessoas. São elas a nossa razão de existir. Como resultado, alcançamos padrão de excelência nas pesquisas de satisfação com os nossos públicos.

Também continuamos zelando pelas comunidades do entorno, por meio dos projetos e das ações de responsabilidade socioambiental desenvolvidas pelo Instituto Unimed Vitória e parceiros. E mesmo em um contexto tão adverso, conseguimos alcançar um resultado expressivo no programa do Redirecionamento do Imposto de Renda, o RIR.

Olhando para 2021, esse será um período fértil para inovação e para mais desafios, decorrentes sobretudo da pandemia e do comportamento do mercado.



O compromisso em cobrir as emergências não tirou a visão de médio e longo prazo da Unimed Vitória. De setembro a dezembro, realizamos três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs), de forma on-line, com os cooperados aprovando iniciativas que vão impactar muito positivamente na sustentabilidade e no crescimento da cooperativa.

Em um desses encontros foi aprovada a compra de um terreno para continuar investindo no nosso Complexo Integrado de Atenção à Saúde (CIAS), que consolidou sua referência no atendimento entre os clientes. Outra decisão importante, também com a participação ativa de nossos cooperados, foi a criação da Holding Unimed. Uma iniciativa que permitirá diversificar os ganhos dos médicos da cooperativa, assim como trará novas oportunidades de negócio diante de um mercado cada vez mais acirrado.

Aproveitamos 2020, ainda, para refletir e evoluir nas práticas de governança. Adotamos iniciativas que contribuíram na missão do Conselho de acompanhar a gestão e tratar qualquer conflito de interesse de forma profissional.



Jesse Rangel Tabachi
Presidente do Conselho
de Administração da
Unimed Vitória
Gestão 2019-2023

Olhando para 2021, esse será um período fértil para inovação e para mais desafios, decorrentes sobretudo da pandemia e do comportamento do mercado. Vamos buscar, com ousadia, atenção redobrada e cuidando de todos, um crescimento sustentável para o nosso negócio.

Afinal, temos uma gama de comprovações de que estamos no caminho certo para lidar com esses novos tempos.

NOSSO RELATO



DIVULGAÇÃO DO DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

[GRI 102-40, 102-42, 102-46, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53 e 102-54]

Publicado anualmente desde 2009, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade Unimed Vitória 2020 reúne os principais resultados econômico-financeiros e socioambientais alcançados pela cooperativa no período. A publicação segue a Global Report Initiative (GRI) para a comunicação de suas práticas de sustentabilidade.

Este relatório foi preparado em conformidade com as normas GRI na opção Essencial.

O conteúdo da publicação, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foi definido considerando os temas mais relevantes para o negócio e os nossos públicos de relacionamento, que integram a nossa Matriz de Materialidade. As partes interessadas são definidas pela Alta Direção dentro da construção da Cadeia de Valor e são: Clientes, Cooperados em Geral, Cooperados Dirigentes, Colaboradores da Unimed Vitória, Colaboradores Gestores, Fornecedores, Rede Prestadora, Corretoras, Governo e Organizações da Sociedade Civil.

As informações econômico-financeiras e socioambientais consideram todas as operações das unida-

des de negócios que integram o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias): Hospital Unimed Vitória, Maternidade Unimed Vitória, Pronto Atendimento de Vitória e Aracruz, Centro de Especialidades, Unimed Oncologia, Laboratório, Unimed Diagnóstico, Personal, SOS Emergências Médicas, Viver Bem, Assistência Domiciliar e Saúde Ocupacional

O índice GRI traz os conteúdos gerais e as divulgações mais relevantes (temas materiais) para a gestão integrada do negócio, além de outras iniciativas correspondentes a outros indicadores da metodologia.

A divulgação do Relatório de Gestão e Sustentabilidade Unimed Vitória 2020 é acompanhada pela Presidência, por meio da Gerência de Comunicação. As informações foram extraídas dos relatórios anuais de desempenho de cada diretoria, do Relatório dos Auditores Independentes e de outros demonstrativos disponíveis na Unimed Vitória.

Dúvidas, comentários e outras informações sobre o Relatório podem ser encaminhadas para o e-mail comunicação@unimedvx.com.br. Também comentamos e respondemos sobre nossas operações, bem como o desempenho da nossa gestão em nossos perfis nas redes sociais e nos encontros presenciais com os públicos de relacionamento.

Em caso de mudanças em relação aos dados reportados em anos anteriores, as observações estarão apontadas no índice de conteúdo GRI.

TEMAS E PREOCUPAÇÕES PRIORITÁRIAS



[GRI 102-43]

A cada dois anos, envolvemos os stakeholders na definição dos temas prioritários que devem fazer parte do Relato. A consulta anterior havia sido realizada em 2019. Excepcionalmente, em 2020, atualizamos a Matriz, considerando que os impactos da pandemia poderiam alterar de forma significativa as demandas da sociedade. Por termos atuação na área de saúde, ouvimos os stakeholders definidos pela cooperativa. Contabilizamos 235 questionários on-line respondidos no período de 1º de outubro a 30 de novembro de 2020.

O processo partiu da seleção de 21 temas mais relevantes para o negócio, ponderando a opinião dos cooperados (diretores e conselheiros) e colaboradores gestores (superintendentes e gerentes) – que são os sócios e executivos; e a opinião dos demais stakeholders. Os temas foram elencados com base na 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.

Os dez temas e as preocupações levantados pelos grupos de stakeholders engajados estão apresentados na Matriz de Materialidade a seguir.

[GRI 102-44]

Tema	Públicos impactados	Dimensão
Qualidade no Atendimento - Dados de desempenho do plano (Ex: índices de satisfação do cliente, taxas de reclamação, dentre outros) e métodos inovadores em quaisquer etapas de atendimento.	Clientes, cooperados, colaboradores e rede prestadora	Social
Desempenho econômico-financeiro - Englobando o valor gerado (receitas); o valor distribuído (custos operacionais, salários, benefícios, investimentos comunitários, dentre outros); e o valor retido.	Cooperado, governo, organização da sociedade civil, rede prestadora, corretoras e clientes	Econômica

Tema	Públicos impactados	Dimensão
Anticorrupção – Adoção de medidas para prevenir práticas de corrupção entre os públicos de relacionamento da cooperativa. Riscos relacionados, comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção.	Cooperado, colaboradores, rede prestadora, fornecedores e corretoras	Econômica
Saúde e Segurança do Cliente – Mecanismos de acesso a tratamentos médicos e assistenciais com qualidade e controle de doenças, além de ações focadas na promoção da saúde e da qualidade de vida.	Cooperado, clientes, comunidade, rede prestadora e governo	Social
Impactos Econômicos Indiretos – 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). Mudanças no potencial produtivo (monetário e não monetário).	Cooperado, colaborador, clientes e rede prestadora	Econômica
Diversidade e Igualdade de Oportunidades e Não Discriminação – Composição dos grupos de governança da cooperativa (gênero e faixa etária) e remuneração das mulheres em relação aos homens. Práticas visando não-discriminação de gênero, idade, raça, religião, orientação sexual, idade, entre outros, entre colaboradores e cooperados.	Cooperado, colaborador, rede prestadora, corretoras e sociedade civil	Social
Privacidade do Cliente – Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados dos clientes (inclui a Lei Geral de Proteção de Dados).	Cooperado, colaborador, clientes, rede prestadora e governo	Social
Sinistralidade – Resultado obtido na relação entre as despesas assistenciais e a soma das receitas obtidas pela cooperativa. Ações com foco no consumo consciente dos produtos e serviços.	Cooperado, governo, organização da sociedade civil, rede prestadora, corretoras e clientes	Econômica
Transparência nos Preços e Coberturas dos Planos – Comercialização dos produtos oferecidos pela Unimed Vitória e políticas de reajustes aplicados aos contratos dos clientes da cooperativa.	Cooperado, clientes, rede prestadora, governo e corretoras	Negócio
Conformidade Ambiental com leis e regulamentos ambientais.	Colaboradores, clientes, comunidade, rede prestadora e governo	Ambiental

NOSSA CRENÇA





Alinhada aos princípios do cooperativismo, a Unimed Vitória incentiva a participação dos cooperados nas assembleias

Somos cooperativismo

As organizações criadas no formato cooperativista reúnem pessoas que partilham de um mesmo propósito. No caso da Unimed Vitória, a finalidade sempre foi cuidar das pessoas. Durante seus 41 anos de história, ela segue com orgulho as linhas orientadoras do cooperativismo. Em primeiro lugar, dar o mesmo valor a cada sócio. Da mesma forma, promove o acesso, livre de qualquer tipo de discriminação, para aqueles que manifestam interesse em compor seu quadro, de acordo com o Estatuto Social e o Regimento Interno.

Além disso, incentiva que todos os cooperados participem da vida da instituição, capacita seus públicos internos para as atividades profissionais e se interessa de forma genuína pelas comunidades da sua área de atuação, buscando contribuir para o desenvolvimento delas. E, por fim, busca a integração às demais singulares do Sistema para consolidar um modo único de fazer medicina.

Ao considerar a trajetória da Unimed Vitória, a pandemia do coronavírus é mais um capítulo desafiador. Certamente, o mais complexo deles. Porém,

é mais um exemplo da sua força. O modelo baseado na responsabilidade e gestão coletiva construiu o legado que possibilitou lidar de forma destacada com tal situação, com equilíbrio, agilidade e proatividade, que foram reconhecidos pelos públicos de interesse em diversos momentos.

Os Recursos Próprios, iniciados há 25 anos, consolidam e fortalecem a cooperativa como campo de trabalho para seus médicos e assistência de qualidade aos clientes.

Na mesma linha, as votações nas assembleias gerais sobre a destinação das sobras e outros investimentos deram fôlego ao negócio, ano a ano. Como resultado, empregos mantidos, ações inovadoras e suporte aos sócios nos períodos mais delicados, sem comprometer a sua sustentabilidade da organização.

A Unimed Vitória pratica com entusiasmo a essência do cooperativismo, que engloba, entre outros aspectos, de forma justa e contínua, valorizar a atividade médica e cuidar dos seus sócios, profissionais e demais públicos de interesse.

GOVERNANÇA

Gestão com foco na sustentabilidade

[GRI 102-18, 102-19, 102-20 e 102-22, 102-23 • Tema material: Diversidade]

A gestão da Unimed Vitória é baseada em uma estrutura democrática que considera a participação de todos os cooperados, sendo as principais decisões deliberadas nas assembleias gerais ordinária e extraordinárias, quando são feitas e aprovadas as prestações de contas do ano anterior, determinada a destinação das sobras e validadas as ações estratégicas a seguir.

A estrutura de governança é composta pela Diretoria Executiva, pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Técnico e pelo Conselho Fiscal, somando 33 membros, sendo 26 homens e 8 mulheres. Eles atuam com o apoio do Conselho Social e das Superintendências Executivas. Regi-

do pelo Estatuto Social da cooperativa e pelo seu Regimento Interno próprio, o Conselho de Administração planeja e traça normas para operações e serviços, bem como controla os resultados. A Diretoria Executiva, por sua vez, executa as regras para cumprimento dos objetivos da cooperativa, delegando e acompanhando as metas e os indicadores estratégicos junto às Superintendências, responsáveis por conduzir o desdobramento da estratégia com as demais áreas. A Instrução Normativa de Alçada Decisória e Financeira é o que assegura a autonomia dos superintendentes na tomada de decisões, estabelecendo os limites e as responsabilidades desses cargos.

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 Joaquinha Maldonado
Ulisses Horst Duque
Wellington Menelli Pioto
Rosely Fagundes Madeira
Yara Santos Rosetti

Conselho Fiscal – Gestão 2020

Norma Suely Soares Louzada
Marcelo Augusto S. Pimentel
Cleide Kelly Tschauen

Suplentes

Fernando Sérgio Martins
Arnaldo Ferreira Filho
Luiz Antônio de Sant’anna

Processo eleitoral e decisório

[GRI 102-24]

Os membros dos conselhos de Administração e Técnico e da Diretoria Executiva da Unimed Vitória são eleitos pelos cooperados por meio de processo eleitoral para um mandato de quatro anos, em que são necessárias inscrições de chapas compostas por 27 médicos cooperados. Já os representantes do Conselho Fiscal são eleitos individualmente para mandatos de um ano. Uma comissão eleitoral fica responsável por acompanhar todo o processo eleitoral, com todos os procedimentos orientados por documento específico.

Assembleias

Ano desafiador requer mais união, participação e trabalho. Em 2020, a Unimed Vitória mobilizou seus cooperados para três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs), com aprovação, pela maioria, de iniciativas arrojadas e determinantes para o crescimento e a sustentabilidade da cooperativa. As assembleias aconteceram de forma virtual.

A cooperativa, para promover a transparência e garantir que todo o processo cumprisse as exigências legais e estatutárias, bem como as recomendações da Organização das Cooperativas do Brasil (OCB) sobre assembleias digitais, constituiu uma comissão especial de auditoria para acompanhamento de todas as etapas de preparação e desdobramentos do encontro, que até então sempre foi presencial. Essa comissão foi composta por cooperados representantes dos Conselhos da Unimed Vitória, do assessor jurídico e de um representante da OCB-ES.

As AGEs, em 2020, foram realizadas pela primeira vez no formato on-line

Na primeira AGE, em agosto, foi aprovada a aquisição de um terreno ao lado do Hospital Unimed, que permitirá a ampliação dos Recursos Próprios. Participaram 809 cooperados, com 99% dos votos a favor da aquisição do terreno.





Na segunda AGE, em outubro, foi aprovada a criação da Holding Unimed Vitória. A segunda pauta, com proposta de alteração dos artigos 2º, 37º e 41º do Estatuto Social da Unimed Vitória, não foi aprovada.

Na terceira AGE, em dezembro, a cooperativa colocou em pauta e aprovou o primeiro investimento da Holding Unimed Vitória: a criação de uma unidade avançada no município da Serra, estratégica para o atendimento dos clientes empresariais na região.

Conselho Social

Instância consultiva da Unimed Vitória, o Conselho Social se reuniu em três encontros virtuais para debater e contribuir com temas muito relevantes em 2020. Na primeira reunião foram debatidos o futuro, os novos rumos e os desafios da cooperativa no cenário pós-pandemia.

Para mobilizar os 120 cooperados conselheiros a participarem do encontro, que acontecia virtualmente pela primeira vez, foi montado um suporte técnico para orientar sobre o acesso, além de disponibilizados, com antecedência, cartilhas, webmails e cards explicando o passo a passo para acessar a plataforma.

No segundo encontro foi apresentado o projeto de criação da Holding Unimed Vitória, e no terceiro, em dezembro, a criação de um posto avançado na Serra, primeiro negócio da Holding. Os encontros tiveram em média a participação de 91% conselheiros, além da Diretoria Executiva.

Princípios preservados

Avaliação do Conselho de Administração

[GRI 102-28]

O Conselho de Administração da Unimed Vitória, desde 2019, passa por uma avaliação anual conduzida pela Secretaria de Governança, com base nas orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). O processo, que em 2020 aconteceu de forma virtual, avalia o colegiado como um todo e a participação individual dos conselheiros, por meio de um questionário que trata da dinâmica do órgão e das estratégias da cooperativa. O resultado da avaliação serve de base para a elaboração de planos de ação para os conselheiros, buscando mais eficácia nas reuniões e nas tomadas de decisão e melhorias nas práticas de governança.

ESTRATÉGIA

Comitê de Superação frente à pandemia

Os desafios trazidos pela pandemia da Covid-19 fizeram com que a Alta Direção e os executivos da Unimed Vitória trabalhassem ainda mais alinhados em 2020. Instituído no mês de março, o Comitê de Superação foi o grande alicerce na gestão estratégica frente à pandemia, com o papel de centralizar, coordenar e direcionar as ações da organização frente à situação adversa.

Integram esse comitê, a Diretoria Executiva, os superintendentes, os diretores Técnico/Clínico do Hospital Unimed, um assessor jurídico, um representante do Conselho de Administração e dois especialistas em gestão de crise. Durante o ano, o grupo realizou reuniões semanais, discutindo, determinando e avaliando os planos de contingência necessários a cada período.

A partir do Comitê de Superação também foram implementados dois grupos táticos: o Comitê Gestor do Hospital Unimed e o Comitê de Sustentabilidade. O primeiro trata de temas relacionados à infraestrutura; à atenção aos pacientes; à gestão de indicadores, insumos e acesso ao cuidado; à gestão de pessoas e do conhecimento; e à gestão de telemonitoramento e de interface. Já o Comitê

de Sustentabilidade, por sua vez, concentra-se no fluxo de caixa, na revisão do Planejamento Estratégico e na contingência da rede.

Todo esse trabalho conjunto e ordenado fomentou avanços nas práticas de governança voltadas para a gestão de riscos, controles internos e compliance, de modo a oferecer mais segurança e agilidade nas tomadas de decisões.

Adequações do Gerenciamento da Estratégia

[GRI 102-26 e 102-33]

As particularidades de 2020 decorrentes da pandemia da Covid-19 exigiram a necessidade de adequações nos processos de gerenciamento das estratégias da Unimed Vitória. As reuniões de Acompanhamento de Planejamento Estratégico (APEs) táticas, que envolvem coordenadores, gerentes e superintendentes em discussões sobre os indicadores estratégicos, foram suspensas; e as reuniões de APE estratégicas, em que participam superintendentes, Diretoria Executiva e o Conselho de Administração, ocorreram de maneira on-line, assim como os encontros de acompanhamento de projetos.

O Planejamento Estratégico (PE) foi disseminado às equipes operacionais por meio de uma cartilha com uma linguagem simples e de fácil leitura, divulgada bimestralmente com as atualizações sobre as decisões da Unimed Vitória, os principais resultados e perspectivas, projetos em discussão e outros. Dessa forma, a cooperativa pode dialogar sobre suas estratégias de uma maneira direta mesmo durante a pandemia, quando as reuniões de acompanhamento do PE em nível operacional não puderam ser realizadas.

Outra mudança foi a condução das áreas de Qualidade e Processos para a Gerência de Estratégia, de modo a simplificar os processos e concentrar os assuntos estratégicos da Unimed Vitória. O foco organizacional também precisou ser redirecionado, evidenciando as receitas e o custo assistencial. Desse modo, o PE teve suas estratégias concentradas especialmente nos indicadores financeiros, avaliando os indicadores mais críticos e conduzindo as decisões de modo a manter a saúde financeira da cooperativa.

Ciclo de Revisão do PE em novo formato

[GRI 102-26 e 102-33]

O Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico foi antecipado em 2020, sendo iniciado oficialmente no mês de julho, em formato de on-line, para todos os colaboradores. As mudanças no período de realização e no formato foram necessárias devido à pandemia de Covid-19, mas mantiveram os momentos que envolveram grupos de liderança para revisar os objetivos estratégicos da Unimed Vitória e os indicadores estratégicos para alcançá-los. São 33 indicadores mensurados e acompanhados pela cooperativa junto às Gerências e Superintendências.

Com os eventos do ciclo em formato de lives, workshops e reuniões virtuais, a configuração do Ciclo de Revisão do PE ficou mais dinâmica e singular, respeitando as mesmas perspectivas de discussões de quando realizadas em modo presencial. As particularidades da revisão envolveram ainda o reposicionamento da Unimed Vitória quanto à

inovação e uma série de estudos sobre a Covid-19, com a antecipação de considerações em APEs estratégicas com a Alta Liderança, a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração, que concentraram as discussões nos resultados. Também foi feita a revisão da Matriz SWOT da cooperativa à luz da pandemia.



Em sua totalidade, o ciclo compreendeu quatro fases: o Diagnóstico Estratégico, que ocorreu entre maio e agosto, com o estudo do mercado, tendências, oportunidades e possíveis ameaças à Unimed Vitória; a abertura do Ciclo de Revisão; a reavaliação do posicionamento estratégico, pautado na inovação e no novo mercado; e a avaliação das necessidades e desejos dos clientes.

Na segunda etapa, entre agosto e outubro, foi feita a Revisão da Estratégia, com a revisitação do Mapa Estratégico alinhado aos Direcionadores Estratégicos; a projeção das Metas Globais; a definição dos gatilhos do Programa de Participação nos Resultados (PPR) e a avaliação dos riscos estratégicos.

Entre outubro e novembro, a Unimed Vitória concentrou os debates nos Projetos Estratégicos, com o levantamento, a avaliação técnica e a validação dos projetos. Encerrando o ciclo, entre novembro e dezembro, as discussões giraram em torno do orçamento, com os desdobramentos dos projetos estratégicos, workshops orçamentários, revisão e consolidação do orçamento e o evento de Encerramento do Ciclo.

Durante o ano, também houve a intensificação dos estudos sobre a pandemia da Covid-19, com monitoramento de dados para a tomada de decisões. Os assuntos reunidos foram apresentados em fóruns de discussão.

Workshops conduzem debates

[GRI 102-26 e 102-33]

Para fomentar as discussões relacionadas à revisão do Planejamento Estratégico 2020 ao início do Planejamento Estratégico 2021-2024, a Unimed Vitória organizou uma série de workshops virtuais envolvendo clientes, colaboradores, Conselho de Administração, Diretorias Executivas e Superintendências. São eles:

- **Workshop com Clientes:** encontros realizados virtualmente entre os dias 21 e 26 de agosto, a fim de ouvir os clientes gestores dos contratos empresariais e os beneficiários (funcionários das empresas contratantes) a respeito da Unimed Vitória e produzir insights para a revisão do Planejamento Estratégico.



- **Workshop Novo Normal:** realizado nos dias 31 de agosto e 2 de setembro, para consolidar os insights produzidos nos workshops e nas avaliações de cenários realizados anteriormente, contendo visões de mercado e dos clientes. Esses elementos somados aos Direcionadores Estratégicos possibilitaram a definição do Mapa Estratégico da Unimed Vitória.
- **Workshop de Inovação:** evento que aconteceu no dia 30 de setembro em formato de live, com a participação do presidente do Conselho de Administração, das Diretorias e Superintendências, buscou identificar como a Unimed Vitória pode potencializar a inovação. O encontro resultou na definição dos Direcionadores de Inovação da Unimed Vitória que foram insumos para a criação do Pulsar, o programa de inovação da cooperativa.
- **Workshop de Projetos:** promovido no dia 15 de setembro, teve como objetivo levantar os potenciais projetos estratégicos que sustentarão o Mapa Estratégico. Em 2020, foi desenvolvida uma metodologia customizada para levantamento dos projetos, considerando os desafios deste processo na Unimed Vitória e a visão dos clientes internos.

Mapa Estratégico compreende nova visão de futuro

Os conteúdos discutidos e produzidos durante o Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico 2020 foram fundamentais para a definição do Mapa Estratégico 2021, contemplando os desafios de crescimento e de sustentabilidade da cooperativa. O mapa direciona a organização a uma visão de futuro orientada para “ser a primeira escolha de quem busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação, garantindo preço justo e a melhor experiência”.

Nesse contexto, as ações estratégicas da Unimed Vitória, a partir de 2021, visam, especialmente, o desenvolvimento e o fortalecimento dos pilares Direcionadores de Inovação, com a defesa da impor-

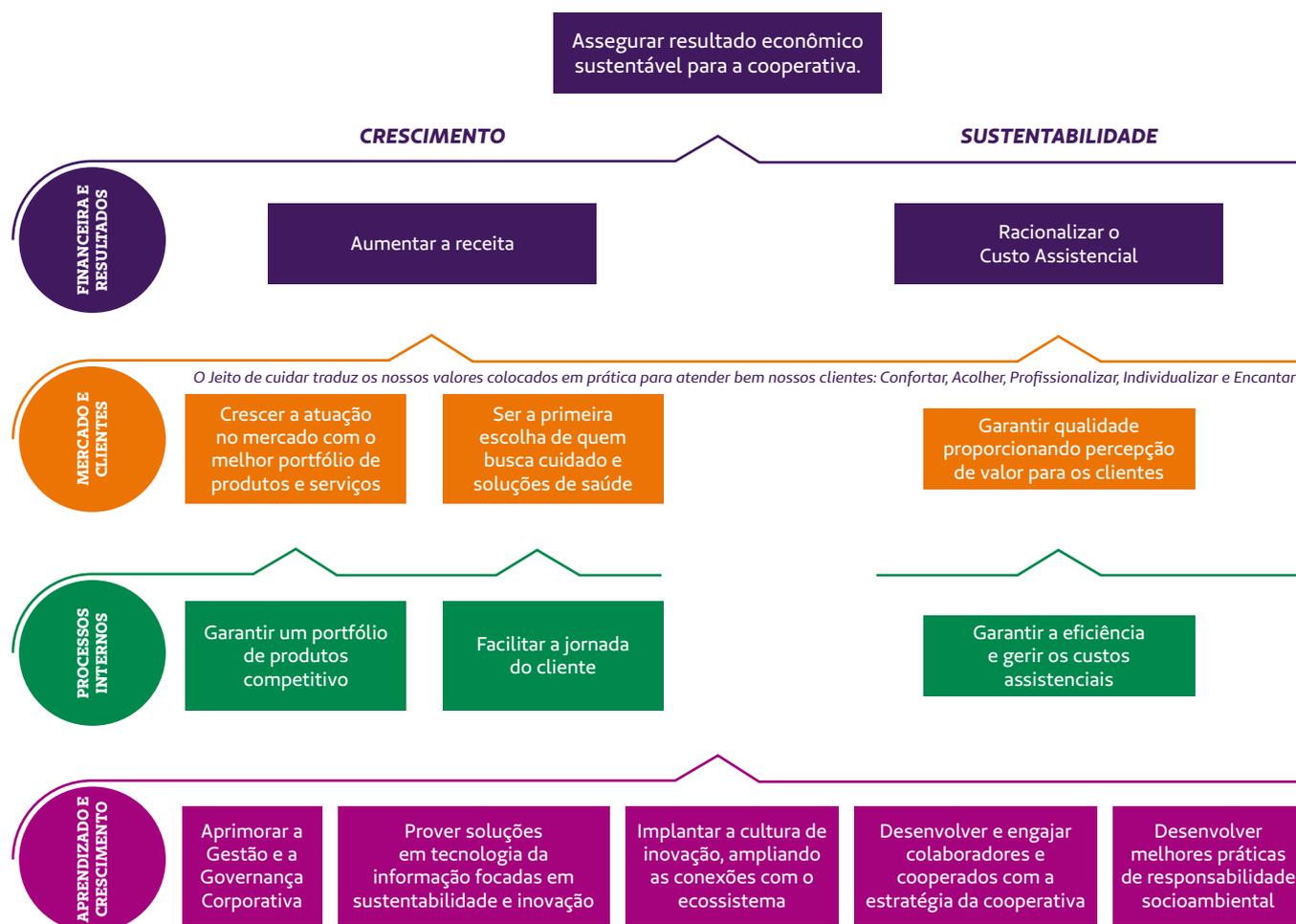
tância da inovação junto à estratégia, treinamentos para colaboradores e como aplicá-la. Buscam, também, a ampliação das conexões, trabalhando tanto a inovação aberta quanto a inovação fechada, e o desenvolvimento do Programa de Ideias, de modo a estimular os colaboradores a manifestarem suas ideias inovadoras, inclusive com premiações aos projetos que forem selecionados.

A definição do Mapa Estratégico da cooperativa para os próximos quatro anos (2021-2024) também precisou ser adaptada. Uma das adequações foi a realização de reuniões com foco para os indicadores de resultados. A Unimed Vitória conta com 33 indicadores mensurados e acompanhados pelo setor de PE.

Mapa Estratégico - Unimed Vitória



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



Identidade corporativa

Missão (Qual é o nosso propósito?): Cuidar da saúde dos clientes com empatia e excelência, inovando com profissionalismo, ética e transparência.

Visão (Onde queremos chegar?): 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; Ética e transparência; Excelência em saúde; Gestão profissional; Inovação.

Escritório de Projetos entre os mais bem estruturados do País

[GRI 102-26 e 102-33]

O Escritório Corporativo de Projetos da Unimed Vitória (PMO) tem passado por inovações e aperfeiçoamentos desde o final de 2018. Essa reestruturação fez com que ele ficasse entre os 13 melhores escritórios de projetos do País na premiação PMO do Ano, realizada pela Revista Mundo PM com o apoio do Project Management Institute (PMI).

O PMO da Unimed Vitória está ligado diretamente à Presidência da cooperativa. Juntamente com os membros do Comitê de Projetos e a Alta Administração, ele é responsável pela governança, pelo gerenciamento e pela prática de projetos, tornando-os mais assertivos, robustos e focados na estratégia.

O PMO tem como desafio aprimorar ainda mais os seus processos para ficar entre os três melhores PMOs do Brasil.



Reestruturações

Com a reestruturação promovida no PMO, entre o final de 2018 e 2020, todos os projetos da Unimed Vitória passaram a ser vinculados ao escritório, incluindo os projetos estratégicos, táticos e operacionais. Essa mudança também gerou uma reestruturação no Comitê de Projetos, composto pelos superintendentes da cooperativa.

Durante as reuniões semanais dos superintendentes, a equipe do PMO tem total liberdade para pautar assuntos, como possíveis alterações ou mudança de escopo, solicitações de verbas e acompanhamento do portfólio de projetos, o que resulta em mais organização ao Comitê.

Em seguida, a equipe do escritório trabalha junto às áreas de apoio dos projetos, para levantar os custos, e a Controladoria realiza a análise de viabilidade econômico-financeira para avaliar se a ideia trará benefícios à Unimed Vitória. Após esses processos,

o PMO apresenta os custos, o cronograma e os benefícios dos projetos, que passam pela validação final da Diretoria. Ao final de cada ano, o Escritório de Projetos realiza o inventário de todas as melhorias identificadas para o próximo ciclo e cadastra uma ocorrência no software da Qualidade.

“Outra inovação realizada pelo PMO foi inserir a Diretoria e o Presidente do Conselho de Administração no workshop de levantamento dos projetos estratégicos. O objetivo é que eles trabalhem de forma conjunta, no modelo de *design thinking*, pensem na estratégia reformulada e proponham novos projetos”



RISCOS

Gestão de riscos ganha protagonismo

Em um ano marcado por adversidades, a gestão de riscos esteve no centro do gerenciamento da Unimed Vitória. A relevância da área ganhou notoriedade e o trabalho realizado por ela foi mais valorizado pelos membros da cooperativa – consequência dos planos de contingência e das ações para mitigar os riscos trazidos pela pandemia de Covid-19.

Durante o ano, a área de Gestão de Riscos e Controles Internos apresentou as reuniões de report de controles internos junto à Diretoria Executiva, em

que demonstrou o andamento dos planos de ação dos testes de controle de 2019. Também implementou mudanças na Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, deixando-a mais robusta, unificada e contemplando os riscos obrigatórios exigidos pela Resolução Normativa 443, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): de subscrição, de crédito, de mercado, legal e operacionais.

As metas estabelecidas pela área foram atingidas, incluindo a implementação do Comitê de Risco e Auditoria – órgão auxiliar do Conselho de Administração. Outro ponto importante foi a estruturação da área de Auditoria Interna com a elaboração da Política de Auditoria Interna e do seu Plano de Trabalho 2021-2023.

Mais uma conquista foi a estruturação de treinamentos de educação a distância para os colaboradores, cooperados e terceirizados. Foram cinco as capacitações: Gestão de Riscos e Controles Internos; Código de Conduta; Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro; Lei Anticorrupção e Lei dos Planos de Saúde.



A área de Gestão de Riscos e Controles Internos realizou treinamentos para colaboradores, cooperados e terceirizados



Comitê de Risco e Auditoria

O Comitê de Risco e Auditoria da Unimed Vitória tem a função de definir e contextualizar as informações de riscos a serem levadas para o Conselho de Administração, além de analisar os Documentos de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde (DIOPS) antes de serem enviados para a ANS. Dessa forma contribui para a mitigação dos riscos e para que os balanços da cooperativa tenham mais clareza e transparência.

O grupo é formado por três conselheiros, dois diretores, o superintendente de Governança, Riscos, Compliance e Processos, o assessor de controles e riscos e convidados, convocados de acordo com a pauta a ser discutida em cada reunião. O órgão é liderado pelo presidente do Conselho de Administração e possui encontros trimestrais. Em 2020, foram realizadas três reuniões do Comitê de Risco e Auditoria, sendo que a última aprovou a Política de Auditoria Interna e seu Plano de Trabalho 2021-2023.



Implementação da RN 443 é projeto primordial

A implementação da Resolução Normativa 443, que dispõe sobre a adoção de práticas mínimas de governança com ênfase em controles internos e gestão de riscos pelas operadoras, permaneceu como projeto primordial. Com o auxílio de consultorias especializadas, a cooperativa atua estruturando e implementando práticas de gestão de riscos e controles internos.

O foco é a adequação e a evidenciação visando suportar os requisitos do Relatório de Procedimentos Previamente Acordados (PPA), que trará o resultado das práticas de governança, gestão de risco e controles internos. Também atuou na elaboração de um novo modelo próprio de cálculo da Margem de Solvência baseado em capital de risco, para apresentação à ANS.

Matriz de Risco em evolução

Com 17 riscos estratégicos alinhados com os objetivos estratégicos da cooperativa, incluindo os cinco riscos obrigatórios exigidos pela RN 443, a Matriz de Risco da Unimed Vitória está em processo contínuo de evolução, passando por atualizações anualmente. Na cooperativa, compete a cada área monitorar os seus riscos.

Em 2020, a Unimed Vitória observou melhorias na utilização e no monitoramento da Matriz de Risco nas rotinas das áreas e para a tomada de decisão. Esse acompanhamento, no entanto, ainda requer aprimoramento, o que vem sendo desenvolvido com a assistência de uma consultoria especializada.

Durante o ano, foram implementados indicadores para acompanhamento dos riscos operacionais ligados à RN 443. Desse modo, a perspectiva é de que haja ainda mais avanços com a implementação de práticas de monitoramento dos riscos, assim como a criação de um Plano de Continuidade de Negócio.

Mapeamento e testes de controle

A área de Gestão de Riscos e Controle Internos manteve o mapeamento de controles internos em 2020, sendo a área de Provimento à Saúde o foco do ano. Diante do cenário, a Superintendência de Governança, Riscos, Compliance e Processos, entendendo a necessidade e as limitações do período junto às áreas, buscou metodologia no mercado para a transição de testes de controle interno para o modelo CSA (Control Self Assessment). Isso possibilitou à cooperativa avaliar, com mais segurança, o sistema de controles internos, identificando e analisando os pontos fortes e fracos em seus processos, sistemas e ambientes de riscos e controle.

A atividade verifica os riscos e controles internos dos processos que podem afetar o alcance dos objetivos da Unimed Vitória, além de torná-los mais otimizados e eficientes. Do mesmo modo, fiscaliza a segregação de funções, conflitos de interesse, rastreabilidade dos processos e a automatização dos controles.

Adequações à Lei Geral de Proteção de Dados

[GRI 418-1]

A preservação dos dados pessoais sempre fez parte dos princípios e valores da Unimed Vitória, estando alinhada diretamente ao Jeito de Cuidar, além de expressar a responsabilidade com os clientes e demais públicos. A cooperativa, de forma antecipada, preparou-se para atender às legislações aplicáveis vigentes, especialmente à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que entrou em vigor em setembro de 2020.

As adequações à LGPD foram iniciadas em 2019, a partir de um diagnóstico de ações apontadas por uma consultoria externa especializada. Assim, foram feitas a revisão de processos internos, a construção de um canal de comunicação com os titulares dos contratos e a designação do Data Protection Officer (DPO), profissional que garante, de forma independente, que a aplicação das leis que protegem os dados individuais dos clientes e da própria organização sejam cumpridas.

Durante 2020, foram promovidos treinamentos com todas as partes envolvidas nesse processo, além de estruturação de políticas e procedimentos para orientar o público interno, assim como comunicados para compartilhar todas as etapas de adequação.

Para conscientizar seus cooperados e colaboradores sobre a importância de tomar atitudes que



estejam em conformidade com a LGPD, a Unimed Vitória realizou uma campanha no mês de outubro. Por meio de webmails e vídeos curtos, foram apresentados conceitos, exemplos e dicas sobre a nova legislação.

Uma cartilha também detalhou como funciona o tratamento de dados na cooperativa e de que forma todos podem colaborar para que as atividades desenvolvidas diariamente atendam o que está previsto na lei, contemplando a proteção de dados de clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e demais públicos.

ÉTICA E INTEGRIDADE

Programa de Integridade Avança

[GRI 102-16]

A Unimed Vitória adota, desde 2018, o Programa de Integridade como pilar máximo para o combate às práticas de corrupção nas esferas pública e privada. Composto por diversas políticas e instruções normativas, o programa reforça o compromisso com a ética, a transparência, a integridade e a lealdade, fazendo com que a cooperativa avançasse nesses aspectos nos últimos anos, evitando os riscos de envolvimento com atos antiéticos e de corrupção.

A integridade e a ética também são valores que, formalmente, fazem parte da Identidade Corporativa

da Unimed Vitória, se desdobrando em diferentes políticas, como o Código de Conduta, a Política de Conflito de Interesses e a Política Anticorrupção.

A própria Resolução Normativa 443, que permite um modelo de cálculo da Margem de Solvência baseado no capital de risco das operadoras, conduz a cooperativa no caminho da integridade, motivando mudanças estruturais que estão sendo realizadas e que terão continuidade em 2021. Em 2020, o Código de Conduta foi revisado, mantendo uma linguagem mais simples, acessível e adequada às determinações da RN 443. O conhecimento e a aderência efetiva ao código devem ser manifestados expressamente por parte de conselheiros, diretores, cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais e reciclados a cada dois anos.

A área de Compliance também auxilia no cumprimento das normas legais estabelecidas para os negócios e os regulamentos internos. Entre as atividades, estão a disseminação e o esclarecimento de dúvidas e comunicação relacionados ao Código de Conduta, o gerenciamento do Canal de Denúncias e o Compliance Consultivo, que oferece



apoio técnico de compliance para cada demanda da organização. Devido à pandemia de Covid-19, a comunicação e os treinamentos referentes à ética e ao combate à corrupção foram disseminados por meio de vídeos, educação a distância e reuniões institucionais durante o ano.

A Unimed Vitória, promoveu a segunda edição do Movimento pela Integridade, com o tema Gestão de Riscos e Controles Internos para Organizações Sustentáveis. O evento foi conduzido por Marcos Assi, consultor e palestrante que é referência nacional.



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. Instrução Normativa de Prevenção e Combate a Fraude, Corrupção e Suborno nas Esferas Pública e Privada
5. Instrução Normativa de Controles Internos

Canal de Denúncias

[GRI 102-17 e 205-3]

Assim como o Código de Conduta, o Canal de Denúncias da Unimed Vitória integra o Programa de Integridade. Cabe à área de Compliance, em conjunto com o Compliance Officer – superintendente de Governança, Riscos, Compliance e Processos – e membros do Comitê de Ética e Comitê Operacional, a execução e o controle desse canal na cooperativa.

Em 2020, o Canal de Denúncias passou por adequações ao cenário da pandemia da Covid-19, com a criação de níveis de priorização (gravidade, urgência e tendência) e a adoção do modelo de entrevistas de compliance telepresencial nas investigações das denúncias. Foram 278 relatos, dos quais 182 foram concluídos e 96 ainda estão em apuração.

Dos relatos concluídos, 84 foram considerados procedentes ou parcialmente procedentes e 98 foram considerados improcedentes, inconclusivos ou inaplicáveis ao canal. A maioria das denúncias são consideradas leves, relacionadas a comportamentos inadequados e desentendimentos. Não foram identificados casos confirmados de corrupção.

Durante o processo de apuração dos relatos, frequentemente são identificadas melhorias de processos relativos a fragilidades que, embora ainda não tenham gerado situação de não conformidade, podem colocar a organização em risco. Isso possibilita também que o canal identifique e faça a interrupção de irregularidades. Em 2020, foram



registradas 23 ações de melhorias de processos no sistema da Qualidade, oriundas do canal.

Além de detectar fraudes, condutas antiéticas e outras irregularidades, o Canal de Denúncias incentiva colaboradores, clientes e fornecedores a compartilharem informações que estejam em desacordo com as leis e normas éticas da cooperativa. Possibilita, também, ganhos como adequação de processos, controles e normas internas; melhoria do clima organizacional; desenvolvimento das lideranças; segurança para cooperado e colaboradores manifestarem livremente suas sugestões, dúvidas e denúncias; redução dos riscos para a cooperativa, por meio de decisões fundamentadas; e melhoria do atendimento ao cliente.

Em 2020, o canal foi reconhecido como Prática de Excelência de Gestão, integrando o Compêndio de Boas Práticas do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop).

A expectativa é de que, em 2021, além do atendimento aos cooperados, colaboradores, terceirizados e parceiros comerciais que já contam com o serviço, o Canal de Denúncias também seja aberto para relatos de clientes Unimed.

Política Anticorrupção

[Tema material: Combate à Corrupção]

A Unimed Vitória não é mapeada com risco alto de corrupção por ter sua base de clientes formada por clientes privados. A cooperativa, no entanto, possui uma Política Anticorrupção com regras e condutas para o combate às práticas de corrupção. O documento é aplicado a todos os cooperados e colaboradores.

Por meio dele, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva comprometem-se a implementar e viabilizar a estrutura necessária para manter o mecanismo de integridade da cooperativa, especialmente, as áreas de Compliance, Riscos e Controles Internos e o Canal de Denúncias.

De uma maneira geral, a responsabilidade pelo combate à corrupção na Unimed Vitória é de todos: conselheiros, diretores, superintendentes, assessores, gerentes, diretores técnicos e clínicos, coordenadores médicos e administrativos, cooperados, colaboradores e terceiros.

Conflitos de interesses

[GRI 102-25]

Desde 2019, a Unimed Vitória possui um processo de identificação de conflito de interesses entre os membros dos conselhos de Administração, Técnico e Fiscal, da Diretoria Executiva e das Superintendências Executivas, em que são preenchidos formulários para identificação de possíveis conflitos entre os gestores e os interesses da cooperativa.

A declaração de conflitos de interesses reais ou potenciais integra as normas fixadas na Instrução Normativa de Conflito de Interesses.

Os dados reunidos são analisados pela Secretaria de Governança antes de todas as reuniões, de modo a verificar se algum participante tem conflito de interesse com as pautas que estarão em discussão.

Caso algum conflito seja identificado, é solicitado antecipadamente que o membro em questão declare o conflito e não participe das decisões relacionadas a ele.

Em 2020, um grupo de trabalho multidisciplinar foi formado para discutir e propor mudanças no que tange os conflitos de interesses, tornando essa política mais rígida, devido à complexidade do tema, em que o cooperado possui múltiplos papéis: sócio, colaborador, investidor, cliente, fornecedor e outros. A atualização da Instrução Normativa de Conflito de Interesse foi realizada em 2020, estando em fase de aprovação. Qualquer mudança relacionada a ela, todavia, depende também de alterações no Estatuto Social e no Regimento Interno da cooperativa.

NOSSO CUIDADO





Rede Própria de Atendimento

Desde 1995, a Unimed Vitória investe na criação de unidades próprias, buscando assegurar o melhor atendimento a seus clientes. Com 13 estruturas que formam o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), durante o ano de 2020 o principal desafio foi adequar esses locais aos impactos causados pelo coronavírus. O primeiro passo foi lidar com o avanço da doença, criando um Plano de Contingência. Como parte dele, foram estruturados a Central Covid e o serviço de Teleconsulta. Também foram realizadas ações em cada uma das unidades próprias, visando proteger e cuidar de clientes, cooperados e colaboradores.

RECURSOS PRÓPRIOS

Hospital Unimed se adapta no combate ao Coronavírus

Logo no início da pandemia, o Hospital Unimed criou o Plano de Cuidado Institucional, com mais de 120 ações contemplando protocolos, treinamentos, ações de gestão e até estratégias sobre as disposições físicas da unidade. O plano foi instituído a partir da formação de uma comissão operacional que reúne a Diretoria Clínica, a Superintendência de Recursos Hospitalares, a Gerência de Enfermagem, a Gerência de Relacionamento com Cliente Hospitalar, o Núcleo de Gestão de Risco e Segurança e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

O grupo levantou questões de ordens estratégica, operacional e tática, que foram desdobradas diariamente com o envolvimento de todo hospital e da sede administrativa da Unimed Vitória.

Uma série de adequações foram realizadas no Hospital Unimed Vitória para receber pacientes com suspeita e tratar os confirmados de Covid-19, entre elas, a abertura de alas exclusivas. O quarto andar inteiro, por exemplo, onde funcionava a Clínica Médica 3, foi adaptado para ter somente leitos para pacientes com a doença. O mesmo aconteceu com setor que fica no primeiro andar, o Clínica Médica 1.

Já a ala de internação pediátrica, que também fica no primeiro piso, foi outra que passou a receber apenas pacientes adultos com Covid-19. As crianças em atendimento foram transferidas para o segundo andar, na Cardiologia. Os demais pacientes adultos de UTI de outras enfermidades que não Covid-19 tiveram o atendimento garantido na UTI da Cardiologia.

O Hospital Unimed recebeu investimentos de cerca de R\$ 2 milhões compreendendo a compra de respiradores, torres de esterilização ultravioleta para limpar as salas com mais rapidez e câmeras para controlar a temperatura das pessoas. Os respiradores foram adquiridos pela cooperativa, antecipadamente, ainda em dezembro de 2019.

Sistema de radiação ultravioleta

Uma inovação do Hospital Unimed Vitória, que segue investindo em alta tecnologia para garantir mais segurança a seus pacientes, cooperados e colaboradores, foi a adoção de um novo sistema de desinfecção de ambientes hospitalares: a radiação ultravioleta, por meio da emissão de raios UV-C. O equipamento, que foi desenvolvido pela equipe

de Engenharia da cooperativa, promove a esterilização das superfícies e também do ar, a chamada desinfecção espacial, eliminando, inclusive, microrganismos multirresistentes.

Este novo processo de desinfecção é um avanço importante, porque aumenta a eficácia e a segurança. Realizado em cerca de 20 minutos, o procedimento é efetuado pela equipe do hospital com o comando do processo por meio de um aplicativo também desenvolvido por profissionais da Unimed Vitória.

A desinfecção por radiação ultravioleta é um sistema complementar ao processo de esterilização com produtos químicos e vem sendo utilizada no centro cirúrgico, em leitos de UTI e nas unidades de internação quando se avalia possível contaminação por agentes infecciosos mais resistentes.



O sistema de desinfecção por raio UV-C é uma inovação desenvolvida pela Engenharia da cooperativa

Boletim fonado e visita virtual acolhem familiares

O Hospital Unimed Vitória inovou na forma de transmitir aos familiares informações sobre o estado de saúde dos pacientes internados com Covid-19: o boletim fonado e a visita virtual. Essa foi uma forma encontrada de acolher as famílias e mantê-las informadas e próximas dos pacientes que estão em isolamento. As informações são repassadas à família, por telefone ou videochamada. Ao lado do paciente, durante a visita médica, na UTI ou nas unidades de internação, o médico atualiza o estado de saúde e esclarece dúvidas.



A visita virtual faz parte do Jeito de Cuidar Unimed durante a pandemia

Quando o paciente internado pode conversar com seus familiares, é fornecido equipamento, devidamente higienizado e de acordo com ações e protocolos da Covid-19.

Complementando as ações, as equipes assistenciais passaram por treinamentos e receberam suporte de coaching e psicólogos. O resultado foi percebido em pesquisas de satisfação entre os pacientes com Covid-19 no Hospital Unimed Vitória. De acordo com esse levantamento, dos mais de 1.400 pacientes internados com a doença, no período de abril a dezembro de 2020, cerca de 90% afirmaram que retornariam a serem atendidos na unidade.

Outro indicador que mostrou a efetividade das ações foi o tempo permanência de internação desse grupo. Com menos de nove dias, ela representou uma performance 36% melhor do que a média nacional dos hospitais privados, segundo dados da Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB). O índice de recuperação dos pacientes internados com a doença chegou a 88%.

Apoiando todas as decisões, comitês de trabalhos atuaram de forma conjunta, sob a orientação da Direção Clínica do Hospital. Ao mesmo tempo em que debatem temas estratégicos, as ações práticas e os indicadores assistenciais, esses grupos monitoram as ações e se as diretrizes estão sendo cumpridas nas áreas do hospital.



Central Covid-19

A Unimed Vitória criou em março a Central Covid-19, funcionando 24 horas por dia, com atuação de médicos e enfermeiros, que tanto esclarecem dúvidas sobre a doença quanto orientam sobre a necessidade de assistência hospitalar.

A Central também mantém contato com os pacientes que passaram pelos seus prontos-socorros, além de monitorar os casos suspeitos. Até novembro de 2020, a Central fez mais 30.000 atendimentos, acompanhando 99,5% dos clientes que se encaixaram nos requisitos para serem acompanhados.



Ouro no Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade

O Hospital Unimed Vitória conquistou a categoria ouro na edição 2020 do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, concedido pela Unimed do Brasil. A certificação é um reconhecimento da atuação da cooperativa no desenvolvimento de medidas que promovem o crescimento sustentável do Sistema Unimed no país, buscando o equilíbrio entre saúde ambiental, saúde social e saúde econômica.



Lançado em 2014, o selo é uma ferramenta de diagnóstico da gestão hospitalar, que possibilita um melhor planejamento e execução de ações que visam uma gestão mais sustentável do negócio. Permite, ainda, o desenvolvimento de oportunidades e antecipação a possíveis impactos negativos que possam decorrer de suas atividades. Em sua primeira participação no selo, em 2020, a Maternidade Unimed obteve a classificação ouro.

Teleconsulta Unimed

Uma preocupação foi garantir o atendimento aos clientes quando os casos de coronavírus começaram a aumentar. Por isso, a Unimed Vitória lançou o serviço de Teleconsulta, nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Anestesiologia, após aprovação do Ministério da Saúde e do Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES). Essa tecnologia teve início com os profissionais do Centro de Especialidades Unimed e logo foi expandida para o Personal. Na sequência, passou a estar disponível para todos os cooperados que desejam atuar nessa modalidade de atendimento.

A Teleconsulta atendeu mais de 25 mil clientes de abril e dezembro de 2020. Entre eles, pessoas com sintomas de gripe e problemas crônicos. Além disso, deu suporte para casos não urgentes. O sistema permite que o médico tenha acesso a dados importantes do paciente atendido, como o histórico de saúde, exames realizados e doenças preexistentes.

A iniciativa foi bem aceita pelos clientes, alcançando 89% de resolutividade.



Inovações mesmo em tempo de pandemia

Os desafios da pandemia não impediram que projetos estratégicos tivessem continuidade. No Hospital Unimed, um deles foi a criação da unidade de Acidente Vascular Cerebral (AVC). Funcionando 24 horas por dia. De janeiro a dezembro de 2020, 150 pacientes foram atendidos pela equipe, formada por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e fonoaudiólogos, de acordo com protocolos específicos que garantem a qualidade da assistência.

Tal desempenho resultou na premiação internacional Angels pelo trabalho de monitoramento e melhoria contínua para tratar os casos de AVC. O novo setor representa ainda uma economia de aproximadamente R\$ 3,5 milhões por ano, com o atendimento centralizado dentro dos Recursos Próprios.

Outra iniciativa de destaque foi na Hemodinâmica, com a troca dos equipamentos e a adequação da infraestrutura, em um investimento de R\$ 4,5 milhões. Já referência em Cardiologia, a medida representou avanços no diagnóstico e tratamento de patologias vasculares e neurológicas do hospital, dando ainda suporte à unidade de AVC.

As ações fazem parte da estratégia de referenciar cada vez mais o Hospital Unimed para demandas de alta complexidade. Também em 2020 houve a



A Hemodinâmica ganhou novos equipamentos e passou por adequações com investimentos de R\$ 4,5 milhões

revitalização das recepções Central e do Pronto-socorro pediátrico da unidade, como uma forma de deixar o ambiente mais acolhedor. A reforma do Pronto-socorro Adulto também estava prevista, mas foi postergada para que a capacidade máxima fosse mantida devido ao atendimento a pacientes com suspeita de Covid-19.

Essas ações integradas contribuíram para a manutenção das principais certificações do hospital: a recertificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), no Nível 3 (Excelência), e a Classificação Ouro no Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade.



Para 2021, o foco será na ampliação do Hospital Unimed Vitória, tendo sido o primeiro passo a compra de um terreno vizinho à unidade. Um comitê formado por profissionais de diversas áreas da cooperativa vai desenvolver o projeto, que será levado para a Diretoria Executiva, que posteriormente, seguirá todas as instâncias de aprovação conforme o Estatuto Social e o Regimento Interno da organização.

As expectativas para 2021 incluem, ainda, revitalizar todo o Sistema de Gestão Integrado (ERP) da unidade, de forma a iniciar o modelo *paper less* (hospital sem papel) e a implantação de um prontuário único informatizado, que contemplará todos os Recursos Próprios.



Cooperados e colaboradores do Hospital Unimed comemoraram a recertificação na ONA Nível 3

Segurança do paciente em cada detalhe

Preservar os clientes enquanto estão sob seus cuidados é um compromisso da Unimed Vitória. Por isso, para minimizar os riscos causados pelo coronavírus, a cooperativa adotou ações voltadas à proteção dos seus profissionais. Um dos pontos de destaque foi o Plano de Contingência contra a Covid-19. A iniciativa definiu espaços exclusivos para receber pessoas com sintomas gripais nas unidades hospitalares e de Pronto Atendimento. Além disso, estabeleceu proteção em acrílico nas recepções das unidades e marcações que reforçam o distanciamento social.

Outro ponto primordial no plano são os protocolos assistenciais seguindo as orientações do Ministério da Saúde. Eles orientam sobre os critérios para admitir, transferir e dar alta aos pacientes; suspender procedimentos não urgentes; e fazer a triagem reversa de checagem regular da evolução dos pacientes internados para evitar ocupação além da capacidade.

Também foram monitoradas e tratadas as condições de trabalho de colaboradores, cooperados e terceirizados. Tudo com o propósito de tornar as atividades mais seguras.

No Hospital Unimed, as ações contaram ainda com o apoio do Núcleo de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente, buscando mapear os riscos assistenciais e prevenir eventos adversos.

Em junho, o setor se fundiu com a área de Gestão da Qualidade do Hospital Unimed. Com a mudança, a cooperativa identificou uma melhora no gerenciamento dos protocolos do hospital e no plano terapêutico do paciente, com um planejamento de internação desde o primeiro dia.

O Núcleo promove também auditorias clínicas dos protocolos de segurança e da propagação de doenças, como Sepsis, cirurgia segura, prevenção de queda e transporte seguro, entre outros.

A Pesquisa de Percepção de Segurança, realizada anualmente, é outro elemento importante de checagem. Em 2020, alcançou um resultado de 99%, o que aponta a confiança dos clientes com os serviços prestados.

Pacientes com Covid-19 são monitorados por câmeras

Com o objetivo de reforçar a atenção aos pacientes internados com Covid-19, logo no início da pandemia, uma ala da unidade recebeu câmeras de videomonitoramento para que as equipes possam estar sempre atentas ao que ocorre nos quartos, observando aqueles que estão em isolamento. Dez leitos receberam os equipamentos, gerando imagens para a TV que fica no posto de enfermagem.

Criado Núcleo de Controle de Infecção Ambulatorial

No controle da disseminação da Covid-19, toda a rede de Recursos Próprios da cooperativa ganhou um reforço. Além do trabalho da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) no Hospital Unimed e na Maternidade Unimed, as demais áreas passaram a contar com a atuação do Núcleo de Controle de Infecção Ambulatorial. Ficou a cargo deste novo grupo, criado em abril, com base no diagnóstico realizado, identificar as mudanças e diretrizes necessárias para a padronização de medidas mais seguras para evitar o risco de transmissibilidade e desenvolver protocolos específicos para cada unidade ambulatorial e para os atendimentos realizados pela Assistência Domiciliar (Aduvi).

Núcleo de Desospitalização reduz a permanência sem comprometer o cuidado

O trabalho do Núcleo de Desospitalização foi reformulado, com os profissionais – médicos, coordenadores de enfermagem, farmacêuticos e assistentes sociais – atuando de forma ainda mais coesa, integrada e seguindo protocolos revisados. O número médio de pacientes internados por mais de sete dias diminuiu de 45 para 20 em relação a 2019.

Jeito de Cuidar 2.0

Em 2020, foram desenvolvidas atividades para manter a experiência humanizada, em especial, para os pacientes isolados para tratar a Covid-19.

Ações de Destaque

- **Musicoterapia:** colaboradores levam música aos pacientes nos quartos e corredores da UTIs da unidade;
- **Cinepipoca:** uma sessão de cinema no quarto do paciente, com direito a pipoca e suco. Os filmes são exibidos em carrinhos projetados especialmente para essa atividade e higienizados toda vez que são utilizados;
- **Boletim fonado e visita virtual:** informações sobre o estado de saúde apresentadas aos familiares diariamente pelos médicos, por meio de telefone e videochamadas;



- **Contato com a família:** para os pacientes elegíveis, um tablet permitia contato diário com a família, de forma a minimizar os efeitos do distanciamento social;
- **Cartilhas para os pacientes:** durante o período de internação, pacientes isolados recebiam cartilhas com atividades de passatempo e pinturas, com o objetivo de minimizar a falta de convívio com familiares e amigos. A ideia foi preservar o otimismo, dando incentivo à sua recuperação. A equipe de Psicologia do hospital acompanhava o paciente e, no momento adequado, entregava uma segunda cartilha, nomeada como “Recomeçar”. A ideia era promover reflexões a partir dessa experiência para ajudá-lo no momento de alta;
- **Psicólogo diariamente:** o Hospital Unimed passou a contar com profissionais de Psicologia diariamente, uma forma de ampliar o suporte a pacientes e seus acompanhantes. O apoio também continuou após a alta, por meio do serviço de Teleconsulta;
- **Comemoração na alta hospitalar:** a equipe do Hospital Unimed realizou a despedida do paciente com diploma, aplausos e balões, como forma de percutir positivamente a recuperação de todos que venceram o coronavírus.

Maternidade Unimed: compromisso com o Parto Adequado

Desde 2015, a Maternidade Unimed Vitória faz parte do Projeto Parto Adequado. Criado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pelo Hospital Israelita Albert Einstein e pelo *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*, incentiva modelos inovadores de atenção ao parto e nascimento, além de diminuir o número de cesarianas desnecessárias. A ideia é proporcionar uma experiência mais positiva e segura para mãe e bebê.

Apesar das dificuldades impostas pela pandemia, em 2020, 27,99% dos partos feitos na unidade foram normais. Isso representa uma tendência positiva com relação ao ano anterior e fortalece a posição de destaque da Maternidade no projeto. Em 2020, o número de partos naturais foi de 614.

O resultado foi influenciado por treinamentos, que continuam a fortalecer, no corpo clínico e nos demais profissionais de saúde, a cultura de priorizar o parto natural, sempre que possível.

Além das capacitações, a infraestrutura da Maternidade passou por melhorias, para melhor acolher e proporcionar mais conforto. Entre elas, a adequação dos aparelhos de ar-condicionado, corredores e enfermarias. Foram direcionados recursos de R\$ 700 mil em equipamentos para UTI Neonatal, Ultrassonografia e Foco Cirúrgico.

O conjunto dessas ações gerou reconhecimento à Maternidade, que em sua primeira participação foi premiada na categoria ouro do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade 2020.





Para 2021, a expectativa é retomar o Ambulatório de Enfermagem do Pré-parto, identificando as necessidades e os desejos da gestante, além de auxiliar a programação do parto. Outro projeto é desenvolver um modelo de atendimento completo para os clientes, com acompanhamento PPP (Pré-natal, Parto e Puerpério), englobando exames e terapia, assim como outras internações e cirurgias.

Laboratório Unimed mantém serviços sem interrupção

O Laboratório Unimed foi uma das unidades mais impactadas pelo coronavírus com o crescimento da demanda. Por isso, a cooperativa realizou estudos e testou diversos modelos de parceria, com instituições e empresas locais e de fora do Espírito Santo. Essas ações permitiram atender à demanda de análises laboratoriais, que chegou a aumentar 2,5 vezes com a pandemia. No ano de 2020, foram realizados mais de 500 mil exames, o que exigiu o reforço da equipe.

Como resultados, a entrega dos exames de RT-PCR, que confirmam o diagnóstico de Covid-19, que no início da pandemia levava de 5 a 8 dias, passaram a ocorrer de 1 a 2 dias. Já as negociações com fornecedores possibilitaram um custo menor em 1/3 em relação ao valor inicialmente previsto.

O Laboratório também atuou como apoio no desfecho clínico de protocolos como Acidente Vascular Cerebral (AVC), dor torácica, Sepsis e Covid-19, entre outros, garantindo agilidade e qualidade no resultado dos exames.

No Laboratório Unimed, a demanda por exames chegou a aumentar em 2,5 vezes, o que exigiu reforço da equipe



Unimed Diagnóstico ganha novos equipamentos e cria o Espaço da Mulher

Buscando fortalecer seus Recursos Próprios com ainda mais comodidade, segurança, resolutividade e conforto aos clientes, os investimentos no Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias) da Unimed Vitória seguiram o planejamento no ano. A Unimed Diagnóstico criou o Espaço da Mulher, um ambiente personalizado, humanizado e exclusivo, e recebeu novos equipamentos.

Entre as novidades está um novo equipamento de raio-X, mais moderno e totalmente digital, que garante maior agilidade e precisão nos resultados. O aparelho possibilita, em especial, a execução de raio-X panorâmico de coluna e de membros inferiores.

Outra aquisição foi um novo ultrassom, além de um novo mamógrafo, totalmente digital, com controle de emissão de radiação. Com precisão diagnóstica, proporciona mais conforto para as pacientes e incorpora a tecnologia fotossíntese mamária, que permite o exame com corte de vários ângulos. Com esse recurso, a probabilidade de detectar um câncer precocemente aumenta em cerca de 50%.

Em 2020, nos primeiros meses da pandemia, a Unimed Diagnóstico, seguindo as recomendações para evitar o contágio do novo coronavírus, realizou um número menor de exames. Posteriormente, o atendimento foi crescendo gradativamente.



Unimed Oncologia controla riscos para proteger pacientes

A Unimed Oncologia readequou seus processos, considerando que os seus pacientes fazem parte do grupo de risco do coronavírus. O foco foi manter o atendimento presencial apenas nos casos indispensáveis. Entre as medidas adotadas, está a entrega de medicamento oral na casa dos clientes, evitando deslocamentos. Outra ação foi um protocolo rígido de controle na unidade, com agendamento prévio pelo telefone e liberação da entrada apenas após a checagem de possíveis sintomas de Covid-19.



Equipe de Enfermagem que atua na Unimed Oncologia

Centro de Especialidades é referência para Teleconsulta

Aproveitando a sua estrutura física, o Centro de Especialidades Unimed Vitória (CEUV) funcionou como base para o serviço de Teleconsulta, juntamente com as unidades do Unimed Personal. Dez dos 22 consultórios do CEUV foram destinados à essa modalidade, nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria e Anestesiologia. Dessa forma, os clientes encontraram atendimento sem a necessidade de deslocamento.

Desde o início da pandemia, apenas a Psiquiatria permaneceu operando durante todo o tempo. A ideia foi oferecer um suporte adequado para que as pessoas pudessem lidar com os impactos da Covid-19 em suas vidas: desemprego, redução de carga horária no trabalho, isolamento e convivência familiar intensificada, entre outros. Conforme o Plano de Assistência Segura evoluiu, houve a retomada dos atendimentos presenciais no local.



Pronto Atendimento tem papel de destaque nos casos de menor complexidade

Com uma unidade em Vitória e outra no município de Aracruz, o Pronto Atendimento tem papel estratégico no Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias). Ao atender casos de menor complexidade, nas especialidades de Clínica Geral, Ortopedia e Pediatria, além de realizar pequenas cirurgias, o Pronto Atendimento agiliza o cuidado com o cliente e contribui para que não haja sobrecarga no Pronto-socorro do Hospital Unimed e também na rede credenciada.

Unimed Personal atua com agenda aberta

O Unimed Personal é o principal produto da cooperativa em atenção integral à saúde, tendo contado com uma carteira de 52.694 mil clientes em 2020. São sete unidades distribuídas nos municípios de Vitória, Serra, Cariacica, Vila Velha, Guarapari e Aracruz, além de um Call Center próprio.

Durante a pandemia, o serviço funcionou na modalidade de agenda aberta, sem a necessidade de marcação de dia e horário de atendimento. Assim, o Personal se consolidou como uma alternativa aos hospitais e pronto atendimentos, evitando concentração de clientes nesses espaços.

Com o aumento da demanda, os clientes passaram a contar também com a modalidade de Teleconsul-

ta, onde o cliente é atendido pelo seu médico de referência, médico de família e comunidade e/ou pediatra. Todas as suas unidades oferecem o serviço, gerando mais segurança e bem-estar a pacientes e equipes. No entanto, a primeira consulta do cliente no Personal, para que ele possa conhecer o conceito de forma prática e para os recém-nascidos, continua sendo feito de forma presencial, seguindo os protocolos.

Há ainda os casos em que o médico identifica a necessidade de estar com o paciente pessoalmente. Para essas situações, as agendas são organizadas com horários adequados/espaçados, de forma a controlar a capacidade no local. Em 2020, foram 102.585 atendimentos.

Viver Bem adapta suas atividades

O Viver Bem foca na promoção da saúde e na qualidade de vida dos clientes Unimed, promovendo ações tanto nas suas unidades quanto diretamente nas empresas que são clientes da cooperativa. Todas as suas dez linhas de cuidado – que oferecem consultas, oficinas, palestras e cursos sobre como prevenir doenças e adotar hábitos mais saudáveis – continuaram disponíveis.

Em alguns casos, o suporte continuou presencial, enquanto em outros, adotou-se a modalidade à distância. No total foram mais de 141 mil atendimentos no decorrer do ano, com os beneficiados apresentando uma satisfação de 72%.

Mais de 10.000 remoções pelo SOS

O SOS Emergências Médicas oferece assistência qualificada para os atendimentos de emergência, além de apoiar na transferência de pacientes das unidades hospitalares próprias para a rede credenciada ou vice-versa. O serviço foi um apoio importante para a Central de Regulação Inteligente da cooperativa, com gerenciamento da ocupação de leitos de acordo com as necessidades dos pacientes.

Atendendo os municípios de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari, Fundão, Domingos Martins, Santa Leopoldina e Marechal Floriano, o SOS realizou 10.000 atendimentos em 2020, mais do que o dobro do que no ano anterior.

Com o aumento progressivo da demanda, a equipe de profissionais foi ampliada e uma ambulância adquirida. Com chegada para início de 2021, o novo veículo vai contribuir para que as remoções e transferências possam ser realizadas com ainda mais agilidade.

Mesmo no cenário desafiador, o SOS manteve seu índice de excelência no atendimento, alcançando, 81,5% da pesquisa de satisfação.



Hospital em casa

A Assistência Domiciliar da Unimed Vitória (Aduvi) atuou com prioridade na implementação de protocolos e de todo o cuidado para que seus pacientes atendidos em domicílio tivessem o menor risco de contaminação pelo coronavírus. Entre as ações, estão a implementação de barreiras de acesso, a orientação às famílias e aos cuidadores e a gestão da equipe de técnicos, seguindo rigorosamente as medidas de prevenção.

Oferecendo todo o suporte para o melhor atendimento, em 2020 acompanhou 380 pacientes. O serviço também realizou a ação “Acolhendo o seu querer”, já implementada no Hospital Unimed, em que o paciente tem um desejo atendido. Quatro pacientes foram selecionados e tiveram como pedidos atendidos, almoçar em um restaurante,

assistir a um show de chorinho e ir ao supermercado fazer compras. A atuação da Aduvi resultou no índice de satisfação com o serviço de 83% no ano.

Saúde Ocupacional

A Saúde Ocupacional Unimed Vitória busca apoiar as empresas clientes na sua adequação às normas exigidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, relacionadas à proteção dos funcionários. Ou seja, contribuir para a saúde e integridade física dos profissionais no local de trabalho.

O serviço atende 150 organizações, totalizando uma carteira de 9.500 vidas. Durante o ano de 2020, foram 3.500 atendimentos, realizados de forma ininterrupta mesmo com a pandemia.



Na ação “Acolhendo o seu querer”, antes do início da pandemia, um dos pedidos atendidos foi de paciente que desejava almoçar em restaurante

REDE PRESTADORA E FORNECEDORES

Sendo uma organização que atua no mercado de saúde suplementar, a Unimed Vitória classifica seus prestadores de serviço em duas categorias: rede credenciada e fornecedores em geral. O primeiro grupo é formado pelos profissionais e estabelecimentos indicados pela operadora para atendimento assistencial dos clientes. Nessa modalidade, estão médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais, entre outros. Dessa forma, eles complementam a capacidade dos Recursos Próprios e aumentam a cobertura oferecida aos beneficiários.

Já os fornecedores são as empresas e pessoas que provêm serviços e produtos para atender as demais necessidades da cooperativa. Por exemplo, materiais de escritório, aparelhos tecnológicos, equipamentos de proteção individual, suporte técnico ou consultores.

A Unimed Vitória busca parceiros que atendam plenamente aos requisitos legais e tenham capacidade técnica e produtiva. Além disso, assumam um compromisso de incentivar a melhoria contínua e de desenvolver toda essa rede de apoio, em especial aqueles que se localizam em sua área de atuação.

Rede ampliada para atender às necessidades do cliente

[GRI 102-09 e 102-10]

A Unimed Vitória trabalha para oferecer uma cobertura de atendimento completa, seguindo as determinações da ANS e as necessidades dos clientes, alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed. A cooperativa conta com uma rede complementar de parceiros credenciados, entre laboratórios, clínicas, centro de diagnósticos e hospitais. Em 2020, foram 280 prestadores apoiando no atendimento assistencial dos beneficiários.

Em razão da pandemia, o processo de qualificação foi suspenso, com previsão de ser retomado em 2021.

Em 2020, foram dois descredenciamentos e 16 novos credenciamentos com a ampliação da rede de atendimento. Como mais uma opção às gestantes, foi habilitada a Maternidade Santa Úrsula. Outro avanço foi a inclusão de uma clínica de psiquiatria na rede, com atendimento 24 horas, para reforçar o cuidado com o cliente impactado pelas mudanças trazidas pela Covid-19.



Central de Inteligência Regulatória apoia na busca de leitos

No início da pandemia, a prioridade foi garantir o suporte adequado aos clientes que contraíssem a doença. Por isso, a cooperativa criou uma Central de Inteligência Regulatória, buscando agilizar a identificação de leitos, no Hospital Unimed ou na rede credenciada, para casos que exigiam internação.

Num passo seguinte dessa estratégia, a Central passou a funcionar 24 horas e a fazer a gestão de pacientes envolvendo as demais patologias e demandas. O serviço avalia e direciona os pacientes conforme a necessidade e a complexidade de cada caso.

Desde sua criação, em abril de 2020, a Central atendeu cerca de 1.400 clientes, promovendo uma assistência ainda mais adequada.



Contratos revisados

A Lei Geral de Proteção de Dados também trouxe mudanças no processo de gestão de fornecedores. Todos aqueles que atuam de alguma forma com o tratamento dos dados pessoais começaram, em 2020, a ter seus contratos revisados. Além disso, há a requalificação para que a garantia da proteção e privacidade de dados seja efetiva.

Também foram enviados comunicados e cartilhas para esses fornecedores, esclarecendo o que é a LGPD, os seus objetivos e a responsabilidade deles na preservação dos dados.

Uma rede de valor para a cooperativa

[GRI 102-09 e 204-01]

Para garantir sua operação com resolutividade, agilidade, qualidade e segurança, a Unimed Vitória tem como parceria uma rede ampla de fornecedores, que apoiam desde o abastecimento de produtos até a cessão de profissionais terceirizados que atuam em serviços como limpeza e segurança.

Ao todo, as negociações para aquisições de produtos, equipamentos e prestação de serviços não assistenciais envolveram 702 fornecedores, com um volume de contratações de R\$ 144 milhões. O montante representa 17,7% a mais do que o ano anterior. Desse total, R\$ 11,5 milhões foram destinados a 191 fornecedores locais, o equivalente a 33,5% a mais que 2019.

O cenário pandêmico provocado pelo coronavírus trouxe necessidades de adaptação em toda a cadeia desse processo. A qualificação e o monitoramento de fornecedores continuaram a ser realizados, com algumas atividades sendo readequadas pelo distanciamento social, além da redução de carga horária ou trabalho em home office de algumas empresas.

Avaliação e qualificação

Mesmo com os impactos do coronavírus, a Unimed Vitória assegurou a realização de avaliação dos seus fornecedores, assim como sua qualificação em críticos e não críticos. Para os provedores de serviços e produtos com maior criticidade, as avalia-

ções foram semestrais, respondidas pelos próprios gestores via sistema.

Conforme a pontuação, cada fornecedor teve o serviço classificado como satisfatório, satisfatório com ressalvas ou insatisfatório. O feedback foi compartilhado com o parceiro, bem como o responsável da cooperativa pelo contrato. O primeiro ciclo contou com a participação de 134 fornecedores, enquanto o segundo com 197.

De acordo com a classificação, os fornecedores passam por avaliações mais criteriosas e visitas que garantem a sua confiabilidade na prestação do serviço. Isso ocorre tanto na hora da contratação quanto durante o fornecimento do produto ou serviço.

Todos os contratos da cooperativa possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental, em que os fornecedores se comprometem, sob pena de aplicação de penalidades, como rescisão imediata e demais implicações legais, a não explorar mão de obra infantil e a usar trabalho análogo ao escravo. Da mesma forma, assumem o compromisso de desenvolver esforços para preservar o meio ambiente e oferecer igualdade de condições e oportunidades de trabalho, sem distinção ou discriminação sob qualquer forma.

Diante de um mercado afetado pela pandemia do coronavírus, a Unimed Vitória convocou parceiros e realizou, de forma preventiva, negociação para uma redução no contrato de forma temporária no início da pandemia. A medida focou especialmente nos fornecedores de locação e durou três meses, retornando após esse período ao patamar original. Com a negociação, a cooperativa alcançou uma economia de R\$ 1.393.894,47.

Mudanças na gestão de suprimentos durante a pandemia

A compra de produtos e o estoque foram desafios em 2020. Em especial, na fase mais aguda da pandemia do coronavírus, foram definidas estratégias que garantiram itens como EPIs e medicamentos, de forma a não comprometer a assistência aos pacientes. As ações de destaque foram:

- Criação de um grupo multidisciplinar para projetar a compra, o armazenamento adequado e a distribuição, priorizando as áreas mais críticas;
- Aluguel de um galpão auxiliar para armazenar itens de grande volume, sem comprometer a estrutura já existente;

- Mudança na periodicidade das entregas pelo Almoxarifado, que deixaram de ser semanais e se tornaram diárias;
- Ampliação do quadro de colaboradores do Almoxarifado, para substituir profissionais que ficassem doentes e para agilizar a distribuição dos pedidos relacionados ao tratamento de Covid-19, 24 horas por dia.

O modelo alcançou resultados positivos, com um Índice de Atendimento de 99,7% aos pedidos. Porém, um ponto de atenção é que, em 2020, o valor médio dos itens em estoque atingiu cerca do dobro de outros períodos. A ampliação dos pedidos, somado ao custo inflacionado de alguns produtos, justificaram a diferença.

Por isso, para equilibrar os custos e agilizar a entrega, a cooperativa investiu no desenvolvimento de fornecedores locais (Espírito Santo). Entre as vantagens, estão a agilidade no fornecimento e a compra com o melhor valor e a condição de pagamento, fundamentais para a execução orçamentária e o fluxo de caixa.

Nessas negociações, a cooperativa obtém outros benefícios, como os parceiros estocarem os pedidos e entregarem com mais frequência e na quantidade necessária para cada momento.





Sistema on-line substitui guarda de documentos em papel

O foco da gestão de Suprimentos foi o uso de um Sistema de Gestão Integrado que permite arquivar documentos de forma on-line, substituindo a guarda dos documentos no papel. A medida é ambientalmente responsável ao diminuir a quantidade de impressões. Gera, ainda, economia, pois elimina a necessidade de um armazém de dados.

Outra boa prática é a separação e reciclagem de todo o papelão dos materiais comprados e de papéis utilizados pela cooperativa. Todo o material é reunido e enviado para um fornecedor local, que faz a reciclagem desse resíduo. O montante arrecadado é destinado ao Instituto Unimed Vitória, sendo revertido para iniciativas realizadas pela instituição. Em 2020, foram R\$ 14.240,00 com a venda desse material para reaproveitamento.



NOSSO IMPACTO



MERCADO E CLIENTES

Relacionamento com clientes e presença no mercado

[GRI 102-6]

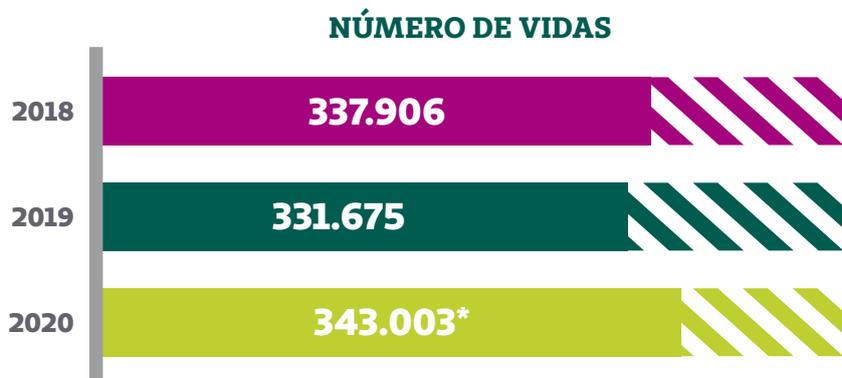
Conforme dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as operadoras de planos de saúde cobrem 22,5% da população brasileira. O Sistema Unimed, presente em 84% do território nacional, responde por 37% desse mercado.

No Espírito Santo, a cota de mercado da Unimed Vitória é de 32,4%, compreendendo os municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano, Anchieta, Aracruz, Ibirapuçu, 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 receber assistência em âmbito nacional, de acordo com as condições de cada plano contratado.

A Unimed Vitória oferece planos de saúde nas seguintes modalidades:

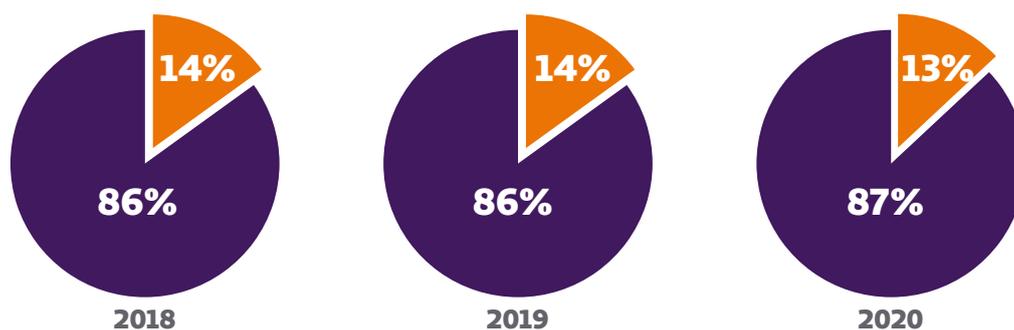
- Coletivo empresarial – com cobertura da atenção prestada à população delimitada e vinculada à pessoa jurídica por relação empregatícia ou estatutária;
- Coletivo por adesão – com cobertura da atenção prestada à população que mantenha vínculo com pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial (conselhos profissionais, sindicatos, associações etc.);
- Individual ou familiar – com cobertura de atenção prestada para assistência do titular e/ou do seu grupo familiar.



(*) O número considera as vidas do contrato da SEPACO, em conformidade com a RN 430, de dezembro de 2017, da ANS, que dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde.

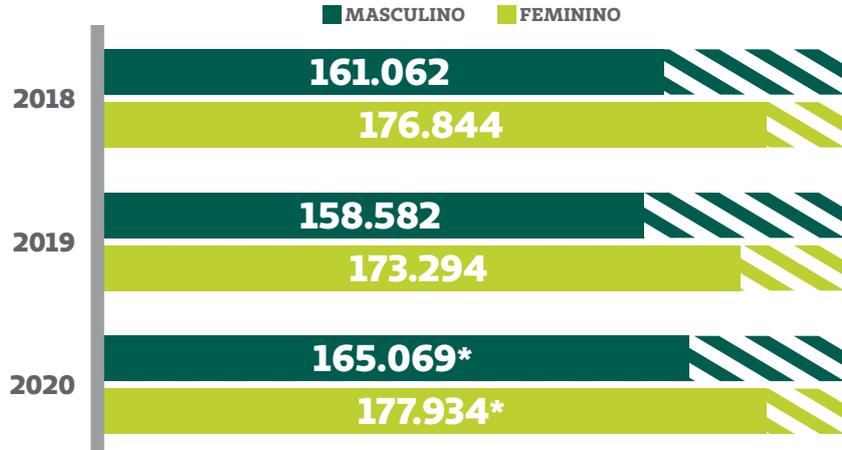
TIPOS DE CLIENTES

PESSOA FÍSICA PESSOA JURÍDICA



TIPOS DE CLIENTES

MASCULINO FEMININO



(*) Os números consideram as vidas do contrato da SEPACO, em conformidade com a RN 430, de dezembro de 2017, da ANS, que dispõe sobre as operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde.

Entre as dez maiores empresas do ES

[GRI 102-7]

O ano de 2020 reservou uma série de resultados que muito orgulharam e incentivaram a Unimed Vitória a manter-se firme nos seus propósitos. Um deles é a cooperativa estar entre as dez maiores empresas do Espírito Santo, de acordo com levantamento do Instituto Evaldo Lodi (IEL), entidade do Sistema Findes. O levantamento considera a Receita Operacional Líquida (ROL) de cada companhia em 2019.

A Unimed Vitória teve ROL de R\$ 1,42 bilhão e figura na nona posição do ranking, que no total tem 200 empresas. A cooperativa é a única do segmento de saúde presente entre as dez primeiras. Em 2015, a cooperativa figurava na 22ª posição.

Mais uma importante conquista veio da pesquisa Marcas Ícones, em duas categorias: Hospital Particular e Plano de Saúde. O levantamento, realizado pela Rede Vitória em parceria com o Ibope Inteligência, revela anualmente quais são as marcas mais lembradas pelos capixabas em diversos segmentos.

A cooperativa liderou entre os planos de saúde em todas as edições da pesquisa, que existe há nove anos. Já na categoria Hospital Particular, lidera pelo terceiro ano consecutivo.

A pesquisa Recall de Marcas da Rede Gazeta 2020 também mostrou que a cooperativa está na cabeça e no coração dos capixabas. Pelo 28º ano consecutivo, a Unimed Vitória é a mais lembrada pelo consumidor no segmento Plano de Saúde, conquistando o 1º lugar.

Tais resultados devem-se à busca de formas contínuas para atender aos clientes com qualidade e humanização, alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed Vitória.

O diretor de Mercado, Gustavo Peixoto, e a diretora de Recursos Próprios, Karla Toríbio, representaram a cooperativa em evento



Atenção às necessidades dos seus clientes

A Unimed Vitória, atenta às tendências do mercado e buscando ampliar a oferta de seus serviços, criou estratégias de comercialização diferenciadas. Uma delas foi voltar a oferecer produtos na categoria pessoa física, com venda direta pela equipe própria.

Em agosto, a cooperativa lançou dois novos produtos: o Plano Nacional Participativo Pessoa Física e o Plano Regional Participativo Pessoa Física. A ideia é garantir cobertura completa, para além da sua área de atuação – tanto no estado do Espírito Santo (Plano Regional) quanto em todo o Brasil (Plano

Nacional). Os resultados logo puderam ser vistos com os novos produtos gerando 122 novas vidas.

Outra iniciativa foi desenvolver produtos específicos para algumas empresas clientes, prestando um atendimento customizado de acordo com o perfil e a forma de utilização. Seguindo essa mesma linha, foram feitos movimentos em áreas fora da Grande Vitória, resultando na ampliação da carteira na região serrana (Domingos Martins e Marechal Floriano) em 20%, além do desenvolvimento de um produto próprio para atender Aracruz e demais cidades da região.



Acompanhamento personalizado

A Unimed Vitória busca manter uma relação cada vez mais transparente com as empresas clientes. Por isso, conta com dois instrumentos que ajudam a acompanhar a saúde dos funcionários e os custos com saúde.

O Portal Empresarial, disponibilizado em janeiro de 2020, é um painel on-line para acompanhar informações do contrato e indicadores conforme a utilização, mantendo o sigilo dos dados dos beneficiários.

Além dele, as empresas de grande porte contam com os Comitês de Saúde. Trata-se de um grupo composto pelo médico do trabalho da empresa, um representante da área de Recursos Humanos, uma enfermeira da Unimed Vitória que atua na área de mercado e uma enfermeira do Viver Bem.

A profissional da cooperativa avalia os custos assistenciais das classificações de doenças mais complexas, para tratar com esse grupo e contribuir com uma assistência personalizada, de forma a colaborar para que essas ocorrências diminuam, sempre prezando pela qualidade no atendimento.



Em 2021, a ideia é se aproximar mais das pequenas e médias empresas, em especial para apoiar na gestão de saúde dos seus funcionários. Além das visitas de relacionamento, a expectativa é entregar conteúdos sobre medicina preventiva ou promoção à saúde, por canais digitais, como lives ou videoconferências conduzidas por médicos ou outros profissionais da equipe multidisciplinar.



Mercado diante da pandemia

A saúde suplementar no Brasil, assim como outros diversos segmentos, precisou lidar com as consequências da pandemia do coronavírus. A desaceleração da economia fez com que empresas interrompessem ou reduzissem suas atividades, elevando a taxa de desemprego.

Conforme pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em novembro de 2020, o número de desempregados chegou a R\$ 14,1 milhões, o mais alto desde que o indicador começou a ser medido, em 2012.

Com a perda de receitas e de poder aquisitivo de clientes empresariais e pessoas físicas, decorrentes do desemprego e fechamento de empresas, as

despesas com saúde passaram a ser analisadas com ainda mais atenção pelos beneficiários.

Neste cenário, a Covid-19 também levou à valorização da assistência de qualidade, com a busca pelos clientes por manter e até ampliar a cobertura de serviços. Dessa forma, o setor reagiu ao longo do ano, apresentando uma tendência de crescimento a partir de julho.

A Unimed Vitória reorganizou suas estratégias para minimizar os riscos e garantir o atendimento dos seus clientes, mantendo a qualidade e reforçando a segurança. Ao mesmo tempo, desenvolveu outras iniciativas que permitiram se manter competitiva, identificar e aproveitar oportunidades no mercado.

Posicionamento valoriza prevenção e cuidado

A pandemia da Covid-19 alterou o planejamento das campanhas institucionais e mercadológicas. Ciente da sua relevância na sociedade capixaba, a Unimed Vitória forneceu, por meio de seus canais de comunicação com clientes e demais públicos, conteúdos que orientassem sobre como lidar com o coronavírus.

Cartilhas, disponíveis no site e enviadas ao mailing de clientes, assim como posts em redes sociais, trataram de temas como formas de prevenção (uso de máscara, importância do distanciamento social, lavagem das mãos e outros), reforço de hábitos saudáveis (dicas de alimentação e prática de exercícios) e formas de cuidar da saúde mental durante a quarentena.

O conteúdo foi bem recebido pelo público, contribuindo para que as principais redes sociais da Unimed Vitória aumentassem, juntas, cerca de 15 mil seguidores à sua base, em 2020.





Da mesma forma, buscou-se destacar os diferenciais da Unimed Vitória para garantir um atendimento de excelência: adequações nas unidades próprias para receber os casos de emergência de forma segura; serviço de teleconsulta para atendimentos menos complexos; ou os serviços de atendimento, como autorizações, podendo ser realizados pelo site ou aplicativo.

Além disso, antes do decreto estadual nº 4648-R do governo do Espírito Santo, que tornou o uso de máscaras obrigatório, a cooperativa distribuiu 20 mil unidades reutilizáveis para clientes empresariais, para reforçar que o cuidado com as pessoas é um de seus valores.

Complementando essas ações, a Unimed Vitória promoveu consultorias e orientações presenciais para os funcionários dessas mesmas organizações, como mais uma forma de compartilhar boas práticas na prevenção da doença.

Reforço com o cuidado dos idosos

Como os idosos são um dos grupos de risco em caso de contaminação pelo coronavírus, beneficiários com mais de 65 anos receberam ligações da equipe de Relacionamento com o Cliente e do Viver Bem. Nos contatos, além do acolhimento, tiveram a oportunidade de conhecer os serviços digitais da Unimed Vitória, para que pudessem cumprir o distanciamento social. Também contaram com suporte em caso de dúvida para o uso dessas ferramentas. Esse serviço atendeu a mais de 2,5 mil idosos, contribuindo para evitar deslocamentos desnecessários.

Teleconsulta garante atendimento mais seguro ao cliente

Uma das respostas essenciais para a garantia do atendimento ao cliente, com qualidade Unimed e segurança que a pandemia passou a exigir, foi a implantação da Teleconsulta. O serviço começou a funcionar em abril, por meio de videochamada, com atendimentos no início exclusivamente pelo Centro de Especialidades Unimed (CEUV), mobilizando médicos clínicos e pediatras, com foco em clientes com casos gripais.

Em julho e agosto foi ampliado para as unidades do Personal, incluindo a anestesiologia. Na sequência, em outubro, foi adotado para as demais especialidades, com adesão dos cooperados que desejavam trabalhar com consultas on-line.

O sistema foi desenvolvido pela Unio, empresa de tecnologia que tem a Unimed Vitória como uma das sócias. A Teleconsulta funciona de segunda a sexta-feira, por meio do telefone 0800 026 0080.

Estratégias contribuem para a retenção da carteira

[Tema material: Políticas de Reajustes]

A crise econômica provocada pela pandemia exigiu medidas para gestão da inadimplência e preservação da carteira de clientes. Em primeiro lugar, a cooperativa ofereceu opções de parcelamento de dívidas, com renegociação de juros.

Já os clientes que desejavam cancelar o serviço, também afetados por restrições financeiras, tive-

ram a oportunidade de migrar para produtos com custo mais acessível à sua realidade no momento. O Personal Smart, criado em 2019, foi um produto relevante para manter a competitividade da cooperativa, atendendo a clientes que desejavam otimizar seus custos e continuar contando com o padrão de qualidade Unimed.

Com esse conjunto de ações, a Unimed Vitória conseguiu reter mais de 20 mil clientes.

Política de preços

O percentual máximo de reajuste dos planos individuais ou familiares contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98 ficou estabelecido em 8,14% e é válido para o período de maio de 2020 a abril de 2021. No entanto, sua aplicação permanece suspensa até janeiro de 2021, conforme Comunicado nº 85 da ANS. Os contratos que tiveram a cobrança suspensa entre setembro e dezembro de 2020 terão o valor diluído, ao longo de 12 meses, a partir de janeiro de 2021.

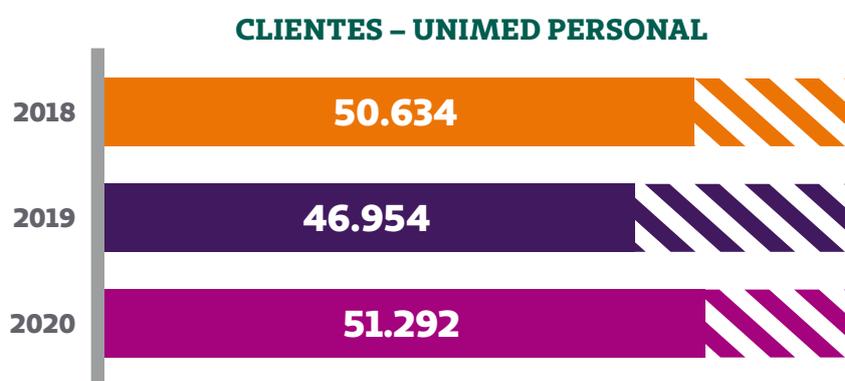
A suspensão só não foi aplicada aos contratos antigos (anteriores ou não adaptados à Lei nº 9.656/98), aos contratos de planos coletivos empresariais com 30 ou mais vidas que já haviam negociado e aplicado reajuste até 31/08/2020, e aqueles com 30 ou mais vidas em que a pessoa jurídica contratante optou por não ter o reajuste suspenso. Nesses casos, as negociações ocorreram de forma personalizada com os clientes, permitindo que o valor projetado para reajustes ficasse muito perto do ideal.

Unimed Personal: modelo de atenção ideal para o presente e o futuro

O Unimed Personal, plano criado em 2013, é inspirado no conceito de atenção primária, com um médico de referência para a gestão da saúde do paciente. Sua proposta concilia o atendimento com um médico que conhece e tem acesso ao histórico do cliente, com um modelo sustentável para a cooperativa. Ou seja, uma experiência de atendimento personalizado e com gestão de custos mais eficiente.

Em 2020, o Personal contou com quatro modalidades: Personal Ambulatorial, Personal Plus, Personal Fit e Personal Smart, cada uma delas adaptadas a diferentes perfis de clientes.

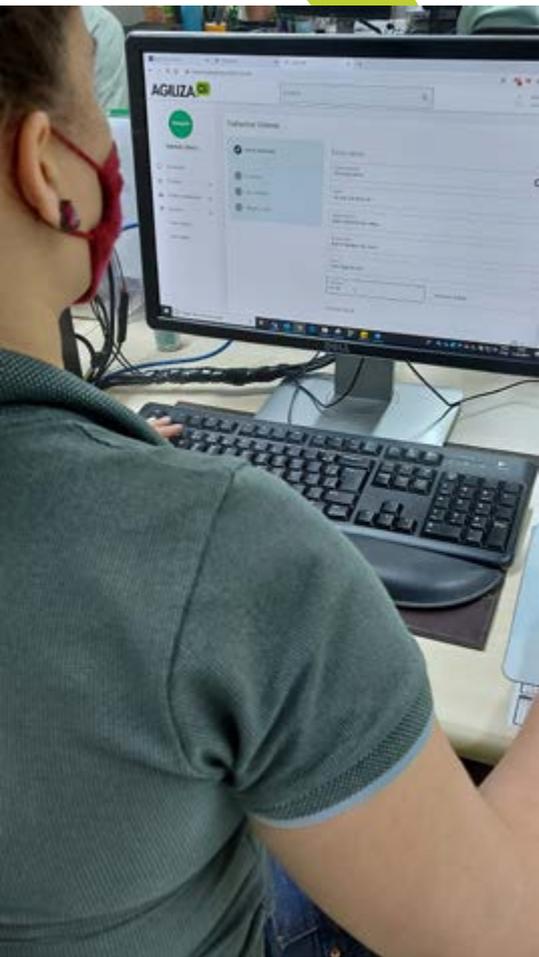
O plano apresentou um aumento no seu número de vidas, diretamente relacionado à migração de clientes de outros planos, como forma de manter o benefício a seus funcionários e dependentes no cenário da pandemia.



Plantão de Vendas alcança mais 5.400 vidas

Repetindo a experiência exitosa de 2019, o Plantão de Vendas contribuiu para a captação de novos clientes. A ação ocorreu em setembro, trazendo condições exclusivas naquele momento, totalizando a adesão de 5.400 clientes aos planos de saúde da Unimed Vitória.





Área de vendas avança com Sistema de Gerenciamento de Clientes

A automatização da área de vendas avançou em 2020, com o desenvolvimento, em parceria com o Laboratório de Inovação da Federação das Indústrias do Espírito Santo (FindesLab), do Sistema de Gerenciamento de Clientes (SGC) da Unimed Vitória. O sistema, chamado Agiliza, possibilita que o consultor de vendas faça um melhor gerenciamento da sua carteira de prospecção, tenha uma maior assertividade no acompanhamento das negociações de vendas de plano de saúde e acompanhe as mudanças no mercado de saúde suplementar.

O SGC permite também que as ações de marketing sejam direcionadas com maior êxito. Em 2021, seguindo o planejamento do projeto, é integrá-lo à inteligência artificial para que auxilie ainda mais a atuação dos consultores, além de tornar a venda on-line um processo mais ágil e sem a utilização de papel.

Nova facilidade digital apoia o relacionamento empresarial

A equipe de relacionamento empresarial teve uma nova facilidade como aliada: a automatização do processo de gestão da rotatividade da carteira de clientes, em que os encontros presenciais passaram a ser registrados por meio de Ata de Visita digital. A melhoria ocorreu com uma nova aplicação vinculada ao sistema Dynamics CRM, que possui o banco de dados da carteira de clientes.

Entre os benefícios dessa automatização estão mais padronização e eliminação de possibilidade de erros, de horas trabalhadas e de uso de papel. Com a centralização das informações no Dynamics CRM, foi possível também unificar as informações dos clientes para utilização em outras esferas de gestão, como envio de comunicados, mailing, pesquisas de satisfação, módulo de marketing e outros, gerando, assim, uma melhor performance de relacionamento com o cliente empresarial.

Relacionamento à Distância

A necessidade do distanciamento social reforçou o uso da tecnologia no relacionamento com os beneficiários. O Fórum Empresarial, que chegou à sua 17ª edição, em setembro, foi no formato de live.

O evento teve a participação de mais de 300 pessoas, representando clientes empresarias e *prospects*, além de ter sido aberto a todos os colaboradores da cooperativa. Com o tema “O seu negócio depois do coronavírus”, a apresentação foi conduzida pelo palestrante Arthur Igreja, que atualizou as informações sobre as mudanças e perspectivas de cenários a partir da pandemia.

Outras ações realizadas para fortalecer o vínculo com o cliente foram uma live gastronômica com o renomado chef de cozinha Juarez Campos, por meio do Youtube. Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, foi realizada uma série de transmissões ao vivo focadas em qualidade de vida e bem-estar, com aulas de meditação, yoga e alongamentos.

As apresentações do Circuito Cultural Unimed, uma parceria com a produtora cultural WB Produções, também ocorreram em formato de lives. Entre agosto e outubro, houve a transmissão de seis espetáculos pelas redes sociais e Youtube.

A crise gerada pela pandemia do coronavírus impulsionou a melhoria contínua. A partir de novos desafios, a cooperativa trabalhou para garantir aos clientes atendimento com qualidade e segurança com base em um plano de enfrentamento da Covid-19. Com as orientações de distanciamento social, as lojas da Unimed suspenderam os atendimentos presenciais entre os meses de março e maio, com



a cooperativa disponibilizando soluções nos seus canais telefônicos e digitais.

Pelo Contact Center, com atendimento 24 horas por dia, foram incluídos serviços automáticos no menu inicial, como emissão de 2ª via de boleto, revalidação de guias de procedimentos, acompanhamento de autorização, entre outros. A equipe de trabalho foi redistribuída para gerar o mínimo de impacto no tempo de espera para o cliente.

Além disso, a Unimed Vitória aprimorou o seu site, oferecendo um canal com os principais serviços. Da mesma forma, o Aplicativo Unimed Vitória para clientes foi aprimorado e disponibilizou novas funcionalidades, como autoavaliação da Covid-19, transcrição de exames, geração de boletos, quitações de débitos e informações de contratos e serviços disponíveis conforme o plano contratado.

Com essas mudanças, as equipes receberam treinamentos para continuar a oferecer suporte adequado aos clientes.

Antes da reabertura, em junho, as lojas de atendimento passaram por adequações de sua estrutura física com objetivo de atender às diretrizes de prevenção ao coronavírus.

Relacionamento empático

Considerando a extensão da pandemia em todos os segmentos, a Unimed Vitória ofereceu opções de pagamento diferenciadas aos beneficiários. Desde a flexibilização dos juros nas negociações, passando pelos pagamentos parcelados por meio de carteiras digitais, até a repactuação de dívidas com clientes empresariais.

A cooperativa também reapresentou a opção da fatura digital, sem a necessidade de aguardar a chegada do boleto via Correios. Todas essas ações contribuíram para que o índice de inadimplência permanecesse controlado durante o ano.

Para manter a proximidade com seus beneficiários, promoveu ainda encontros virtuais com funcionários das empresas que são clientes. Foram quatro reuniões, que tornaram possível compreender as principais dificuldades dos clientes durante a pandemia, assim como eles viam as ações adotadas pela Unimed Vitória.

A escuta ativa trouxe informações relevantes para a revisão do Planejamento Estratégico em 2021.

Desafios no atendimento

Buscando agilizar a autorização de procedimentos, em especial, no auge da pandemia, quando a demanda por exames de confirmação do coronavírus ficou elevada, a cooperativa adotou várias medidas. As solicitações autorizadas, cujos procedimentos não haviam ocorrido dentro do prazo, foram revolidadas sem a necessidade de retorno ao médico. Os clientes puderam fazer pelo telefone, aplicativo, site ou atendimento presencial.

As lojas de atendimento, que inicialmente retornaram às atividades em período reduzido (10h às 16h), voltaram a funcionar em seu horário normal no mês de agosto. O fluxo de auditoria para liberação de procedimentos também passou por ajustes, para que o retorno ocorresse de forma ainda mais breve.

Os esforços da cooperativa foram reconhecidos pelos beneficiários, com o Índice de Reclamação em Relação aos Clientes Atendidos ficando em 0,10%, abaixo da meta limite do período que era de 1%. A satisfação dos clientes chegou a níveis de excelência na maioria das unidades da cooperativa.

O Espaço do Cliente teve o atendimento presencial suspenso por um período, com reforço dos canais virtuais



Representatividade de Atendimento por Canal



PRINCIPAIS SERVIÇOS

Atendimento Presencial



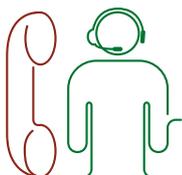
EXAMES



CIRURGIAS



TRANSCRIÇÃO DE EXAMES



PRINCIPAIS SERVIÇOS

Contact Center



STATUS DE AUTORIZAÇÃO



CONSULTAS DE REDE DE ATENDIMENTO (GUIA MÉDICO)



2ª VIA DE BOLETO



PRINCIPAIS SERVIÇOS

Canais Digitais



SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO



TRANSCRIÇÃO DE EXAMES



2ª VIA DE BOLETO

A Unimed Vitória adotou uma nova forma de avaliar o *Net Promoter Score* (NPS), métrica para medir a satisfação dos clientes, indicando a probabilidade da pessoa indicar os serviços a familiares, amigos ou conhecidos, por exemplo. Anteriormente realizada por telefone, até dois meses após a realização do atendimento, a comunicação com o cliente passou a ocorrer via SMS ou e-mail, conforme os dados cadastrados, em até 48 horas.

Com um campo para observações, o novo método permite um retorno mais preciso da experiência do cliente. Se a avaliação do cliente não for positiva, a informação é apurada e dá origem a planos de ação visando tratar os itens apontados pelo cliente.



Em 2021, também com foco na melhoria contínua nos processos voltados ao beneficiário, o projeto da Jornada do Cliente será retomado. Com o apoio de uma empresa especializada, serão mapeados os passos desde a primeira interação com o produto até a compra e utilização. Tudo pensado no melhor serviço ao cliente, aspecto que vai reforçar a posição da Unimed Vitória como a operadora mais desejada entre os capixabas.

RESULTADOS FINANCEIROS

Contornando as incertezas e garantindo resultados

[GRI 102-7]

O ano de 2020 foi o mais desafiador na gestão financeira, com impactos econômicos que exigiram rápida redefinição no planejamento da cooperativa e que terão desdobramentos nos anos seguintes. Seguindo o plano de ações definido para dar resposta e promover a continuidade dos negócios, investimentos foram redirecionados, principalmente, para reestruturar as unidades próprias e subsidiar as medidas de contingência para enfrentamento da Covid-19.

Também em razão da pandemia, o desempenho foi distinto por semestre. Nos seis primeiros meses de 2020, houve a interrupção de procedimentos eletivos – diminuindo a sinistralidade –, além de não haver perdas significativas na carteira de clientes e baixa inadimplência. Consequentemente, uma situação favorável do ponto de vista financeiro.

Já o período entre julho e dezembro trouxe outros efeitos provocados pela pandemia do coronavírus, como o aumento do desemprego e o adiamento dos reajustes sobre os planos pela ANS. Houve ainda a retomada de consultas e outros procedimentos não urgentes, tanto os que já eram esperados como aqueles acumulados do semestre anterior, o que resultou em aumento do custo e receita estagnada.

No entanto, a Unimed Vitória, trabalhando de forma determinada, conseguiu cumprir os compromissos e alcançar um aumento da receita de 1,3% com relação a 2019.



Saúde financeira mantida

[GRI 201-1]

Com planejamento e dando continuidade às medidas de controle de despesas, o resultado total do ano foi de R\$ 67.287.784,42, enquanto a Receita Líquida chegou a R\$ 1.463.506.509,02. O Patrimônio Líquido somou R\$ 390.612.461,98. Dessa forma, ficaram à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 2021 o montante de R\$ 47.345.538,48, após a destinação dos fundos obrigatórios.

Redução de custos

A Unimed Vitória trabalha na análise de estratégias para reduzir os custos e contribuir para uma performance ainda melhor nos números. A Comissão de Padronização de Medicamentos realiza um papel importante, discutindo novas marcas e padronizações de medicamentos. Em 2020, houve uma economia de R\$ 3 milhões em medicamentos oncológicos de alto custo.

Na gestão de suprimentos, um grupo formado por diversos profissionais também avalia os custos e indica mudanças que podem trazer economia na aquisição de produtos. Um exemplo é a substituição de aventais descartáveis, que apesar do custo de aquisição ser mais alto, suporta até 20 lavagens, permitindo sua reutilização e diminuindo o valor final pago, com a compra e o descarte adequado.

A Coordenação de Atenção ao Cliente também teve importante contribuição na regulação das solicitações realizadas. Fazendo o consenso médico com o solicitante do pedido, a ideia é dar mais clareza às solicitações negadas, diminuindo manifestações negativas e proporcionando controle dos custos assistenciais. Apesar de todas as dificuldades colocadas pela pandemia, esse trabalho resultou numa economia de R\$ 47.345.538,48.





Novas oportunidades de negócios e receitas

Mesmo tendo como foco primordial o enfrentamento da Covid-19, a cooperativa se manteve trabalhando nos projetos para potencializar seus resultados. O que, conseqüentemente, pode se reverter em ganhos para seus sócios. O principal deles foi a Holding Unimed Vitória, uma nova empresa criada tendo como atividade principal a oportunidade de participação dos cooperados em vários negócios. A proposta foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em outubro de 2020.

Com o objetivo de garantir ainda mais transparência e fomentar uma ampla discussão sobre o tema, a cooperativa disponibilizou dois canais (e-mail e telefone), além de realizar uma live com o diretor-presidente para esclarecer dúvidas sobre o projeto, antes da realização da AGE.

O diferencial da holding é que os cooperados têm prioridade para atuar como investidores, recebendo os dividendos dos negócios em que participarem. Ou seja, uma nova fonte de renda além da produção médica.

O modelo, inclusive, será usado para a construção de novas unidades próprias da cooperativa. Isso representa menos custos com aluguel ou pagamentos a terceiros, além de ampliar o campo de trabalho para nossos médicos. Outro benefício é que eles poderão manter os investimentos ou transferi-los a seus herdeiros, em caso de saída da Unimed Vitória ou jubilação.

A estratégia, que segue as tendências de crescimento e sustentabilidade no mercado, é ainda uma resposta às mudanças no segmento da saúde suplementar e mais uma forma de valorização dos cooperados.

Assembleia Geral Extraordinária
Digital 02/2020

Perguntas e respostas sobre a proposta de criação da Holding Unimed Vitória

JUNTOS
Esse é o nosso Jeito de Cuidar

Unimed Vitória

Práticas de Governança baseadas em risco

A Unimed Vitória apresentou à ANS, em dezembro de 2020, uma nova proposta para o seu cálculo da Margem de Solvência, baseado em capital de risco. Ela foi acompanhada por uma descrição completa da Governança Corporativa e Gestão de Risco da cooperativa. O estudo atende à Resolução Normativa (RN) 443, publicada pela agência em janeiro de 2019, que permite às operadoras apresentarem seus próprios modelos de capital – baseados nos seus riscos – aumentando ou reduzindo as reservas obrigatórias que devem constituir.

Sendo aprovada a metodologia, o montante necessário para a Margem de Solvência será reduzido, com o já acumulado pela Unimed Vitória sendo suficiente para atender à essa exigência. A expectativa é de que, em 2022, todo o resultado esteja liberado como sobra.

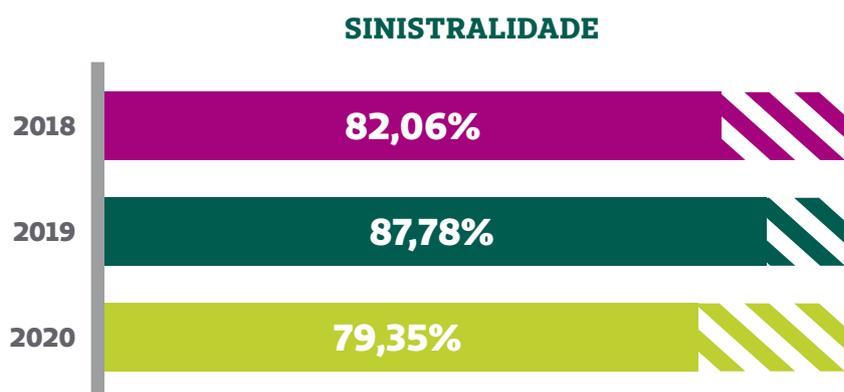
Em 2020, para cumprir todas as provisões técnicas definidas pela ANS, a Unimed Vitória destinou R\$ 160,2 milhões. A Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (Peona) e Provisão para Eventos e Sinistros a Liquidar foram 100% constituídas, provisionadas e com ativos garantidores.

Sinistralidade controlada

[Tema material: Sinistralidade]

O índice de sinistralidade é o indicador obtido na relação entre as despesas assistenciais e a soma das receitas obtidas pela cooperativa, importante para o equilíbrio do negócio. Em 2020, esse índice apresentou queda, alcançando 79%. Ou seja, para cada R\$ 100,00 recebidos pela cooperativa, R\$ 79,00 cobrem gastos com os beneficiários, restando R\$ 21,00 para as demais despesas. A pandemia do coronavírus, que gerou a suspensão de atendimentos eletivos por um determinado período, contribuiu significativamente para esse resultado.

Da mesma forma, a modalidade de Intercâmbio, que trata dos valores cobrados por atendimentos a clientes realizados em outras Singulares do Sistema Unimed, também apresentou diminuição e foi mais um aspecto positivo à sinistralidade.



Estratégias financeiras garantem rentabilidade das aplicações

[GRI 102-7]

Com a Covid-19, a gestão financeira teve desafios ainda maiores que anos anteriores, num cenário de aversão a riscos no mercado financeiro, que consequentemente impactou na taxa básica de juros, a Selic. Este indicador teve uma sequência de cortes iniciando o ano em 4,5% e fechando em 2%, com o menor patamar histórico para o indicador desde 1999, quando entrou em vigor o regime de metas para a inflação.

Com a taxa de juros ainda mais baixa e a forte oscilação do mercado, a gestão financeira junto ao Comitê de Aplicações Financeiras da Unimed Vitória precisou adotar algumas estratégias para compensar e prevenir maiores impactos nos resultados financeiros. Entre elas, a elaboração de estudos para maximizar o retorno do fundo exclusivo; a aquisição de novos ativos sempre observando seu risco de mercado; crédito e liquidez objetivando maximização do retorno de caixa; e a substituição de ativos com baixo retorno e com

probabilidade de perda de resultado, devido ao cenário global e local.

A proximidade e a participação da gestão financeira e do Comitê de Aplicações Financeiras no fundo exclusivo trouxeram importantes ganhos financeiros, com uma performance positiva de 1,93% para um Patrimônio Líquido de R\$ 44,8 milhões. Um resultado de destaque em comparação com os demais fundos de crédito do mercado, que em sua maioria performou negativamente no ano.

As estratégias adotadas pela gestão financeira, junto com a recuperação gradual da economia, garantiu uma eficiência da carteira equivalente a 120,38% do CDI, superior a 2019, quando a eficiência foi de 120,12% do CDI. Com isso, a Unimed Vitória registrou rendimento financeiro da carteira superior a R\$ 12,8 milhões, contribuindo diretamente com o resultado da cooperativa. Isso representa um crescimento de 25% em relação ao ano anterior. Em 2020, a carteira ultrapassou R\$ 299 milhões.

Investimentos promovem assistência segura

[GRI 203-1 • Tema material: Sinistralidade]

A cooperativa trabalhou focada, tanto para oferecer um ambiente acolhedor e uma assistência segura aos seus clientes, quanto para proteger e dar condições de trabalho adequadas aos seus profissionais. Em 2020, foi realizado um investimento no total de R\$ 37.324.344,31. O valor foi destinado para aquisição de novos equipamentos hospitalares, novas tecnologias, obras de infraestrutura e adequação de suas unidades próprias, além de viabilizar novos serviços, como a Teleconsulta.



Impacto de fatores externos

[GRI 203-2]

A pandemia do coronavírus foi o principal fator de influência sobre o mercado de saúde suplementar. A redução de postos de trabalho, provocada pela doença, teve impacto sobre a venda direta dos planos, uma vez que 58% da carteira da Unimed Vitória é formada por clientes empresariais.

Além disso, a escassez de materiais, medicamentos e serviços médicos relacionados aos cuidados com os pacientes elevou os preços, que atingiram no início da pandemia patamares de até 3.000% nos valores pagos para adquirir suprimentos.

Com a pandemia, a ANS também incluiu uma série de novos exames no rol de procedimentos, fazendo com que obrigações anteriormente não cobertas passassem a ser oferecidas aos clientes.

Para a garantia do cuidado aos pacientes da Covid-19, a Unimed Vitória priorizou investimentos na adequação de serviços e estrutura própria. Em paralelo, buscando manter sua posição de líder no mercado e melhorar a sua resolutividade, adquiriu equipamentos para a melhor experiência do cliente, com redução de custos.

A inflação médica se manteve acima do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Enquanto o IPCA foi de 2,2% em 2020, a Variação dos Custos Médico-Hospitalares (VCMH) registrou alta de 12,5%.



A alta do dólar aumentou os custos para aquisição de novos equipamentos

Com a suspensão dos reajustes nos valores dos planos e sua diluição ao longo dos 12 meses de 2021, a cooperativa deixou de receber R\$ 20.414.428,86 em seu caixa em 2020.

Outro fator que merece destaque é a alta do dólar, que registrou uma valorização de 35% em 2020. Como parte dos investimentos realizados na aquisição de novos equipamentos é feita em dólares, acarretou num maior desembolso financeiro.

Mais um fator histórico é a judicialização da saúde. Pedidos de cobertura de exames, procedimentos ou cirurgias que não são cobertos pelo plano aumentam a sinistralidade e refletem nos reajustes que são aplicados nas carteiras de clientes.

Auditoria técnica mantém atenção ao ressarcimento ao SUS

O ressarcimento de valores de atendimentos de beneficiários da Unimed Vitória ao Sistema Único de Saúde (SUS) em 2020 foi bem impactado pela pandemia, sendo esperado um desembolso em 2021 superior aos anos anteriores, devido à concentração do trabalho da agência reguladora na Covid-19, não possibilitando a finalização de alguns Avisos de Beneficiários Identificados (ABIs).

A equipe de auditoria técnica da cooperativa manteve sua atuação analisando prontuários in loco nos prestadores de serviços do SUS, respeitando as medidas de segurança. Resultado do amadurecimento e refinamento do trabalho, em 2020, de um montante de R\$ 7.013.980,23, referentes a 4.078 atendimentos recebidos e analisados, de cinco ABIs, a cooperativa obteve êxito impugnando 2.434 atendimentos, que somavam R\$ 4.913.831,27. Isso representa 70,06% de impugnação no valor total dos atendimentos.

Com os atendimentos impugnados (2.434) pela cooperativa, o trabalho de auditoria médica/técnica, após análise minuciosa dos prontuários dos beneficiários que utilizaram a rede pública de saúde, gerou 1.827 impugnações com alegação de caráter técnico, no valor de R\$ 4.052.603,11, o que representa 82,47% do total de atendimentos impugnados.



Estratégica fiscal para promover conformidade e gestão tributária

A estratégia fiscal da Unimed Vitória é de responsabilidade da Gerência de Controladoria, que possui o Núcleo Tributário, composto por profissionais especializados que acompanham e analisam as mudanças na legislação tributária. O Núcleo tem como norte manter a conformidade regulatória da organização, considerando o alcance dos padrões estabelecidos nas regulamentações instituídas no negócio ou na legislação governamental, guiando-se pela capacidade contributiva ideal da cooperativa, além de identificar oportunidades de redução na carga tributária.

Como reforço na definição das estratégias, sempre aprovadas pela Alta Governança (Diretoria Executiva e Conselho de Administração), a cooperativa conta também com uma assessoria advocacia de destaque nacional, que possui profissionais com expertise na tributação das sociedades cooperativistas.

A organização tem uma matriz de riscos visando à identificação, à gestão e ao monitoramento dos riscos fiscais. Nesse monitoramento estão incluídas as contingências tributárias, a cargo do escritório de advocacia responsável pelos processos. O gerenciamento de riscos fiscais envolve processos e procedimentos voltados ao correto cálculo do tributo a ser recolhido, bem como o cumprimento

das obrigações acessórias. Para a eficiência dos processos e procedimentos, é utilizada ferramenta do Sistema de Gestão da Qualidade.

No âmbito Federal, a Unimed Vitória está enquadrada nos parâmetros de Maiores Contribuintes (Portaria RFB nº 4.888/2020 e Portaria RFB nº 5.018/2020), com o monitoramento se dando com base na análise sistemática do comportamento econômico-tributário para a promoção da conformidade tributária de contribuintes de alta relevância. Isso torna a relação com o fisco totalmente transparente e a abordagem com as autoridades fiscais saudável. Já na esfera Municipal, a abordagem acontece na maioria das vezes com a entrega das notificações via correios, quando identificada alguma não conformidade.

Todas as questões tributárias são discutidas e aprovadas pela Diretoria Financeira e pela Superintendência Financeira e, dependendo da relevância, são levadas para análise da Alta Governança.

A Unimed Vitória não participa de associação específica para ações relacionadas a políticas públicas referentes a tributos, bem como não possui um documento formal que defina a sua estratégia fiscal adotada.

INOVAÇÃO

Pilares da inovação e programa Pulsar

Estabelecer os direcionadores e os pilares de inovação da Unimed Vitória foi uma iniciativa determinante para a cooperativa agilizar o enfrentamento à Covid-19 e acelerar projetos que impactarão no futuro. O primeiro deles, a “Integração com a Estratégia”, tem o objetivo de criar uma estrutura que coordene as iniciativas internas e articule a possibilidade de parcerias. A inovação, que era um projeto, com o novo pilar passou a ser uma área:

Gestão da Estratégia e Inovação. Com isso, foi possível avançar com outros dois direcionadores: a Conexão e a Cultura.

A “conexão” é um direcionador para fazer vínculos com atores do ecossistema de inovação, dentro e fora do Sistema Unimed. Uma das inovações nesse pilar foi a manutenção do vínculo com a Federação das Indústrias do Espírito Santo (FindesLab), por meio do Programa de Empreendedorismo Industrial, pelo segundo ano. Essa parceria permitirá a realização de projetos como a automatização do check-in e do check-out do Hospital Unimed (HU) e da Maternidade Unimed, e o uso de tecnologias para pré-anamnésia.

Outra inovação é a parceria com instituições de ensino, como o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), por meio do Viver Unimed, em que há o monitoramento contínuo de diabéticos e de risco de queda em idosos. Já o pilar “cultura” visa criar e alavancar internamente a cultura de inovação, com preparação do colaborador.

Para atender todos os três pilares de inovação e colocá-los em prática, foi criado o programa Pulsar,



O enfrentamento à Covid-19 exigiu da cooperativa acelerar projetos em parceria visando à inovação

em novembro, que é um portfólio de iniciativas de inovação. Uma delas é o Programa de Ideias (pilar cultura), que visa envolver toda a cooperativa com a inovação por meio de um espaço virtual e colaborativo com uso de gamificação, em que o colaborador pode apresentar suas ideias para campanhas estratégicas. Além do estímulo ao desenvolvimento de soluções, aproxima da inovação e agrega valor para a cooperativa.

O Pulsar conta com um comitê gestor, que define os critérios do programa, para ser o mais transparente possível. O colaborador pode acompanhar o que está acontecendo com sua ideia, a partir do momento em que lança na plataforma, e tem retorno.

Com o lançamento do Programa de Ideias, duas campanhas foram iniciadas: facilitar a jornada do cliente e segurança do paciente, com vigência até março de 2021.

Com o Pulsar também foi possível estabelecer e manter conexões, como parcerias para a geração de conteúdo, palestras e treinamentos.



A equipe da Gestão da Estratégia trabalha desde a parte de treinamento, junto aos colaboradores, e também realiza reuniões, palestras e seminários com a Alta Gestão, de forma a entender a necessidade de inovação como valor, entrega, mudança e possibilidade de adaptação em momentos de necessidade de melhorias.

Para 2021, os três pilares (Integração com a estratégia, Conexão e Cultura) continuarão sendo trabalhados pela Unimed Vitória. O objetivo é ampliar as conexões, focando tanto na inovação aberta quanto na fechada. Também haverá investimentos em treinamentos para os colaboradores compreenderem a inovação e como aplicá-la em seu dia a dia.

O programa de ideias, o Pulsar, em 2021, terá um peso ainda maior em relação à quantidade de ideias dadas e implementações, que mitiguem e/ou solucionem as dores e os desafios da Unimed Vitória.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Mais inovações tecnológicas

O novo cenário e as novas demandas geradas pela pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de implementação de tecnologias para toda a organização. Foi preciso, num curto espaço de tempo, atuar em diversas frentes que contemplaram a disponibilização de serviços de forma remota, como Teleconsulta e Teleorientação, e a reestruturação do site e dos aplicativos do cliente e do cooperado.

A Tecnologia da Informação foi a ferramenta mais utilizada por cooperados e colaboradores para fornecerem um atendimento de qualidade e com menores riscos, e também por clientes, para terem acesso aos serviços de saúde.



“Em 2020, a Tecnologia da Informação foi um meio de catalisar a adoção das inovações tecnológicas, como interconectividade, inteligência artificial e reconhecimento facial”

Investimentos

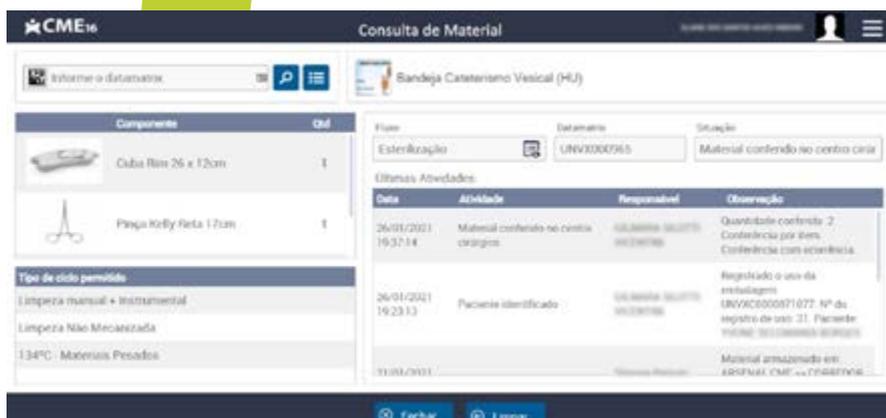
O Plano de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação (PDTI), alinhado ao Planejamento Estratégico, teve como diretriz minimizar as complexidades dos sistemas e aumentar a padronização dos canais. O objetivo foi alinhar a visão de três frentes: infraestrutura, sistemas e aplicações e visão de governança e de pessoas.

Na operadora de planos de saúde, a implementação do NucleOS, sistema completo para a gestão de serviços, deu sequência ao planejamento. A cooperativa implantou o módulo de autorização em todos os consultórios e prestadores, tornando os processos automatizados e mais ágeis. Até março de 2021, a expectativa é finalizar a implantação com os processos de faturamento ao cliente, pagamento ao prestador e gestão de beneficiários.

Os investimentos tecnológicos nos Recursos Próprios focaram no fortalecimento do sistema Soul MV, plataforma que padroniza a gerência dos processos hospitalares, que já está disponível na Maternidade Unimed, no Hospital Unimed, na Unimed Diagnóstico e no Pronto Atendimento de Vitória e Aracruz. Para 2021, a meta é estar com o sistema em todas as unidades.

Ao longo de 2020, também houve a troca de todo o parque tecnológico, com atualização de notebooks e desktops com mais de cinco anos de uso, totalizando investimentos de R\$ 1.713.015,63 em infraestrutura.

Com relação à governança, foi estruturado um processo de gestão de demanda. Quando o colaborador preci-



sa de algum equipamento para o setor, ele abre um chamado como “requisição/demanda”. Em seguida, a plataforma verifica, para aprovação, se há o item solicitado no estoque. Também foi implementada a gestão de monitoramento de infraestruturas e sistemas.

Uma outra inovação de destaque é a parceria com a Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes), em que um dos projetos promove a otimização de check-in e check-out no Hospital Unimed e na Maternidade Unimed, iniciada na Teleconsulta e na triagem dos pacientes para acelerar o atendimento. A ferramenta será utilizada a partir de 2021.

Outro projeto permite a utilização de componentes de reconhecimento facial ou biometria para captura de sinais vitais dos pacientes, como batimento cardíaco, pressão, glicemia e temperatura, que são informados dentro do prontuário.

Na pesquisa de satisfação de 2020, 80% classificaram a Unimed Vitória entre “boa” e “excelente”, com o usuário podendo participar da pesquisa a partir de qualquer chamado atendido.

Segurança da informação

A Tecnologia da Informação segue avançando no projeto de preparação da Unimed Vitória para a certificação ISO-27.001, que comprova que a cooperativa está preparada para atender aos critérios de segurança da informação em todos os requisitos e funcionalidades técnicas, processuais e comportamentais.

Não bastasse tantos desafios trazidos pela Covid-19, em outubro a cooperativa sofreu um incidente cibernético. Entretanto, não houve vazamentos de informações. O ataque impactou os servidores de arquivo, tanto da operadora quanto dos Recursos Próprios. Foram 50 servidores de arquivo impactados, de um total de 137.

O incidente ocorreu no dia 24 de outubro e imediatamente foi iniciado um trabalho de contenção que garantiu que todas as unidades da cooperativa continuassem funcionando sem intercorrências.

Os processos para atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) avançaram, contemplando iniciativas como a criação da Política de Segurança da Informação e Privacidade de Dados, atendimento das solicitações dos clientes internos e externos. Também foi implantada a Política de Privacidade nos sites, criada a função do Data Protection Officer (DPO), com nomeação de responsável pelo cargo, e a implantação da cultura da privacidade em processos corporativos.

NOSSA CULTURA



Capital humano fazendo a diferença

A Unimed Vitória considera como público interno todos os seus colaboradores, independentemente do setor e da unidade de trabalho. Da mesma forma, levando em conta sua forma e natureza jurídica próprias, estabelece a mesma relação com seus cooperados.

Por isso, alinhada à sua vocação de cuidar das pessoas, trabalha estratégias que aprimorem o relacionamento, gerem valorização e estejam adequadas aos princípios cooperativistas e ao seu Jeito de Cuidar. Essa atenção tem caráter fundamental, uma vez que seus médicos e profissionais contratados participam diretamente das experiências do cliente com a cooperativa. Além disso, a representam junto aos demais grupos com os quais ela se relaciona.



COOPERADOS

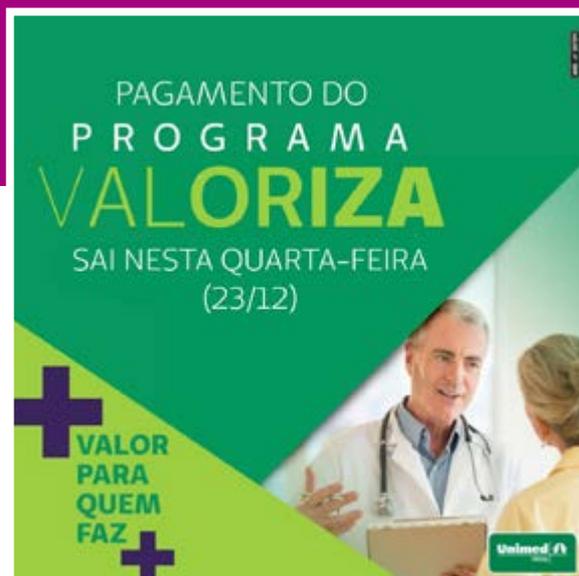
Cuidando de quem cuida

[GRI 102-35]

A pandemia do coronavírus afetou economicamente parte dos cooperados. Uma das prioridades foi minimizar os impactos financeiros da suspensão de atividades eletivas, das mudanças no comportamento dos pacientes que tiveram que adiar consultas, exames e cirurgias não urgentes e do afastamento de cooperados por fazerem parte dos grupos de riscos.

A Unimed Vitória criou o Plano de Apoio Financeiro ao Cooperado, com adiantamentos financeiros realizados entre os meses de abril e julho. O valor se baseou na média de faturamento individual do ano anterior até um valor máximo de teto, tendo a adesão de 900 médicos. O pagamento dessas parcelas ocorreu em cinco vezes, descontado na folha de produção do médico. Da mesma forma, a operadora suspendeu a necessidade de uma produtividade mínima para o mesmo período.

No ano, o montante pago em produção médica somou R\$ 263.893.751, incluindo os adiantamentos. Isso representa 15,8% a menos do que 2019 e 18,6% da receita com plano de saúde da Unimed Vitória. No mês de dezembro, os médicos recebe-



ram ainda um pagamento adicional, correspondente a 70% da sua média de produção anual.

Os cooperados contaram, ainda, com pagamentos do Programa Valoriza, que deixaram de ser trimestrais e ofereceram uma remuneração variável por mês, conforme os resultados da cooperativa. No total, foram 11 pagamentos em 2020, em um valor extra de R\$ 5 milhões entre todos os cooperados.

Para 2021, a expectativa é de que o programa ganhe um indicador individual, condicionando o valor a ser recebido por resultados dos médicos com relação à média da sua especialidade.

O valor das consultas manteve o patamar do ano anterior: R\$ 85,00 para atendimentos aos clientes locais, chegando a R\$ 87,50 com o programa Valoriza, e R\$ 90,00 para consultas de intercâmbio, mantendo-se entre os melhores pagos por planos de saúde do Brasil.

Jeito de Cuidar

[GRI 403-7]



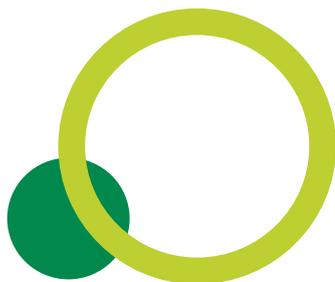
Em 2020, a Unimed Vitória lançou o Programa de Integração, Pertencimento e Acolhimento (Pipa), com uma série de lives disponíveis a todos os cooperados, abordando diversos temas relacionados aos impactos provocados pela pandemia. Entre eles, Inteligência Emocional, Saúde Financeira, Previdência, Teleconsulta, Autoavaliação Psicológica e Patologias Psiquiátricas.

Buscando contribuir ainda mais com a qualidade de vida, a cooperativa promoveu vacinação de Influenza, Hepatite B, Pneumo 23, Valente, Tríplice Viral e Sarampo, imunizando 734 médicos. No mês de março, como ação do projeto “Cuidar Bem de Quem Merece Toda a Atenção”, realizou mamografia, ultrassonografia pélvica vaginal e densitometria óssea das cooperadas. Já em outubro, na campanha Cooperada Saudável, contemplou médicas que não haviam efetuado os exames preventivos anteriormente. A ação, nos dois meses, envolveu também dicas de beleza.

Em novembro, mês dedicado à conscientização sobre a importância do cuidado com a saúde do homem, os cooperados puderam realizar exames de PSA e ultrassom abdominal, dentro da campanha Cooperado Saudável.

A avaliação clínica anual dos médicos e a inspeção de segurança com análise ergonômica in loco, em unidades dos Recursos Próprios, foram outras iniciativas visando cuidar da saúde e segurança, com participação de 120 cooperados. Também foi realizada uma pesquisa para entender como está a saúde mental dos cooperados, que subsidiará na elaboração de ações novas.

Para os cooperados que atuam nas unidades próprias, a Unimed Vitória também disponibilizou acolhimento psicológico exclusivo, via telefone, para aqueles que sentiam necessidade de apoio emocional. Além disso, todos os seus cooperados e dependentes que usam o plano de saúde da cooperativa tiveram acesso ao serviço de Teleconsulta, contando com acompanhamento médico sem precisar sair de casa.





Treinamento de parametrização para cooperados

Promoção da qualidade de vida dos cooperados

Desde 2018, quando criou a Coordenação de Saúde e Segurança do Médico Cooperado, a Unimed Vitória reforçou o conjunto de suas ações para promoção da qualidade de vida e apoio no cumprimento de legislações vigentes por parte dos seus cooperados. Além de campanhas de saúde, as ações em 2020 envolveram o acompanhamento de acidente de trabalho perfuro-cortantes, treinamentos de paramentação e desparamentação, distribuição de EPIs (máscaras e óculos) e gerenciamento de absenteísmo de cooperados pela Covid-19, nos Recursos Próprios e em consultórios particulares.

O Plano de Desenvolvimento do Corpo Clínico das unidades próprias será retomado em 2021, uma vez que as ações de capacitação focaram na adequação desses profissionais ao cenário provocado pela pandemia do coronavírus.

Benefícios que valorizam

[GRI 102-35]

Ao ingressar na Unimed Vitória, o médico cooperado conta com uma série de benefícios. Entre eles, estão plano de saúde e plano odontológico, custeados 100% pela cooperativa. Ele tem direito também ao seguro de responsabilidade civil, com inclusão automática para os cooperados ativos, sem nenhum custo adicional, e pode, ainda, optar por adquirir seguro de vida, seguro hospitalar, previdência privada averbada e Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit), com valores descontados na produção médica. Apenas em 2020, a Unimed Vitória investiu R\$ 23 milhões em benefícios para os cooperados.

Incentivando o cooperado a planejar e a pensar no futuro para ter uma boa saúde financeira, em 2020, a Unimed Vitória, em comemoração ao Dia do Médico, fez um aporte de R\$ 3 milhões no Plano de Previdência Privada. O valor foi dividido de forma linear entre os 2.424 médicos.

Programa de relacionamento

Também em 2020, os médicos passaram a receber atendimento personalizado, realizado diretamente por uma analista de referência da Casa do Cooperado. Uma colaboradora fica como referência para prestar atendimento e apoiar em qualquer aspecto relacionado à cooperativa, sendo esse relacionamento feito de forma virtual, por meio de telefone e videochamadas.

A iniciativa está alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed Vitória e faz parte de uma série de ações que buscam estreitar o relacionamento com os cooperados, além de promover mais conforto e agilidade.



A Casa do Cooperado realizou os atendimentos com todas as medidas de segurança

Treinamento e desenvolvimento

[GRI 404-1]

Numa atuação conjunta do Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes) e da Casa do Cooperado, em 2020 foram realizados 37 treinamentos técnicos para os sócios, em 146 turmas diferentes, de atualização médica voltada para a Covid-19. Na programação, temas como atendimento de pacientes com suspeita ou confirmação da doença, prevenção e controle da transmissão, cuidados após o óbito de pacientes e confirmados, paramentação de médicos e rotina de gerenciamento de resíduos.

Já a Semana de Atualização Médica teve, ainda em março, dois dias voltados para o desenvolvimento profissional em geral, abordando, entre outros temas, diabetes, autismo, hipertensão, obesidade infantil e eventos adversos.

Outras capacitações, on-line, abordaram “Qualidade e Segurança no Atendimento e os Impactos Emocionais em tempo de Pandemia”, “Autoavaliação psicológica e Patologias e Patologias Psiquiátricas” e “Saúde Financeira”, entre outros. A cooperativa também realizou treinamento para os cooperados e suas secretarias para aprenderem como usar o sistema de Teleconsulta, que foi disponibilizado por meio do aplicativo Unimed Cooperado.



As capacitações atualizaram conhecimentos e reforçaram o trabalho seguro para cooperados e pacientes

Atendimento personalizado

A Casa do Cooperado, desde que foi criada, em 2009, tem como finalidade atender aos médicos em todas as necessidades. Considerando as medidas de segurança para prevenção à Covid-19, a Unimed Vitória ajustou a estrutura e os serviços oferecidos aos sócios.

Além de estruturar seu ambiente físico para continuar oferecendo atendimento presencial e telefônico, alguns serviços do setor passaram a ser disponibilizados de forma on-line. Dessa forma, além de diminuir a

necessidade de deslocamentos, foi possível atender plenamente aos médicos que permaneceram trabalhando na linha de frente do coronavírus.

Outra ferramenta prevista para o relacionamento com o cooperado é o Chat Online. Com previsão de lançamento para 2021, o canal poderá ser acessado pelo Portal Médico, Aplicativo do Cooperado ou sistema de autorização de procedimentos. Ele funcionará como um complemento para os canais já disponíveis e será mais uma opção para esclarecer dúvidas.

Comunicação que valoriza

Para manter os cooperados atualizados sobre as ações da Unimed Vitória, num contexto que exigia agilidade e que trazia informações novas sobre a Covid-19 a todo momento, foram criados dois veículos de comunicação, totalmente digitais: o podcast Papo de Cooperado e o Boletim dos Cooperados, com divulgações semanais.

Durante o ano de 2020, a Casa do Cooperado – por meio de todos os seus canais – realizou aproximadamente 75.000 atendimentos. Pelo contexto da pandemia, a cooperativa não realizou Pesquisa de Satisfação correspondente a esse período.

Para valorizar e dar maior sentido de pertencimento, a Unimed Vitória realizou a campanha “Sua Unimed Vitória – Seu Complexo Integrado”. As peças, também direcionadas a colaboradores, por fazerem parte estratégica no atendimento, destacam que tudo que envolve o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias) é também de cada um que atua para manter a excelência em cada local.

Novo equipamento de hemodinâmica de última geração para você.

Seu Hospital Unimed Vitória.



Novo equipamento de mamografia para você.

Sua Unimed Diagnóstico.



COLABORADORES



Comemoração das 500 altas de pacientes de Covid-19

Cuidado é nosso plano

[GRI 102-7]

Visando oferecer a melhor experiência aos clientes, a cooperativa investe também em ações que buscam o bem-estar e atenção às suas equipes. Por isso, com o surgimento da pandemia do coronavírus, desenvolveu o Plano de Cuidado com o Colaborador.

O primeiro passo foi mapear e acompanhar todos os profissionais que estavam nos grupos de risco. Em seguida, estabelecer o trabalho na modalidade de home office para os colaboradores administrativos ou que podiam realizar suas atividades à distância. Ao todo, em 2020, foram 574 profissionais atuando remotamente, do total de 2.664.

A cooperativa orientou sobre a modalidade, assim como providenciou o acesso às ferramentas de trabalho, com aluguel de equipamentos, quando necessário. Além de atender às recomendações das autoridades sobre o distanciamento social, a medida contribuiu para proteger, dar segurança e mais tranquilidade aos seus profissionais.

Já nas unidades dos Recursos Próprios, os espaços físicos e processos passaram por adequações de forma a garantir a prevenção ao coronavírus.

Com o aumento de casos de coronavírus, para reforçar que a batalha contra a pandemia da Covid-19 continuava, a Unimed Vitória realizou uma nova etapa da campanha Jeito de Cuidar. Cartazes, cards, vídeos e descanso de tela lembravam a todos que era preciso estar sempre atento ao uso dos EPIs, à utilização constante de máscaras e à retirada dos adornos como anéis, relógios e pulseiras dentro das unidades de saúde, entre outras medidas de segurança.

Todas as medidas de controle garantiram que a taxa de contaminação dos colaboradores fosse 50% menor que o índice médio de empresas do mesmo porte, de acordo com dados da Secretaria Estadual de Saúde (Sesa). De 3 de abril até 31 de dezembro, a Unimed Vitória teve 736 colaboradores infectados.

Suporte psicológico

Da mesma forma que os médicos, os demais profissionais da linha de frente receberam atendimento psicológico. Além do serviço de teleatendimento, diariamente, das 8h às 21h, esse suporte também estava disponível presencialmente pelo Plantão do Colaborador.

Uma equipe de psicólogos realizou o acompanhamento dos profissionais assistenciais e daqueles que se contaminaram ou tinham medo de contrair a doença. Os atendimentos foram feitos tanto para quem buscava o serviço diretamente quanto para aqueles que a área de Gestão de Pessoas identificava que precisavam de apoio. Foram 2.608 atendimentos realizados entre março e dezembro.

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SES-MT) também promoveu o acompanhamento individualizado aos colaboradores que foram infectados ou tiveram familiares nessa situação.

Para 2021, a perspectiva é continuar investindo nos programas de saúde mental para colaboradores, ainda considerando a continuidade e os desdobramentos da pandemia sobre a vida.

Proximidade, mesmo a distância

O cuidado com o colaborador ocorreu ainda por interações em lives e outras plataformas virtuais para reforçar as formas de prevenção da doença e zelar pela própria saúde. Entre elas, dicas de alimentação para aumentar a imunidade e atividades físicas que podiam ser realizadas de casa.

A Unimed Vitória também manteve o “Café com o Presidente”, realizando dois encontros virtuais que permitiram que a Diretoria se aproximasse dos colaboradores, escutando e acolhendo suas experiências e preocupações com a pandemia.

Mais um aliado importante para manter esse público bem informado sobre esse e outros temas da cooperativa foram os canais de comunicação. O Unizap, ferramenta de comunicação via WhatsApp, alcançou 61,5% dos colaboradores.



Campanha de valorização dos profissionais de saúde

Com o objetivo de agradecer pelo trabalho e pela dedicação, além de motivar os profissionais de saúde diante do novo aumento de casos da Covid-19 no Espírito Santo, a cooperativa realizou a campanha “A Gente vai Continuar”. A iniciativa enfatizou que o enfrentamento ao coronavírus permanece e que os colaboradores podem contar com a Unimed Vitória para desempenhar seu trabalho.



Entre as ações, está um vídeo produzido com imagens reais de colaboradores do Hospital Unimed, que traz também uma mensagem motivacional para os que atuam na área assistencial. Outras peças de divulgação, como cards e descanço de tela de computador, para as redes interna e social da cooperativa, mostraram os rostos daqueles que, por trás das máscaras, estavam em intensa atividade no combate à Covid-19.

Correio da Gratidão incentiva hábito

O Correio da Gratidão Unimed Vitória, realizado pela primeira vez em 2020 na Sede Administrativa, no Hospital Unimed e na Maternidade Unimed, marcou o Dia do Obrigado, celebrado em 11 de janeiro. Com o objetivo de cultivar nos colaboradores o hábito de agradecer pelas coisas simples do dia a dia, resultou em cerca de 4.500 bilhetinhos, entregues durante confraternização dos setores, com muitos abraços e manifestações de carinho.

Iniciativa resultou em 4.500 bilhetinhos, em janeiro



Colônia de Férias leva diversão para filhos de colaboradores

Em janeiro, ainda antes da instalação da pandemia de Covid-19, crianças com idade entre 7 e 11 anos, filhos de colaboradores, tiveram a oportunidade de participar da Colônia de Férias Unimed Vitória. Com o evento, a cooperativa buscou promover uma manhã de muita diversão, integração e novos conhecimentos, no período das férias escolares, reforçando o Jeito de Cuidar Unimed Vitória.

Com participação de 86 crianças, a programação contemplou a entrega de um kit como boas-vindas, apresentação de forma lúdica sobre o cooperativismo e as atividades desenvolvidas nas unidades da cooperativa, teatro, brincadeiras, Oficina de Origami e em tour por áreas do Hospital Unimed ou Sede Administrativa. Algumas crianças encontraram os próprios pais e conheceram seus locais de trabalho.



Em janeiro, antes do início da pandemia no Brasil, filhos de colaboradores participaram de um tour na Sede da cooperativa e no Hospital Unimed

Dica da Semana
Dayane Maciel
Enfermeira da Educação Continuada

A minha dica é uma receita de um bolo fitness muito gostoso, e super fácil de fazer!

Ingredientes: 3 bananas maduras amassadas; Meia xícara de açúcar demerara; 2 colheres de sopa de manteiga; 1 xícara de farinha de aveia; 4 ovos; 3 colheres de sopa de cacau em pó; 1 colher de sopa de fermento em pó; 1 barra de chocolate meio amargo picado; bananas picadas em rodelas para decoração; e cacau para polvilhar na forma.

Modo de fazer: Misturar os ingredientes, até formar uma massa homogênea, com exceção das bananas picadas em rodelas e do cacau para polvilhar na forma. Untar a forma com manteiga e polvilhar cacau em pó. Colocar a massa do bolo na forma e decorar com as bananas picadas em rodelas. Levar ao forno (180°C) e deixar assar por cerca de 40 minutos. Depois é só saborear!

Unimed - 19 anos

Dica da Semana convida para descansar a mente

Em tempos de isolamento social, para chamar a atenção dos colaboradores de que cada um tem uma estratégia para ajudar a descansar a mente, foi criada a Dica da Semana. O desafio lançado foi: “que tal compartilhar os seus favoritos com os outros colaboradores da Unimed Vitória?”. A ação, iniciada em março, sugeriu que, pelo canal de comunicação Unizap, fossem enviados aos colegas sugestões de livros, filmes, músicas, séries e técnicas de relaxamento.

Diversidade e inclusão

[GRI 405-1 • Tema material: Diversidade]

A Unimed Vitória tem compromisso com a diversidade por meio de iniciativas que, desde a alta liderança, buscam conscientizar seus colaboradores e demais públicos sobre o respeito às diferenças. Um avanço importante nessa prática foi a homologação da Política de Diversidade, documento que reforça o compromisso da cooperativa por um ambiente mais inclusivo, valorizando as inúmeras identidades, etnias, orientações e necessidades de seus profissionais.

Com foco na inclusão, em 2020, o processo seletivo para o preenchimento de algumas vagas privilegiou pessoas do Território do Bem. A região é formada por bairros e comunidades na área de atuação da cooperativa, em que já realiza parcerias por meio do Instituto Unimed Vitória.

Em 2021, a Unimed Vitória prevê criar seu Comitê de Diversidade, que apoiará na elaboração das ações e na disseminação da política entre o público interno.



Movimento “Por Todas”

Em março, a cooperativa lançou o movimento “Por Todas”, com o objetivo de ampliar o debate sobre a participação feminina nas mais diversas esferas da sociedade. Uma das motivações é que 75,95% da força de trabalho da Unimed Vitória é formada por mulheres, que ocupam 56,38% dos cargos de liderança.

O movimento buscou ainda destacar histórias de superação de cooperadas e colaboradoras, além de promover palestras com mulheres que são referências em diversos segmentos. As atividades foram interrompidas pela pandemia, mas há a previsão de retornarem em 2021.



Processos seletivos virtuais

[GRI - 403-7]

Na contramão de outras empresas que reduziram o seu quadro de profissionais, a Unimed Vitória contratou 150 pessoas, com ênfase nas áreas assistenciais. Muitos colaboradores foram admitidos antecipadamente para serem treinados e garantirem a continuidade das atividades à medida em que outros profissionais que estavam na linha de frente precisassem se afastar por conta de contaminação pela Covid-19.

A novidade é que, para preservar a saúde dos candidatos e colaboradores, as seleções para técnicos de enfermagem e enfermeiros ocorreram on-line, usando ferramentas ou live. Ao todo foram mais de 1.100 entrevistas.

Práticas reconhecidas

A efetividade das ações da Unimed Vitória no enfrentamento à pandemia do novo coronavírus foi reconhecida pela Associação Brasileira de Recursos Humanos – Espírito Santo (ABRH-ES) com o primeiro lugar no Prêmio Ser Humano 2020. O prêmio, que é realizado anualmente, teve uma edição especial para reconhecer as organizações que foram inovadoras durante a pandemia.

Com o título “Plano de Cuidado com o Colaborador. Cuidando de Tudo para Você Continuar Cuidando de Todos”, a cooperativa foi a vencedora na avaliação de um júri formado por profissionais na área de Gestão de Pessoas de várias partes do Brasil.



Desenvolvimento em foco

[GRI - 404-1]

Juntamente com a saúde e a segurança do colaborador, os treinamentos continuaram a ser tratados como uma atividade prioritária. A ideia foi adaptar o processo de aprimoramento do colaborador para atender ao cliente da melhor forma, assim como garantir o seu desenvolvimento, mesmo com as restrições impostas pelo coronavírus.

Com a pandemia, foi preciso capacitar ainda mais os profissionais para que se protegessem e se sentissem seguros para realizar suas atividades e cuidar dos clientes. A novidade do ano é que, além dos treinamentos presenciais – focados no público assistencial, pela sua natureza prática e obedecendo a todas as medidas de segurança –, a cooperativa ofereceu atividades on-line. Entre os destaques estão os cursos ofertados pela Faculdade Unimed, em parceria com a Faculdade Mineira de Terapia Intensiva (Somiti). Os públicos-alvos foram médicos, fisioterapeutas, enfermeiros e técnicos de enfermagem que estavam lidando diretamente com os casos de coronavírus.

Além dos conteúdos técnicos, os profissionais receberam vídeos que focam em saúde física e mental. Por meio de cartilhas digitais, foram orientados sobre como eles e suas famílias poderiam lidar com o isolamento da melhor forma. Outra inovação foi a possibilidade de gravar os conteúdos e fornecê-los em formato de videoaulas, para atender às áreas



Em 2020, a cooperativa realizou 33.500 horas de capacitações

em que as capacitações não podiam ser presenciais ou mesmo para que pudessem rever sempre que desejassem.

No calendário anual de treinamentos, foram promovidas capacitações relacionadas ao Jeito de Cuidar, cultura de atendimento da cooperativa que coloca o cliente no centro do cuidado. Os colaboradores foram orientados a adaptar os pilares de um serviço de excelência à nova realidade causada pela pandemia da Covid-19, com a consultoria especializada em treinamentos que acompanha a cooperativa desde o início do projeto, ajudando na condição dessas atividades.

Em 2020, a cooperativa promoveu mais de 33.500 horas de capacitações, com uma média per capita de 1,16 hora. Para os profissionais masculinos, esse total foi de 7.082 horas e 39 minutos, enquanto para as mulheres, 26.502 horas e 25 minutos, sendo 9.004 horas on-line e 24.581 horas presenciais.

Combate à Sepsis

A Semana de Combate à Sepsis da Unimed Vitória 2020 aconteceu em setembro, acompanhando o movimento Global Sepsis Alliance, que instituiu o Dia Mundial de Combate à Sepsis. Com lives contando com convidados renomados para tratar sobre os temas, abordou a importância de reforçar a atenção com relação aos cuidados necessários para a identificação e o tratamento adequado.



Gestão por Competências

[GRI - 404-2 | 404-3]

Em função da pandemia da Covid-19, a Gestão por Competências teve seu planejamento alterado, não tendo sido realizada a avaliação anual de desempenho dos colaboradores em 2020. Uma nova ferramenta, on-line, foi adotada para possibilitar que os gestores dessem feedback para seus colaboradores, que puderam acessar as considerações dos seus líderes.

Tendo como prioridade manter as equipes capacitadas e seguras para atuarem na assistência aos clientes, os treinamentos de desenvolvimento das competências ocorreram nos formatos presencial e virtual, e temáticos voltados para o novo coronavírus. Ao todo, foram 49 treinamentos, com 8.397 participações, que tiveram, entre outros temas,

“Acolhimento Teórico Prático – Pandemia Covid-19”, “Utilização Adequada das Máscaras”, “Coleta de Amostras RT-PCR para Covid-19” e “Cuidados no Domicílio para Prevenção de Infecção Covid-19”.

A expectativa é retomar o programa de Gestão de Pessoas por Competências da Unimed Vitória (Trilhando o Futuro) em 2021, com o processo estruturado já consolidado de anos anteriores, em que na avaliação, o colaborador faz uma autoanálise de seus conhecimentos, habilidades e atitudes, enquanto o seu gestor imediato avalia os mesmos pontos. Depois, os dois conversam sobre as duas opiniões. Ao final, é construído um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que permite trabalhar os pontos identificados na avaliação.

Monitoramento e Prevenção de Acidentes

[GRI - 403-2 | 403-9]

Sendo uma empresa de saúde, a Unimed Vitória tem uma atenção especial na prevenção e no controle de riscos que podem prejudicar a saúde dos colaboradores. O acompanhamento é feito por meio das comissões que abrangem todas as unidades, assim como o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT). Os gestores também têm um papel importante na identificação e no tratamento dos riscos.

As situações mais delicadas são tratadas com adequações na estrutura e ações de educação e conscientização. Durante a pandemia, elas foram potencializadas e ajustadas conforme o novo cenário.

A 17ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat) foi realizada de forma virtual e contou com

a participação de 453 colaboradores. O evento, temático, teve palestras na continuidade dos cuidados na prevenção à Covid-19, com foco na saúde mental. Outro tema trabalhado foi o futuro profissional, explorando questões como o futuro do trabalho como conhecemos, o modelo de home office e como se preparar da melhor forma para a aposentadoria.

Com relação aos acidentes, a cooperativa registrou 40 acidentes em 2020, sendo 14 com exposição a material biológico, 16 típico comum e 10 de trajeto. Desse total, 20 foram com perda de tempo, o que representa 144 dias perdidos.

Não houve registro de doenças ocupacionais, acidentes com consequências graves e nem óbitos relacionados ao trabalho.

Processo de Vigilância – Covid-19

Outra ação de prevenção, focada principalmente na preservação dos colaboradores nas unidades próprias, foi o acompanhamento, presencialmente e por videomonitoramento, para verificação se o protocolo de paramentação e desparamentação era realizado da forma correta.

Os profissionais foram treinados sobre esses novos processos e protocolos de prevenção à doença, assim como o uso dos EPIs necessários para atender aos pacientes isolados. Numa outra frente de atividades, o SESMT realizou rondas nas áreas assistenciais para reforçar as condutas que ajudam a se proteger de uma possível contaminação, como, por exemplo, o uso correto da máscara e manter o distanciamento.

Investindo em benefícios

[GRI - 102-35]

Criado em 2014, o Programa de Participação nos Resultados (PPR) beneficia todos os profissionais da cooperativa. Em 2020, 91% dos colaboradores foram contemplados. A remuneração de cada equipe está diretamente ligada ao atingimento de metas específicas, além de dois indicadores comuns para toda a organização, chamados de indicadores de gatilho. O valor a ser pago depende do resultado que se atinge em cada um deles.

Os indicadores organizacionais precisam alcançar ou superar 100% para que os colaboradores recebam essa remuneração variável. O programa tem ainda algumas regras individuais. Em 2020, referente a 2019, a Unimed Vitória pagou um salário e meio de cada colaborador como PPR.

Previdência Privada

[GRI - 201-3]

A cooperativa oferece, como mais um benefício a seus colaboradores, a Previdência Privada, uma parceria com a Seguros Unimed. Eles podem optar, de forma voluntária, por duas modalidades – Plano

Gerador de Benefício Livre (PGBL) ou Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL).

As contribuições variam de 2% a 6% do salário, com a Unimed Vitória depositando o mesmo valor investido pelo colaborador. Criado em 2016, o programa conta com 390 participantes. Em 2020, a cooperativa investiu R\$ 1,1 milhão neste benefício.

Satisfação mais uma vez em nível de excelência

Mesmo com todos os desafios de 2020, a Unimed Vitória alcançou índice de excelência na sua Pesquisa de Clima, realizada anualmente. O índice de 84,56 reforça que os colaboradores sentem que trabalham numa boa organização e estão muito satisfeitos de trabalhar na cooperativa.

Buscando melhorar ainda mais a satisfação das pessoas, a Unimed Vitória envolve seus profissionais, por meio do Comitê de Clima Organizacional, no acompanhamento de indicadores e na prospecção de novas ações e melhorias. O grupo, que é formado por representantes de todas as unidades, reúne-se bimestralmente para falar sobre iniciativas que contribuem para o bom clima da organização e a satisfação e motivação dos colaboradores.

Dia da Criança é comemorado com cinema ao ar livre

Com as incertezas que a pandemia trouxe e atenta às medidas de distanciamento social, a Unimed Vitória, em parceria com a OCB-SESCOOP/ES, realizou o Dia de Ser Criança, em outubro, com um cinema ao ar livre. Seguindo todos os protocolos de segurança, sem sair do conforto do seu carro, colaboradores, com seus filhos e outros familiares, participaram do Cine Drive-In Unimed Vitória, uma experiência diferenciada, com momento de integração e lazer para toda a família. A ação contou com a participação de cerca de 300 pessoas.



As famílias de colaboradores assistiram a filme de dentro do seus veículos, com toda segurança

Semana da Empatia desperta para relações mais saudáveis

Em 2020, a Semana da Empatia Unimed Vitória teve uma cara nova, em formato virtual, mas sem perder a essência de refletir sobre a atitude que faz parte Jeito de Cuidar. O evento, em novembro, teve como o objetivo enfatizar que, juntas, as pessoas podem cooperar na melhoria da rotina de trabalho e até na vida pessoal, com ações de empatia no dia a dia, construindo relações mais saudáveis e duradouras.

A campanha interna de comunicação ressaltou para colaboradores e cooperados que a empatia é um processo que deve ser exercido diariamente por cada um de nós, na construção do respeito às nossas ideias, aos sentimentos, às escolhas e à diversidade. O encerramento aconteceu com a 3ª edição do “Fórum de Gestão de Pessoas para Cooperativas do Espírito Santo – Fórum InterseçõES”, transmitido ao vivo e que teve como temática a empatia.



NOSSA VISÃO COLETIVA





Compromisso socioambiental

O desenvolvimento das comunidades do seu entorno integra os compromissos da Unimed Vitória visando retribuir à sociedade pela confiança e pelos resultados do negócio. Esse trabalho, alinhado aos princípios cooperativistas, ocorre por meio do Instituto Unimed Vitória, braço social da cooperativa.

Uma organização sem fins lucrativos, constituída em setembro de 2012, o Instituto visa à promoção da saúde de diversas formas: cultura, desenvolvimento comunitário, educação, esporte e meio ambiente. Em oito anos, cerca de 1 milhão de pessoas foram beneficiadas por ações nesses eixos. O Instituto tem como causa o comportamento saudável, que passou a pautar seu planejamento estratégico a partir de 2019.

As receitas para a realização desses trabalhos vêm do Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) e de parte do valor arrecadado com os estacionamentos do Hospital Unimed e da Sede Administrativa, além de doações diretas e recursos obtidos com a venda de materiais recicláveis.

Complementando seus projetos próprios, o Instituto também apoia iniciativas da comunidade local. A seleção dos projetos aprovados que são apoiados ocorre por meio de edital e pelas leis de incentivo fiscal. Esses projetos seguem ainda a Política de Sustentabilidade Socioambiental da entidade e passam pela validação dos Conselhos do Instituto, garantindo o máximo de isenção, transparência e igualdade de oportunidade nessa seleção.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nosso jeito de cuidar da comunidade

[GRI 413-1]

A pandemia da Covid-19 exigiu redefinir a atuação do Instituto em 2020. Logo, o foco voltou-se para trabalhar medidas que minimizassem seus impactos sobre a comunidade. O primeiro passo foi entender as necessidades imediatas e disseminar orientações que ajudariam a se prevenir contra o coronavírus. Por isso, o Instituto promoveu encontros virtuais com representantes do Território do Bem, conjunto de oito comunidades de Vitória localizadas próximo ao Hospital Unimed.

Tendo como articuladora a Associação Ate-liê de Ideias, os encontros ocorreram entre os meses de abril e agosto, com a participação de profissionais das áreas de saúde, desenvolvimento humano e segurança do trabalho. As lideranças comunitárias compartilharam as informações com os moradores de seus respectivos bairros.

Além disso, com o apoio Centro de Apoio e Pesquisa (Cepes) da cooperativa, o Instituto desenvolveu uma cartilha de informações sobre a Covid-19, com base nas orientações do Ministério da Saúde.

Ações visam diminuir impactos econômicos

Outra preocupação foi com a redução da renda familiar e, conseqüentemente, seu impacto sobre os pequenos comércios. Para contribuir, o Instituto organizou doações de cestas básicas, kits de higiene e limpeza para comunidades da Grande Vitória, com atenção especial às em situação de vulnerabilidade social. A compra de todos os itens privilegiou estabelecimentos dos bairros.

Com foco na proteção, distribuiu mais de 10.000 máscaras reutilizáveis para moradores de bairros próximos em que atua e unidades básicas de saúde pública em Vitória, assim como em bancos comunitários e nas cestas básicas doadas. Novamente, optou-se por um fornecedor local, buscando movimentar os pequenos negócios.

Os equipamentos de proteção também foram doados em uma ação ao ar livre realizada na ala infantil de oncologia do Hospital da Polícia Militar, em Bento Ferreira, Vitória. Toda a mobilização foi feita atendendo às recomendações de mínimo contato e às demais medidas para diminuir os riscos de contágio.

Em outra frente de atuação, o processo seletivo para o preenchimento de algumas vagas no Hospital Unimed buscou profissionais entre as comunidades próximas da unidade. Ou seja, uma forma de estreitar ainda mais o relacionamento e contribuir com a integração e o retorno dessas pessoas ao mercado de trabalho.



Projeto Saúde Habitacional

Também pensando no cuidado com a saúde, o Instituto Unimed iniciou, em 2020, o projeto Saúde Habitacional. A iniciativa, realizada com recursos diretos da entidade, foi o principal projeto do ano. O trabalho começou antes do programado, buscando promover melhoras nas habitações, importantes também por conta da pandemia.

Integrado ao projeto da Associação Onze8 e novamente com o apoio da Associação Ateliê de Ideias, o Instituto patrocinou reformas em casas de quatro famílias nos bairros Jaburu e São Benedito, em Vitória.

Em 2020, quatro residências passaram por melhorias nas condições sanitárias e de ventilação, além de outras melhorias estruturais identificadas após início das obras. Os beneficiados foram selecionados por meio do banco de dados da “Pesquisa Saberes, Fazeres e Perfil dos Moradores do Território do Bem”, realizada em 2019.

No total, 43 serão beneficiados diretamente com o trabalho, sendo 31 pessoas que moram nos locais que passaram por melhorias e 12 profissionais da região que trabalharam na reforma das casas.



Foram beneficiadas 43 pessoas, entre moradores e profissionais que atuaram nas reformas e melhorias das casas



Trabalho e renda para costureiras

O Instituto Unimed Vitória, o Ateliê de Ideias e o Grupo Nação atuaram em conjunto para realizar o projeto Costurando o Bem, que tem o objetivo de gerar trabalho e renda para costureiras que vivem na área de abrangência do Território do Bem. Um grupo de seis costureiras recebeu apoio para a aquisição dos insumos necessários para produzir máscaras para serem comercializadas na região. Mais uma ação com foco na geração de renda e no incentivo às práticas de empreendedorismo.

Oito costureiras receberam insumos para fabricação de máscaras de proteção

Conscientização e prevenção

Com o objetivo de conscientizar e incentivar nas pessoas a adoção das medidas de prevenção ao novo coronavírus, a cooperativa realizou diversas campanhas e iniciativas. Um dia destaques dou a distribuição de mais de 55 mil máscaras, numa mobilização do Instituto Unimed e do setor de relacionamento com o cliente empresarial.

Atuação em rede para ampliar leitos em Aracruz

Em parceria com a Unimed Piraqueaçu, o Instituto Unimed Vitória contribuiu para a ampliação do número de leitos de UTI no Hospital São Camilo, em Aracruz. Uma doação de forma conjunta, no valor de R\$ 160 mil, permitiu a criação de dez novos leitos para beneficiar os moradores da cidade e de municípios próximos.

De natureza filantrópica, a unidade hospitalar é uma das maiores da região, que faz parte da área de atuação da Unimed Vitória desde 2015, atendendo tanto a rede pública quanto os clientes do Sistema Unimed.



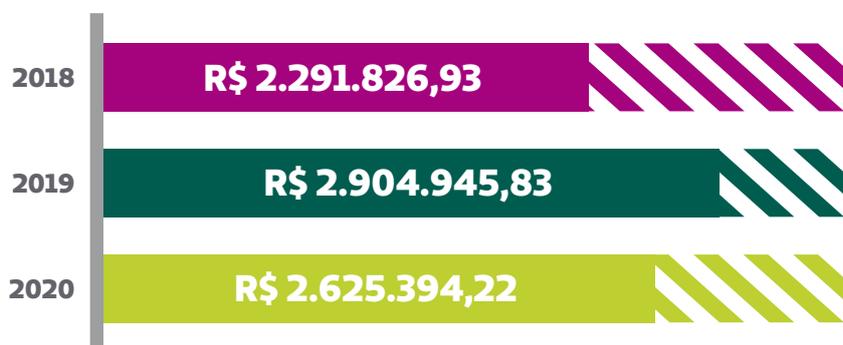
Engajamento permite o trabalho de captação de recursos

Lançado juntamente com o próprio Instituto Unimed, em 2012, o Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) se consolidou como uma das principais estratégias para captação de recursos para iniciativas de responsabilidade socioambiental. O valor arrecadado é reinvestido na forma de projetos próprios e parcerias com outras instituições que buscam trabalhar o cuidado e o bem-estar da comunidade. Por meio do RIR, cooperados e colaboradores podem doar até 8% do seu Imposto de Renda devido para projetos aprovados por meio das leis de incentivo fiscal, selecionados pelo Instituto.

Apesar de todas as dificuldades impostas pelas medidas de distanciamento social, que impediram as abordagens presenciais, assim como os impactos da pandemia na produção médica no período, a meta estabelecida, redefinida para o cenário de 2020, foi alcançada com participação de um número maior de cooperados e colaboradores.

No total, foram arrecadados R\$ 2.625.394,22, sendo R\$ 2.125.394,22 destinados por 821 cooperados e 185 colaboradores, além da contribuição de R\$ 500 mil da Unimed Vitória.

CAPTAÇÃO DO RIR



NÚMERO DE ADESÕES

	Cooperados	Colaboradores	Total
2020	821	185	1006
2019	785	153	938
2018	635	133	769

PROJETOS APOIADOS PELO RIR

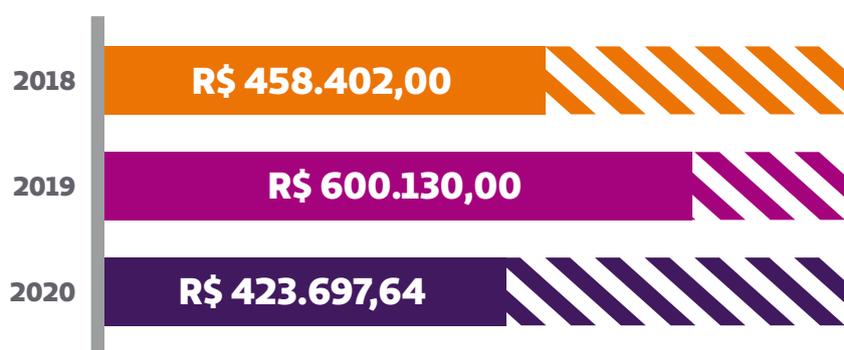
Projeto	Instituição	Objetivo	Lei	Valor
Camerata de Vitória	Instituto Todos os Cantos	Projeto de ensino de música, por meio do Canto Coral, para crianças, jovens e adultos da Grande Vitória.	Cultura	R\$ 1.027.819,72
Circuito Cultural Unimed (há 13 anos)	Instituto Unimed Vitória	O Circuito Cultural Unimed é um dos mais importantes projetos de difusão cultural do Espírito Santo.		
Crescer com Arteviver	Associação Crescer com Viver	O projeto viabiliza uma programação com ações de formação e capacitação, por meio de oficinas e apresentações artísticas.		
Esporte do Bem 2	Instituto Viva Vida	Atende crianças e adolescentes de 7 a 14 anos de idade em situação de risco social dos municípios de Vitória e Cariacica por meio do ensino de esportes.	Esporte	R\$ 1.100.000,00
Projeto Vôlei Vida (há 9 anos)	Associação Guaranhuns	Contribui para uma integração social através do ensino de Vôlei.		
Projeto Arremessando para o Futuro (há 6 anos)	Instituto Viva Vida	Atende crianças e adolescentes de 7 a 14 anos em situação de risco social, moradores do município de Vila Velha, por meio do ensino do basquetebol.		
Projeto Integrado Atelier Social Arte - ASA	Associação Amigos da Justiça	Proporciona um espaço de aprendizagem, convívio multicultural de diferentes idades e desenvolvimento de competências pessoais e sociais.	FIA	R\$ 55.555,50
Cidadania em Ação	Associação Amigos da Justiça	Oferece estratégias de fortalecimento da autoestima, despertando a capacidade de criação através de oficinas de Violão, Canto Coral, Artesanato e Ginástica para 3ª idade.	Fundo do Idoso	R\$ 55.555,50



Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde de Pessoas com Deficiência Física (Pronas/PCD) e Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon): Não foram aprovados projetos suficientes para repasse dos valores do PRONON e PRONAS/PCD no Espírito Santo e por este motivo os repasses não foram realizados. Este valor correspondeu a R\$ 374.532,50 do valor arrecadado.

Houve ainda uma queda na renda do estacionamento do Hospital Unimed, decorrente da suspensão de cirurgias eletivas e outros procedimentos, que levou menos clientes à unidade. Com a pandemia, a quantia arrecadada sofreu uma redução de mais de 30% em relação ao ano anterior, totalizando R\$ 423.697,04, provenientes dos estacionamentos do Hospital Unimed e da Sede Administrativa da cooperativa.

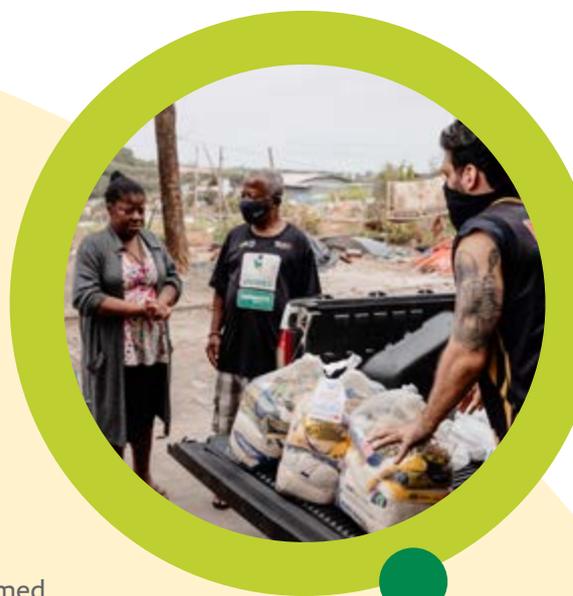
VERBAS DOS ESTACIONAMENTOS



Movimento Saúde e Ação

O Movimento Saúde e Ação, resultado da união de sete Institutos Unimed de diferentes locais do Brasil, em 2020 atuou no apoio de famílias em vulnerabilidade social no contexto da pandemia. Por meio do site www.saudeacao.org, foram arrecadadas doações que se converteram em cestas básicas, kits de higiene e limpeza, máscaras de proteção, entre outras formas de apoio.

O Movimento arrecadou R\$ 4.117.398,34, possibilitando ao Instituto Unimed Vitória repassar R\$ 49.924,74 para instituições cadastradas, beneficiando 631 famílias do Estado. Integram o Movimento Saúde e Ação os seguintes Institutos: Central Nacional Unimed (São Paulo), Dr. Miguel Soeiro (Sorocaba), Fortaleza, Londrina, Vitória, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.



Com a mobilização de sete Institutos Unimed foram beneficiadas 631 famílias na área de atuação da Unimed Vitória

Lives Solidárias

Mais uma iniciativa do Instituto Unimed Vitória para levantar recursos foram duas lives solidárias. A primeira delas, em maio, contou com a presença do chef Juarez Campos, que comandou uma oficina gastronômica. O segundo evento foi o StudiOn, realizado em junho, com show conduzido por cooperados que também são músicos.

Ambos os eventos foram abertos ao público e arrecadaram, juntos, R\$ 3.890,00. O valor foi repassado para o instituto E-Dinheiro – moeda digital que circula no Território do Bem, beneficiando famílias do bairro Jaburu, e para a Associação de Amigos dos Autistas (Amaes).



Projetos próprios se adaptam

[GRI 413-1]

Durante a pandemia, o Instituto Unimed Vitória buscou formas de ajustar o escopo do máximo possível de projetos, de forma que suas atividades regulares não sofressem interrupção. Algumas ações, no entanto, foram afetadas, como o programa De Olho para o Futuro – Dr. Ubirajara Moulin de Moraes, que tem como objetivo melhorar o desempenho escolar por meio de exames de vista e fornecimento de óculos a alunos da rede municipal de ensino de parte dos municípios em que a cooperativa está inserida. Devido à suspensão das aulas presenciais, o programa não aconteceu em 2020.

A intenção de levar o Programa de Voluntariado para as empresas clientes da Unimed Vitória, para promover qualidade de vida dos profissionais das organizações, também teve de ser adiada. Com a suspensão de eventos presenciais, o Instituto cancelou ainda três edições do projeto Dr. Unimed na Praça, que leva serviços e orientações de saúde aos bairros dos municípios da Grande Vitória.



Turma do Dr. Unimed realiza atividades virtuais

Projeto próprio do Instituto Unimed, a Turma do Dr. Unimed desenvolve um trabalho de terapia e humanização por meio de visitas a instituições diversas, como hospitais públicos e asilos da Grande Vitória. Com a pandemia, as atividades presenciais foram suspensas, com a atuação ocorrendo por meio das redes sociais da Unimed Vitória.



No ano de 2020 foram produzidos vídeos com temas variados, desde orientações, de forma lúdica, sobre como se precaver contra o coronavírus, envolvendo a forma correta de lavar as mãos e como confeccionar máscaras de tecidos, até a apresentação de histórias, mágicas e brincadeiras. O grupo trabalhou ainda na preparação de kits com passatempos para as crianças internadas nos hospitais públicos.

Espectáculos teatrais transmitidos de forma gratuita

Chegando à sua 13ª edição, o Circuito Cultural Unimed Vitória também mudou o seu formato, adequando-se ao cenário e migrando para o on-line. A iniciativa, realizada pelo Instituto Unimed Vitória, a WB Produções e o Ministério do Turismo, por meio da Lei de Incentivo à Cultura, promoveu seis apresentações entre os meses de agosto e outubro. O evento focou 100% em grupos e artistas locais, com os espetáculos sendo transmitidos de forma gratuita e ao vivo pelas redes sociais. A inovação permitiu não apenas a manutenção do Circuito, mas aumentar o seu alcance de público.

A peça "Amor de Pai", apresentada on-line, fez parte do evento em 2020



Novos projetos

Mesmo com toda a complexidade trazida pela pandemia da Covid-19, o Instituto Unimed Vitória continuou a diversificar as suas atividades, com novos projetos com foco na qualidade de vida e no bem-estar.

Coral Unimed nasce do “Cante de Casa”

No mês de setembro, o Instituto Unimed Vitória lançou o projeto “Cante de Casa”. Uma parceria com o Instituto Todos os Cantos, esse foi o primeiro passo para a criação do Coral Unimed Vitória.



A ação ofereceu aulas de técnica vocal para seus públicos interno e externo. Um edital com as regras e os critérios para participar, assim como o formulário de inscrição, foram divulgados por meio da internet e canais de comunicação da Unimed Vitória. No total, foram 60 participantes selecionados, divididos em três grupos, com as lições acontecendo por videoconferência.

Assim como o Circuito Cultural Unimed, a Turma do Dr. Unimed também foi possível por meio da Lei de Incentivo à Cultura, contando com o apoio de cooperados e colaboradores que aderiram ao RIR.

Esporte como ferramenta de transformação social

O Instituto Unimed Vitória contemplou mais um projeto na modalidade de renúncia fiscal. Iniciado em outubro, o Esporte do Bem promove atividades esportivas para crianças de 7 a 14 anos no bairro Itararé, onde fica localizado o Hospital Unimed, e demais localidades do entorno.

Realizado em parceria com o Instituto Viva Vida, em 2020 totalizou 84 participantes em aulas de basquete, futebol de campo e futsal, obedecendo os protocolos de

segurança estabelecidos pelo Ministério do Esporte, e a redução do número de atendidos para facilitar o distanciamento social e evitar a aglomeração.

O objetivo é utilizar a prática esportiva como uma ferramenta para a construção de ambientes – escolar, familiar e social – mais produtivo. Outra novidade que envolve esse projeto foi o processo de captação de recursos. Além dos recursos recebidos de colaboradores e cooperados por renúncia fiscal – via programa de Redirecionamento de Imposto de Renda, qualquer pessoa interessada pode fazer a doação de recursos para a continuidade do projeto em 2021.



Novo projeto, o Esporte do Bem teve participação de 84 crianças e adolescentes

Campanhas reforçam doação de sangue e órgãos

O Instituto Unimed Vitória priorizou dois temas de relevância e que já fazem parte do seu calendário anual de ações. A Campanha Doe, que incentiva a doação de sangue, ocorreu nos meses de junho e novembro. Por meio das redes sociais da cooperativa, a proposta foi esclarecer como aderir à causa, contribuindo para os estoques dos hemocentros e respeitando o distanciamento social.

Como campanha de incentivo, o Instituto fez uma parceria com o serviço de transporte V1, que ofereceu cupons de 40% de desconto para viagens que tinham como destino os bancos de coleta de sangue. No total, foram realizadas 407 viagens durante o período da pandemia.

Já a campanha “Sou Doador de Órgãos”, que chegou ao seu quinto ano, lembrou da importância de debater sobre o tema e deixar explícito o desejo de ser um doador. A mobilização ocorreu durante o mês de setembro, em referência ao Dia Nacional da Doação de Órgãos – 27 de setembro. A ação foi marcada pela distribuição de tatuagens autoadesivas e contou com a curadoria da designer Maria Sanz.

A assinatura dos desenhos ficou por conta dos tatuadores Felipe Bernardes e Florência Rosso que, nas imagens, reforçaram a necessidade de as pessoas declararem a vontade de serem doadoras de órgãos. Foram distribuídas 10 mil tatuagens autoadesivas no Hospital Unimed.

MEIO AMBIENTE

Muito além do atendimento às legislações, compromisso com a sociedade

[Tema material: Conformidade Ambiental]

O cuidado com as pessoas e a construção de relações sustentáveis nos locais em que seus serviços estão instalados fazem parte dos valores da Unimed Vitória. Da mesma forma, a cooperativa dedica atenção às práticas da operadora de saúde e de seus Recursos Próprios, que podem afetar o meio ambiente.

Mais do que atender às legislações e às regulações vigentes relacionadas a essa área, busca monitorar e prevenir possíveis impactos do negócio no ecossistema, na biodiversidade e nos recursos naturais. Assim, assume uma postura de respeito ao meio ambiente. A atuação da cooperativa, considerando os tipos de atividades realizadas, se volta aos resíduos de saúde – com o acompanhamento de todas as etapas posteriores – desde a coleta até a sua destinação adequada.

Desenvolve, também, ações de ecoeficiência em toda a sua infraestrutura, buscando o consumo consciente de água e energia e ampliação do reaproveitamento dos recursos que cumpram esses

requisitos. O mesmo cuidado se baseia no plano de gerenciamento de resíduos em todas as suas unidades próprias, tanto assistenciais como administrativas, com seus planos de gerenciamento estruturados e comissão que atua na fiscalização e no cumprimento dos processos e das devidas licenças ambientais.

Desafio para as ações ambientais

[GRI 306-2]

O consumo consciente de recursos e ações que garantam a sustentabilidade e a preservação do meio ambiente são compromissos da Unimed Vitória. Em 2020, no entanto, desenvolver as ações ambientais previstas foi também um grande desafio.

Uma ação programada era evoluir no processo de reciclagem do papel de escritório em todas as unidades da cooperativa, não tendo sido possível devido à adoção do trabalho home office. Contribuir para a destinação adequada de um volume maior desse tipo de material representaria um aumento do valor arrecadado e reinvestido na própria comunidade, por meio do Instituto Unimed Vitória.

O Instituto Unimed, porém, conseguiu manter o recolhimento de sucatas de obras e equipamentos obsoletos, como fios e cabos elétricos. Empresas licenciadas compram e se encarregam de fazer a destinação correta desses materiais. A ação, adotada em 2019, permitiu comercializar em 2020 mais de uma tonelada de materiais. Além de contribuir para o fomento da economia local, gerou um valor total de R\$ 7.100,00 para projetos socioambientais e outras atividades do Instituto.

Outro trabalho importante foi a continuidade da coleta seletiva e a separação adequada de resíduos infectantes, quimioterápicos, úmidos, secos, pilhas, baterias e embalagens longa vida. Atuando

para controlar e mitigar os resíduos produzidos, em 2020, foram recolhidos 492.207,76 quilos, 130.154,46 quilos de resíduos infectantes e 3.617,22 de quimioterápicos, além de 30.683,40 de recicláveis (incluindo embalagens cartonadas – caixas de Tetra Pak®, que antes eram pesadas em separado) e 327.752,68 orgânicos.

A Geladeira de Livros Compartilháveis, com a transformação desse eletrodoméstico em desuso em uma biblioteca, mantém o incentivo ao hábito de leitura entre colaboradores, cooperados, clientes e profissionais terceirizados, que têm acesso gratuito aos livros disponibilizados. Criada em 2017, evitou que o destino final do objeto fosse o aterro sanitário.

Resíduos Recicláveis Recolhidos	2018	2019	2020
Cartões em PVC	55,94 quilos	64,60 quilos	42,80 quilos
Pilhas e baterias	96,40 quilos	179,37 quilos	100 quilos

Boas práticas geram economia e contribuem para o meio ambiente

O foco da gestão de suprimentos foi o uso de um Sistema de Gestão Integrado que permite arquivar documentos de forma on-line, substituindo a guarda dos documentos no papel. A medida é ambientalmente responsável, ao diminuir a quantidade de impressões, e gera, ainda, economia, pois elimina a necessidade de um armazém de dados físicos.

Outra boa prática, é a separação e a reciclagem de todo o papelão dos materiais comprados e de papéis utilizados pela cooperativa. Todo o material é reunido e enviado para um fornecedor local, que faz a reciclagem desse resíduo, com o montante arrecadado sendo destinado ao Instituto Unimed Vitória. Em 2020, a venda desse material para reciclagem resultou em R\$ 14.329,00.

Comissão mantém atividades para a redução de resíduos e evitar riscos para profissionais

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos atua desde 2003 com o objetivo de garantir a existência de boas práticas em toda a cooperativa. A Comissão, formada por 23 membros de diversos setores e áreas, atua por meio de campanhas, treinamentos e fiscalizações visando promover geração, segregação, tratamento – quando preciso – e armazenamento temporário e final de resíduos gerados.

Em 2020, o foco foi possibilitar que as práticas normatizadas e definidas fossem cumpridas, mesmo no contexto da pandemia. Para isso, as reuniões do grupo continuaram ocorrendo por meio virtual.

A Comissão desenvolveu um plano de contingência para orientar a forma correta de manipular e descartar os resíduos, evitando a contaminação de coronavírus.

Pacientes curados da Covid-19 recebem mudas de ipê

A principal ação ambiental do Instituto Unimed Vitória, em 2020, foi realizada no mês de junho. Para comemorar o Dia Mundial do Meio Ambiente, a entidade presenteou os pacientes curados da Covid-19 no Hospital Unimed com uma muda de ipê-amarelo.

A ação foi realizada em parceria com a empresa de biscoitos Kebis, que produziu as mudas em embalagens de biscoito reutilizadas. O objetivo foi levar aos pacientes a mensagem de que a vida, assim como o ipê, precisa de cuidado e atenção para que possa ter resiliência e recomeço. Foram, ao todo, 500 mudas, entre pacientes do Hospital Unimed e da Maternidade Unimed, incluindo os que tiveram alta de outras doenças.



Controle ambiental

A estruturação do Plano de Controle Ambiental (PCA) do Hospital Unimed foi mais uma das ações desenvolvidas pelo Instituto Unimed Vitória, contribuindo para que a unidade atenda à Lei nº 6938/81, a Política Nacional de Meio Ambiente. Trata-se de um estudo com o objetivo de identificar e propor medidas que minimizem os impactos que um empreendimento causa na natureza do local onde ele está inserido, assim como para sua vizinhança.

O plano prevê ainda outras ações com foco em compensar a presença na região, contribuindo para o seu desenvolvimento. Além de atender uma exigência legal, reitera o alto grau de consciência com os impactos do seu negócio, assim como a sua responsabilidade em manter seu posicionamento integrado às suas práticas. Para orientar e auxiliar o trabalho, a cooperativa contratou os serviços de uma consultoria especializada.

Consumo consciente

[GRI 302-4]

Em 2020, o cenário pandêmico afetou a realização das campanhas promovidas para reduzir consumo de energia e água. No entanto, os índices apresentaram um consumo semelhante ao de 2019, em função do distanciamento social e da adoção do trabalho em home office.

No caso da energia elétrica, o consumo em 2020 foi de 13,38 Mw/h, em 20 unidades monitoradas, contra 13,28 Mw/h, no mesmo período em 2019, com a mesma quantidade de unidades mapeadas.

Além do monitoramento dos dados e de uma campanha realizada anualmente no Dia Mundial da Água

Um fator importante foi que mesmo com o aumento do consumo, o valor acumulado pago em 2020 foi 5,72% menor do que em 2019. Isso representa um diferença positiva de R\$ 305.490,00, fruto de intervenções e estratégia de compra de energia no mercado livre.



para o público interno, a Unimed Vitória conta com sistemas para captação de chuva, além de reaproveitamento de condensação dos ares-condicionados na Maternidade Unimed Vitória.

O recurso é utilizado para limpeza das calçadas, irrigação de jardins e limpeza de ambulâncias, gerando uma economia de 142 m³, comparando 2020 a 2019. Já o consumo de água registrou redução em relação ao ano anterior, passando de 62.864 m³ do produto utilizado em 15 unidades dos Recursos Próprios, em 2019, para 54.265 m³ em 2020 na

mesma quantidade de locais. O fato de parte dos colaboradores trabalharem de forma remota por um período do ano também ajuda a explicar essa diferença nos dados medidos.

Visando ao uso adequado da água, os sistemas de captação de chuva e de reaproveitamento de condensação dos ares-condicionados da Maternidade Unimed Vitória geraram uma economia de 142 m³, comparando 2019 e 2020, que foram utilizados na limpeza das calçadas e ambulâncias e na irrigação de jardins.

Incentivo ao pedal

A Unimed Vitória oferece, desde 2016, o Bike Vitória, uma iniciativa feita com a cooperativa de crédito Sicoob e a Prefeitura Municipal de Vitória para oferecer o serviço de compartilhamento de bicicletas na cidade. A estrutura conta com 34 estações e, em 2020, atingiu a marca de 1 milhão de viagens.

Durante a pandemia, os serviços se mantiveram com o reforço das medidas de higienização das estações e das bicicletas. Desde a sua criação, foram realizadas 1.108.705 viagens, com a obtenção de 406 toneladas de créditos de carbono em compensação.



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI



ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

CONTEÚDOS GERAIS			
INDICADOR		DESCRIÇÃO	PÁGINA
102-1	Nome da organização	A designação empresarial da organização é Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico.	
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Em 2020, a cooperativa comercializou onze planos de saúde: Vitoriamed (Enfermaria e Apartamento), Premium Nacional (Enfermaria e Apartamento), Nacional Participativo Pessoa Física (Enfermaria e Apartamento), Participativo Estadual (Enfermaria e Apartamento), Regional Participativo Pessoa Física (Enfermaria e Apartamento), Fácil Perfil (Enfermaria e Apartamento), Perfil Regional (Enfermaria e Apartamento), Personal Plus (Enfermaria e Apartamento), Personal Smart (Enfermaria), Personal Ambulatorial e Plano Odontológico. Todos os serviços oferecidos são regulados pela legislação, por meio da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).	
102-3	Localização da sede	Avenida Cezar Hilal, nº 700, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29.050-922.	
102-4	Localização das operações	A Unimed Vitória atua no Brasil, nos seguintes municípios, todos no estado do Espírito Santo: 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. Seu 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), por seu Estatuto Social, disponível no site da cooperativa, além das normas legais vigentes e pela Constituição do Sistema Cooperativo Unimed.	
102-6	Mercados Atendidos		59
102-7 Porte da organização	No. Empregados, total de operações, vendas líquidas, capitalização (patrimônio líquido) e quantidade de produtos ou serviços		60, 70, 74, 91 e 120
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	333 empregados terceirizados alocados em: TI, Segurança patrimonial, Limpeza e conservação, Alimentação, Transporte/logística, Entregas/motoboy, Lavanderia Engenharia Clínica	
102-9	Cadeia de Fornecedores		54 e 55

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA
<p>102-10 Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores</p>	<p>Rede Prestadora Credenciados: G-Vix- Soluções em Saúde, Sim – Serviço Inclusão Med. Física e Reabilitação, Maternidade Santa Úrsula de Vitória, Instituto Capixaba de Psiquiatria, Green House (unidade de Guarapari), Softmagem Serviço Hospitar, Oftalmológico e Ultrimagem, Serenity Clínica de Desospitalização, Laboratório Dettmann, Cliesp Clínica Especializada em Proctologia, Instituto de Retina e Vítreo do ES, NG Moreira Júnior – Dom de cuidar, Said Care, Acolher Atenção Domiciliar, Captamed Cuidados Continuados, Vitória Medicina Domiciliar, Vitória Home Care. Descredenciados: Laboratório Mais Clínica Ltda ME e Centro de Cuidados Integrativos Ltda.</p> <p>Fornecedores A Unimed Vitória não cancelou nenhum contrato. 86 foram renegociados, com redução de valor. Da mesma forma foram poucos suspensos devido a pandemia e por pouco tempo. A cooperativa se reinventou e manteve a maioria dos serviços contratados, apenas mudando o escopo ou aumentando o prazo de entrega.</p>	
<p>102-11</p>	<p>Princípio da abordagem da precaução</p> <p>A cooperativa em 2021 incluirá em sua matriz de riscos estratégicos os Riscos ambientais (o meio, a atmosfera ou o ar), elevando o grau de comprometimento da operadora para com a responsabilidade ambiental e desenvolvimento sustentável.</p>	
<p>102-12</p>	<p>Iniciativas externas Lista de tratados e princípios de caráter econômico, ambiental e social</p> <p>A Unimed Vitória é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra Corrupção, associada ao Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e membro do Espírito Santo em Ação.</p>	
<p>102-13</p>	<p>Participação em associações Lista de participação das mais importantes do setor ou organizações nacionais e internacionais</p> <p>Para conservar um diálogo aberto e constante com a sociedade e demais públicos de interesse, diretores, conselheiros e gestores da Unimed Vitória participam de órgãos de classe – casos do Conselho Federal de Medicina (CFM), Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo (CRM-ES), Sindicato dos Médicos (Simes) e sociedades médicas do Estado.</p> <p>Também há representação no sistema cooperativista, com representantes na Unimed do Brasil, Seguros Unimed, Central Nacional Unimed, Unimed Odonto, Unimed Federação Espírito Santo e Instituto Unimed Vitória.</p>	
<p>102-14</p>	<p>Declaração do mais alto executivo</p>	<p>09 e 11</p>
<p>102-16</p>	<p>Valores, princípios, normas e códigos de comportamento</p>	<p>32 e 33</p>
<p>102-17 (*)</p>	<p>Mecanismos internos e externos Orientações sobre integridade</p>	<p>34 e 35</p>
<p>102-18</p>	<p>Estrutura de Governança</p>	<p>19, 20 e 21</p>
<p>102-19 (*)</p>	<p>Delegação de autoridade</p>	<p>19, 20 e 21</p>
<p>102-20 (*)</p>	<p>Responsabilidade de cargos e funções de nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais</p>	<p>19, 20 e 21</p>

(indicadores com asteriscos após os seus números são complementos de iniciativas realizadas que a cooperativa compartilha com a sociedade)

INDICADOR		DESCRIÇÃO	PÁGINA
102-22 (*)	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês		19
102-23 (*)	Presidente do mais alto órgão de governança		19
102-24 (*)	Seleção e nomeação para o mais alto órgão de governança		20
102-25 (*)	Conflitos de interesse		35
102-26 (*)	Papel do mais alto órgão de governança na definição de propósito, valores e estratégia		22 e 23
102-28 (*)	Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança		21
102-30 (*)	Eficácia dos processos de gestão de riscos		28, 29 e 30
102-35 (*)	Políticas de remuneração		85, 88 e 100
102-40	Lista de grupos de stakeholders		14
102-41	% do total de empregados Acordos de negociação coletiva	Todos os colaboradores 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	Identificação e seleção de stakeholders		14
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders		15
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados		15 e 16
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	As informações relatadas pertencem exclusivamente à Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico e suas unidades de negócio, sendo elas: a Sede Administrativa, Lojas de Atendimento e todas as demais unidades de negócios que integram o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), que são: 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.	
102-46	Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos		14
102-47	Lista de tópicos materiais		15 e 16
102-48	Reformulações de informações	Alterações pontuadas ao longo do relatório.	

(indicadores com asteriscos após os seus números são complementos de iniciativas realizadas que a cooperativa compartilha com a sociedade)

INDICADOR		DESCRIÇÃO	PÁGINA
102-49	Alterações no relato	O número de clientes Unimed Personal, página 66, de 2019 e 2018, forma invertidos. Os corretos são os números informados nesta edição: 2019, 46.954 e 2018, 50.634.	
102-50	Período coberto pelo relatório		14
102-51	Data do relatório mais recente	Última versão publicada em 14/02/20.	
102-52	Ciclo de emissão de relatórios		14
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório		14
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI		14
102-55	Sumário de conteúdo GRI		121
102-56	Não houve verificação externa		
TEMAS MATERIAIS			
Tema material: Desempenho Econômico			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		164 e 165
103-2	Forma de gestão e seus componentes		164 e 165
103-3	Avaliação da forma de gestão		164 e 165
202-1	Valor econômico gerado e distribuído		164 e 165
Tema material: Investimentos			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		74
103-2	Forma de gestão e seus componentes		74
103-2			74
203-1	Investimentos em infraestrutura		74
Tema material: Impactos indiretos			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		70
103-2	Forma de gestão e seus componentes		70
103-2			70
203-2	Impactos econômicos indiretos, incluindo sinistralidade		70
Tema material: Combate à corrupção			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		35
103-2	Forma de gestão e seus componentes		35
103-3			35

INDICADOR		DESCRIÇÃO	PÁGINA
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		35
Tema material: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		114
103-2	Forma de gestão e seus componentes		114
103-3			114
307-1	Conformidade ambiental		114
Tema material: Diversidade e igualdade de oportunidades			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		95
103-2	Forma de gestão e seus componentes		95
103-3			95
405-1	Diversidade em órgãos de governança e oportunidades		95
Tema material: Saúde e Segurança do Consumidor			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		38 a 52
103-2	Forma de gestão e seus componentes		38 a 52
103-3			38 a 52
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços, incluindo qualidade no atendimento e mecanismos de acesso a tratamentos médicos		38 a 52
Tema material: Privacidade do cliente			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		82
103-2	Forma de gestão e seus componentes		82
103-3			82
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados dos clientes		82
Tema material: Transparência nos preços			
103-1	Explicação do tópico material e seu limite		65
103-2	Forma de gestão e seus componentes		65
103-3			65
	Comercialização dos produtos oferecidos e políticas de reajustes aplicados aos contratos dos clientes		65

OUTRAS TEMAS NÃO MATERIAIS		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA
Tema material: Sinistralidade		
103-1	Explicação do tópico material e seu limite	74
103-2	Forma de gestão e seus componentes	74
	Resultado obtido entre despesas assistenciais e a soma das receitas, ações com foco no consumo consciente dos produtos e serviços	74
204-1 (*)	Proporção de gastos com fornecedores locais	55
302-4 (*)	Redução do consumo de energia	117
302-6 (*)	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	114 e 115
403-7 (*)	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho	86, 87 e 99
403-9 (*)	Acidentes de trabalho	99
404-1 (*)	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	89 e 97
413-1 (*)	Operações com engajamento de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	104 a 113

(indicadores com asteriscos após os seus números são complementos de iniciativas realizadas que a cooperativa compartilha com a sociedade)

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Com 41 anos de existência, a Unimed Vitória é referência dentre as Unimed's do País. Suas bases sólidas foram imprescindíveis para enfrentar um 2020 cheio de desafios, que exigiu transformações rápidas e eficazes. O panorama gerado pela pandemia da Covid-19 fez com que a direção e os executivos da Unimed Vitória instituíssem o Comitê de Superação, que foi o grande alicerce na gestão estratégica frente à pandemia, com o papel de centralizar, coordenar e direcionar as ações da organização frente à situação adversa.

O comitê, que é composto pela Diretoria Executiva, superintendentes, diretores técnico e clínico do Hospital Unimed, um assessor jurídico, um representante do Conselho de Administração e dois especialistas em gestão de crise, realizou reuniões semanais, discutindo, determinando e avaliando os planos de contingência necessários a cada período durante todo o ano. A partir dele também foram implementados dois grupos táticos: o Comitê Gestor do Hospital Unimed e o Comitê de Sustentabilidade.

As particularidades de um ano de pandemia exigiram ainda adequações nos processos de gerenciamento das estratégias da Unimed Vitória. As reuniões de Acompanhamento de Planejamento Estratégico

(APEs) táticas, que envolvem coordenadores, gerentes e superintendentes em discussões sobre os indicadores estratégicos, foram suspensas; e as reuniões de APE estratégicas, em que participam superintendentes, Diretoria Executiva e o Conselho de Administração, ocorreram de forma on-line, assim como os encontros de acompanhamento de projetos.

A definição do Mapa Estratégico da cooperativa para os próximos quatro anos (2021-2024) também precisou ser adaptada. Uma das adequações foi a realização de reuniões com foco para os indicadores de resultados. A Unimed Vitória conta com 33 indicadores mensurados e acompanhados pelo setor de PE.

Nesse contexto, as ações estratégicas da Unimed Vitória, a partir de 2021 visam, especialmente, o desenvolvimento e o fortalecimento dos pilares Direcionadores de Inovação, com a defesa da importância da inovação junto à estratégia, treinamentos para colaboradores e como aplicá-la. Ao trabalhar tanto a inovação aberta quanto a inovação fechada e o desenvolvimento do Programa de Ideias, a cooperativa quer estimular os colaboradores a manifestarem suas ideias inovadoras.



PRINCIPAIS INDICADORES

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

Destaques Financeiros	2020	2019	2018
Receita Operacional Líquida	1.387,58	1.379,58	1.279,56
Resultado Líquido	67,29	22,14	41,39
Resultado Patrimonial	13,79	16,73	7,09
Juros Sobre Capital	14,11	20,99	19,56
Custo Assistencial	1.118,56	1.202,06	1.066,88
Sinistralidade Geral	79,35%	86,01%	82,06%
Despesa Administrativa	153,26	148,39	142,90
Margem de Solvência	133,11	114,23%	116,97%
Liquidez Corrente	1,64	1,48	1,44
Endividamento	0,52	0,53	0,53

Receita e Resultados

O ano de 2020 foi atípico para as operadoras de saúde. A suspensão dos procedimentos eletivos, de maneira geral, reduziu a sinistralidade do setor no primeiro semestre. Além disso, não ocorreram grandes movimentos de queda de carteiras e inadimplência. Com isso, as cooperativas ganharam um fôlego financeiro no primeiro semestre do ano.

No segundo semestre, os efeitos da crise econômica que ocasionaram o aumento do desemprego no País, além das novas normativas divulgadas pelo agente regulador, a ANS, que suspendeu os reajustes dos planos, refletiram em uma estagnação da receita. Isso, juntamente com a retomada dos procedimentos eletivos represados, além da utilização natural, impactou nossos custos.

Em um ambiente totalmente incomum, a receita operacional líquida se manteve estável, tendo um crescimento modesto de 0,58% em relação ao ano anterior e, totalizou R\$1.387,58 bilhão (2019 = R\$1.379,58 bilhão). Os reajustes aplicados no primeiro semestre e a recuperação das vendas no

último trimestre foram os principais fatores que proporcionaram o crescimento.

Efetuamos a distribuição de R\$ 17,8 milhões em complemento de honorários médicos e encerramos o exercício de 2020 com resultado positivo, o que permitiu a manutenção da integralidade da Margem de Solvência, uma exigência da ANS para o ano de 2022. De acordo com o artigo 88 do nosso Estatuto Social, as sobras obtidas, após dedução das reservas legais, serão levadas à Assembleia Geral Ordinária para deliberação sobre sua destinação.

O resultado líquido do exercício foi de R\$67,29 milhões (2019 = R\$22,14 milhões), sendo o melhor resultado da história da cooperativa. Anterior ao resultado líquido, a cooperativa, com objetivo de remunerar o capital investido pelos seus cooperados, capitalizou em 2020 juros sobre o capital de R\$14,11 milhões (2019 = R\$20,99 milhões). Essa remuneração representa uma rentabilidade de 217% em relação ao CDI (2020: Juros sobre Capital = 6% e CDI = 2,77%).



Com uma estratégia de inovação e geração de novos negócios, foi possível obter o resultado patrimonial de R\$ 13,79 milhões em 2020 (R\$ 16,73 milhões em 2019). 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 2020 um custo assistencial de R\$ 1.118,06 bilhão (2019 = R\$ 1.202,61 bilhão), uma redução de 7,03%, o que gerou uma sinistralidade geral de 79,35%. Como já foi dito, no primeiro semestre de 2020 ocorreu a suspensão dos procedimentos eletivos pelo efeito da pandemia da Covid-19 que, de maneira geral, reduziu a sinistralidade do setor. No segundo semestre, houve a retomada dos procedimentos eletivos represados, além da utilização natural, que impactaram os nossos custos. Por meio de ações eficientes foi possível equilibrar as contas e garantir o resultado da cooperativa.

Um plano de ações foi definido para dar resposta e promover a continuidade dos negócios diante de um cenário de pandemia. Investimentos foram redirecionados, principalmente para reestruturar as unidades próprias e subsidiar as medidas de contingência para enfrentamento da Covid-19. A Unimed Vitória trabalhou na análise de estratégias para reduzir os custos e contribuir para uma performance ainda melhor nos números.

A gestão financeira teve desafios ainda maiores que anos anteriores, num cenário de aversão a riscos no mercado financeiro, que consequentemente impac-

tou na taxa básica de juros, a Selic. O indicador teve uma sequência de cortes fechando em 2%, o menor patamar histórico para o indicador desde 1999, quando entrou em vigor o regime de metas para a inflação. Com a taxa de juros ainda mais baixa e a forte oscilação do mercado, a gestão financeira junto ao Comitê de Aplicações Financeiras da cooperativa precisou adotar estratégias para compensar e prevenir maiores impactos nos resultados financeiros.

As estratégias adotadas pela gestão financeira, junto com a recuperação gradual da economia, garantiram uma eficiência da carteira equivalente a 120,38% do CDI, superior a 2019, quando foi de 120,12% do CDI. Com isso, a Unimed Vitória registrou rendimento financeiro da carteira superior a R\$ 12,8 milhões, o que representa um crescimento de 25% em relação ao ano anterior. Em 2020, a carteira ultrapassou R\$ 299 milhões.

As Despesas Administrativas totalizaram R\$ 153,26 milhões em 2020 (2019 = R\$ 148,39 milhões), crescimento de 3,3%. A eficiência administrativa, comparação entre esta e a Receita Bruta, fechou o ano em 10,83% (10,62% em 2019), mantendo o indicador bem próximo ao ano anterior. A cooperativa tem investido em tecnologia e melhoria contínua dos processos para garantir a eficiência no controle sobre as suas despesas.

Indicadores de Solvência

Em 2020, a cooperativa ficou com R\$ 88 milhões da Margem de Solvência (indicador medido pela ANS) acima do exigido, fechando com um indicador de 133,12%.

Em relação aos indicadores patrimoniais, a empresa terminou o ano com índice de liquidez corrente de 1,64 e endividamento de 0,52, o que demonstra a saúde financeira da cooperativa. Em 2021, visando alavancar ainda mais seus resultados, a cooperativa irá manter o patamar de investimentos.

Melhorias e inovações

O ano de 2020 exigiu adaptação rápida e mudanças para lidar com as atribuições geradas pela pandemia. A Unimed Vitória mostrou agilidade na resposta e adotou medidas frente às exigências do momento. O processo de digitalização, que já vinha acontecendo de forma gradual, foi acelerado. Ações como telemedicina, visitas virtuais aos pacientes com Covid-19, boletim médico virtual, central telefônica de atendimento sobre o novo coronavírus e acompanhamento remoto de pacientes crônicos e gestantes contribuíram para que a cooperativa continuasse oferecendo os melhores serviços durante o momento peculiar e desafiador que o mundo vive.

A infraestrutura da Unimed Vitória, composta pelos serviços Hospital Unimed (HU), Maternidade Unimed, Diagnóstico, Oncologia, Centro de Especialidades, Pronto Atendimento e Viver Bem, passou no último ano por modernização, com reformas em algumas unidades e investimento em equipamentos de ponta. Foram adquiridos novos aparelhos para a hemodinâmica, ultrassonografia, ressonância magnética, mamografia e raio-x, garantindo ainda mais resolutividade e precisão.

Outro serviço implantado foi a teletriagem, por meio da qual o paciente pode tirar dúvidas sobre sintomas da Covid por telefone. O telemonitoramento dos pacientes com doenças crônicas e a prescrição de medicamentos on-line também ganharam mais força no decorrer do ano. A cooperativa desenvolveu ainda um sistema de desinfecção por radiação ultravioleta, com emissão de raios UV-C, no Hospital Unimed Vitória. É um método auxiliar ao processo de esterilização que já é feito com produtos químicos. O equipamento foi desenvolvido pela equipe de Engenharia da cooperativa. E a Central de Inteligência Regulatória está a postos durante toda a crise do coronavírus para trazer ainda mais agilidade no processo de internação dos clientes da Unimed Vitória.

Além de todas as ações de segurança implementadas pelo Hospital Unimed Vitória, Pronto Atendimento e demais unidades, a cooperativa segue investindo significativamente em humanização. A musicoterapia, em que colaboradores levam música ao vivo, com voz e violão, constantemente ganha os corredores da UTI e da área destinada aos casos de Covid. Os pacientes isolados podem ainda receber visitas virtuais de seus familiares por meio de chamada de vídeo em um tablet destinado exclusivamente a isso.

Momentos de crise são, muitas vezes, oportunidades para o surgimento de ideias e novos projetos. A pandemia faz com que a cooperativa se movimente com ainda mais afinco em prol da melhoria contínua. Novos projetos para 2021 estão sendo estruturados, sempre com foco no melhor atendimento e na satisfação dos clientes.

Em um contexto de pandemia, a necessidade de trazer a inovação de uma forma mais próxima das pessoas se tornou urgente. A Unimed Vitória, que já vinha desenvolvendo projetos de inovação há quase três anos, levou seu programa de inovação para o mercado em 2020. Alinhada com o ecossistema pela inovação que ganha cada vez mais força no Espírito Santo, a cooperativa lançou o Pulsar, um movimento voltado para os públicos interno e externo, que se conecta a hubs de inovação, startups e parceiros, como a Aevo, Findeslab e Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes).

Outra entrega ligada à inovação foi o aprimoramento do aplicativo que passou a entregar para os clientes autoavaliação da Covid, transcrição de exames, geração de boletos, quitação de débitos, informações sobre contrato, busca de serviços por tipo de plano de saúde dentre outros. Para os cooperados, foi feito o projeto Chat do Cooperado, com o propósito de atendê-los virtualmente e disponibilizados novos analistas de relacionamento direto, com o objetivo de facilitar e agilizar o atendimento. Foram ainda ampliadas as funções de serviços oferecidos pelo setor no WhatsApp.

A cooperativa se manteve trabalhando nos projetos para potencializar seus resultados e reverter ganhos para seus cooperados. Nesse ponto, destaque para a Holding Unimed Vitória, empresa criada tendo como atividade principal a oportunidade de participação dos cooperados em vários negócios. A proposta foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em outubro de 2020.

A estratégia de criação da holding, que segue as tendências do mercado, é ainda uma resposta às

mudanças no segmento da saúde complementar e mais uma forma de valorização dos cooperados. Com ela, os cooperados têm prioridade para atuar como investidores, recebendo dividendos dos negócios em que participarem. O modelo, inclusive, será usado para a construção de novas unidades próprias da cooperativa, como a da Unidade Avançada da Serra, primeiro investimento da nova empresa aprovado também em AGE, desta vez em dezembro de 2020.

A Cooperativa ampliou o investimento em sociedades coligadas e controladas em 2020 no montante de R\$ 192 mil, refletindo a equivalência patrimonial apurada no capital social da UNIO Soluções em Tecnologia Ltda.

A cooperativa realiza transações em títulos e valores mobiliários e mantém em seus ativos parcela de aplicações financeiras lastreadas em valores mobiliários, negociadas regularmente no mercado financeiro.

A administração adota como política institucional a realização de transações apenas com instituições de elevada reputação e boas notas de rating, e declara possuir capacidade financeira para manter em sua carteira, se necessário, estes investimentos até a data de seus respectivos vencimentos.

Em todas as suas ações, a Unimed Vitória 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 cooperativa desde 2017.

Gestão, integridade e segurança da informação

Baseada em uma estrutura que considera a participação de todos os cooperados, a gestão da Unimed Vitória é pautada pelas decisões deliberadas nas Assembleias Gerais Ordinária e Extraordinárias, ocasiões em que são feitas e aprovadas as prestações de contas do ano anterior, determinada a destinação das sobras e validadas as ações estratégicas a seguir. A Alta Governança é composta por: Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Conselho Técnico e Conselho Fiscal, com apoio do Conselho Social e das Superintendências Executivas.

Regido pelo Estatuto Social da cooperativa e pelo seu Regimento Interno próprio, o Conselho de Administração planeja e traça normas para operações e serviços, e controla os resultados. Já a Diretoria Executiva executa as regras para cumprimento dos objetivos da cooperativa, delegando e acompanhando as metas e os indicadores estratégicos junto às Superintendências, responsáveis por conduzir o desdobramento da estratégia com as demais áreas. A Política de Alçadas é o que assegura a autonomia dos superintendentes na tomada de decisões, estabelecendo os limites e as responsabilidades desses cargos.

Em 2020, a Unimed Vitória mobilizou seus cooperados, de forma virtual, para três Assembleias Gerais Extraordinárias (AGEs), com aprovação de iniciativas arrojadas e determinantes para o crescimento e a sustentabilidade da cooperativa. Para garantir a transparência e o cumprimento de todas as exigências legais e estatutárias, bem como as recomendações da Organização das Cooperativas

do Brasil (OCB) sobre assembleias digitais, a Unimed Vitória constituiu uma comissão especial de auditoria para acompanhamento de todas as etapas de preparação e desdobramentos do encontro.

Adotado pela Unimed Vitória desde 2018, o Programa de Integridade é o pilar máximo para o combate às práticas de corrupção nas esferas pública e privada. Regido por políticas e instruções normativas, o programa reforça o compromisso com a ética, a transparência, a integridade e a lealdade.

A integridade e a ética, valores que fazem parte da Identidade Corporativa da Unimed Vitória, desdobram-se em diferentes políticas, como o Código de Conduta, a Política de Conflito de Interesses e a Política Anticorrupção. Em 2020, o Código de Conduta foi revisado, mantendo uma linguagem simples, acessível e adequada às determinações da Resolução Normativa 443 – que permite um modelo de cálculo da Margem de Solvência baseado no capital de risco das operadoras. O conhecimento e a aderência efetiva ao código devem ser manifestados expressamente por parte de conselheiros, diretores, cooperados, colaboradores, terceiros e parceiros comerciais, e reciclados a cada dois anos.

A área de Compliance também tem papel essencial no cumprimento das normas legais estabelecidas para os negócios e os regulamentos internos. Dentre suas atividades, estão a disseminação e o esclarecimento de dúvidas e comunicação relacionados ao Código de Conduta, o gerenciamento do Canal de Denúncias e o Compliance Consultivo, que oferece



apoio técnico de compliance para cada demanda da organização. A comunicação e os treinamentos referentes à ética e ao combate à corrupção foram disseminados por meio de vídeos, educação a distância e reuniões institucionais.

A preservação dos dados pessoais é outra parte importante dos princípios e valores da Unimed Vitória. De forma antecipada, a cooperativa se preparou para atender às legislações aplicáveis vigentes, especialmente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que entrou em vigor em setembro de 2020. A partir de um diagnóstico de ações apontadas por uma consultoria externa especializada, as adequações à LGPD foram iniciadas em 2019. Dessa forma, foram feitas a revisão de processos internos, a construção de um canal de comunicação com os titulares dos contratos e a designação do Data Protection Officer (DPO), profissional que garante, de forma independente, que a aplicação das leis que protegem os dados individuais dos clientes e da própria organização sejam cumpridos.

Em 2020, foram promovidos treinamentos com todas as partes envolvidas nesse processo, a estruturação de políticas e procedimentos para orientar o público interno, assim como comunicados para compartilhar todas as etapas de adequação. A Unimed Vitória realizou em outubro uma campanha para conscientizar seus cooperados e colaboradores sobre a importância de tomar atitudes que estejam em conformidade com a LGPD.

Uma cartilha complementou a campanha, mostrando como funciona o tratamento de dados na cooperativa e de que forma todos podem colaborar

para que as atividades desenvolvidas diariamente atendam o que está previsto na lei, contemplando a proteção de dados de clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e demais públicos.

Atendimento ampliado

Logo no início da pandemia, o Hospital Unimed criou o Plano de Cuidado Institucional, com mais de 120 ações contemplando protocolos, treinamentos, ações de gestão e até estratégias sobre as disposições físicas da unidade. O plano foi instituído a partir da formação de uma comissão operacional que reúne a Diretoria Clínica, a Superintendência de Recursos Hospitalares, a Gerência de Enfermagem, a Gerência de Relacionamento com Cliente Hospitalar, o Núcleo de Gestão de Risco e Segurança e a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

O grupo levantou questões de ordens estratégica, operacional e tática, que foram desdobradas diariamente com o envolvimento de todo hospital e da sede administrativa da Unimed Vitória.

Uma série de adequações foram realizadas no Hospital Unimed Vitória para receber pacientes com suspeita e tratar os confirmados de Covid-19, entre elas, a abertura de alas exclusivas.

O Hospital Unimed recebeu investimentos de cerca de R\$ 2 milhões, compreendendo a compra de respiradores, torres de esterilização ultravioleta para limpar as salas com mais rapidez e câmeras para controlar a temperatura das pessoas. Os respiradores foram adquiridos pela cooperativa, antecipadamente, ainda em dezembro de 2019.

Sempre em busca de oferecer uma cobertura de atendimento completa, seguindo as determinações da ANS e as necessidades dos clientes, a cooperativa conta com uma rede complementar de parceiros credenciados, entre laboratórios, clínicas, centros de diagnóstico e hospitais, que chegou a 280 prestadores, apoiando no atendimento assistencial dos beneficiários em 2020. Foram 16 novos credenciamentos.

Como mais uma opção às gestantes, foi habilitada a Maternidade Santa Úrsula. Outro avanço foi a inclusão de uma clínica de psiquiatria na rede, com atendimento 24 horas, para reforçar o cuidado com o cliente, impactado pelas mudanças trazidas pela Covid-19.

E os investimentos em infraestrutura da Unimed Vitória têm sido reconhecidos pelos capixabas. Em 2020, a Unimed Vitória ficou entre as 10 maiores empresas do Espírito Santo, conforme levantamento feito pelo Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidade do Sistema Findes. A lista considera a Receita Operacional Líquida (ROL) de cada companhia em 2019.

A cooperativa teve ROL de R\$ 1,42 bilhão e alcançou a nona posição do ranking, que no total traz 200 empresas. A Unimed Vitória foi a única do segmento de saúde presente entre as dez primeiras. Além disso, pelo 28º ano consecutivo, a cooperativa foi a mais lembrada pelo consumidor do Espírito Santo no segmento “Plano de Saúde”, na pesquisa Recall de Marcas Rede Gazeta 2020.

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 2020 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 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para opinião

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

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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

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

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

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

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

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



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

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

Belo Horizonte, 29 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

Balanço Patrimonial em 31 de dezembro

(VALORES EM R\$ 1.000)

ATIVO	NE	31/12/2020	31/12/2019
ATIVO CIRCULANTE		494.443	382.017
Disponível	5	50.635	35.365
Realizável		443.808	346.652
Aplicações Financeiras	6	322.525	233.161
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		206.795	182.060
Aplicações Livres		115.730	51.101
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	7	68.512	58.445
Contraprestação Pecuniária a Receber		15.574	23.298
Participação de Benef. em Eventos/Sinistros indenizáveis		11.048	12.052
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		21.476	23.095
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		20.414	-
Créditos de Oper. Assist. à Saúde não Relac. com Pl. Saúde da Oper.	8	8.172	3.733
Despesas Diferidas	9	1.696	2.379
Créditos Tributários e Previdenciários	10	11.568	13.329
Bens e Títulos a Receber	11	25.932	29.921
Despesas Antecipadas		1.300	1.334
Conta-corrente com Cooperados	12	4.103	4.350
ATIVO NÃO CIRCULANTE		326.049	289.787
Realizável a Longo Prazo	13	77.904	75.549
Aplicações Financeiras		4.797	2.921
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		4.797	2.921
Títulos e Créditos a Receber		3.806	1.694
Depósitos Judiciais e Fiscais		38.036	31.102
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		5.063	8.132
Conta-corrente com Cooperados		26.202	31.700
Investimentos	14	97.519	83.372
Participações Societárias pelo Método de Equiv. Patrimonial		85.350	72.680
Participações Societárias pelo Método de Custo		10.143	8.942
Outros Investimentos		2.026	1.750
Imobilizado	15	115.565	101.587
Imóveis de Uso Próprio		62.739	62.772
Imóveis - Hospitalares		34.969	34.870
Imóveis - Não Hospitalares		27.770	27.902
Imobilizado de Uso Próprio		45.201	29.804
Imobilizado - Hospitalares		39.528	26.106
Imobilizado - Não Hospitalares		5.673	3.698
Imobilizações em Curso		3.317	3.318
Outras Imobilizações		4.308	5.693
Intangível	16	35.061	29.279
TOTAL DO ATIVO		820.492	671.804

Balanço Patrimonial em 31 de dezembro

(VALORES EM R\$ 1.000)

PASSIVO	NE	31/12/2020	31/12/2019
PASSIVO CIRCULANTE		301.491	257.470
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	160.242	145.664
Provisão de Contraprestações		3.337	3.026
Provisão para Remissão		3.337	3.026
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		8.960	8.282
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		61.643	47.220
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		86.302	87.136
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	18	17.668	21.897
Contraprestações a Restituir		673	371
Comercialização sobre Operações		22	6
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		16.973	21.520
Débitos de Oper. de Assist. Saúde não Relac. c/Planos Saúde da Operadora	19	1.902	627
Tributos e Contribuições a Recolher	21	34.327	30.517
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	20.892	1.836
Débitos Diversos	23	62.827	52.750
Conta-corrente de Cooperados		3.633	4.179
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		128.388	96.433
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17	6.869	5.755
Provisão para Remissão		5.639	4.575
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para o SUS		1.230	1.180
Provisões		64.957	47.781
Provisões para Tributos Diferidos	24	8.192	8.205
Provisões para Ações Judiciais	25	56.765	39.576
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	21	29.188	37.800
Parcelamento de Tributos e Contribuições		12.419	15.446
Tributos e Contribuições Relacionados a IN-20 - Parcelamento		16.769	22.354
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	22	25.864	3.307
Débitos Diversos		1.510	1.790
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		390.613	317.901
Capital Social	26	246.291	233.907
Reservas	27	96.976	82.924
Reserva de Reavaliação		16.022	16.120
Reservas de Sobras		80.954	66.804
Sobra à Disposição da AGO	35	47.346	1.070
TOTAL DO PASSIVO		820.492	671.804

Demonstração de Resultado em 31 dezembro

(VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	NE	31/12/2020	31/12/2019
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE		1.387.582	1.379.582
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.414.330	1.397.927
Contraprestações Líquidas/Prêmios Retidos	29	1.415.704	1.397.621
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		(1.374)	306
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		(26.748)	(18.345)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS RETIDOS		(1.118.561)	(1.202.062)
Eventos Conhecidos ou Avisados	30	(1.119.396)	(1.189.877)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		835	(12.185)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		269.021	177.520
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		191	250
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operad.	31	20.645	48.111
Receitas com Operações de Assistência Médico-hospitalar		13.180	19.045
Receitas com Adm. de Interc. Eventual - Assist. Méd. Hospit.		3.008	19.360
Outras Receitas Operacionais		4.457	9.706
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. Saúde		(613)	(1.665)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		(22.438)	(15.325)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		(6.954)	(9.229)
Programa de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		(2.768)	(2.984)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(12.716)	(3.112)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	31	(20.147)	(32.618)
RESULTADO BRUTO		246.659	176.273
Despesas de Comercialização		(19.241)	(23.812)
Despesas Administrativas	32	(153.264)	(148.389)
Resultado Financeiro Líquido		7.979	2.211
Receitas Financeiras		41.899	26.299
Despesas Financeiras		(33.920)	(24.088)
Resultado Patrimonial	33	13.789	16.726
Receitas Patrimoniais		13.801	17.077
Despesas Patrimoniais		(12)	(351)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES		95.922	23.009
Imposto de Renda		(20.455)	-
Contribuição Social		(8.179)	(873)
RESULTADO LÍQUIDO		67.288	22.136
RESULTADO POR ATO		2020	2019
Ato Cooperativo			
Ato Cooperativo Principal		25.866	28.220
Ato Cooperativo Auxiliar		35.725	(22.882)
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO		61.591	5.338
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO		5.697	16.798
RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS		67.288	22.136

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 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
Aumento (redução) de Capital					
Por Subscrição e Integralização	2.179				2.179
Por Capitalização de JSC	11.907				11.907
Por Capitalização de Sobras AGO	1.070			(1.070)	-
Devolução de Capital	(2.772)				(2.772)
Reversões de Reservas					
Realização da Reserva de Reavaliação		98	(98)		-
Sobra do Exercício					
Sobra Líquida do Exercício				67.288	67.288
(-) Créditos relacionados a Parcelamento IN-20				(5.890)	(5.890)
Proposta da Destinação da Sobra					
Reserva Legal		5.570		(5.570)	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social - RATES		8.482		(8.482)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	246.291	80.954	16.022	47.346	390.613

Fluxo de Caixa em 31 de dezembro

(VALORES EM R\$ 1.000)

DESCRIÇÃO	2020	2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.461.441	1.478.109
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	4.370.965	2.821.782
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	28.762	16.500
(+) Outros Recebimentos Operacionais	78.886	122.231
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços Saúde	(772.234)	(888.162)
(-) Pagamento de Comissões	(10.366)	(18.658)
(-) Pagamento de Pessoal	(89.087)	(84.793)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.233)	(2.038)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(37.911)	(35.478)
(-) Pagamento de Tributos	(230.038)	(230.720)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(5.467)	(13.624)
(-) Pagamento de Aluguel	(10.524)	(10.959)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(4.593)	(6.860)
(-) Aplicações Financeiras	(4.476.084)	(2.855.583)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(312.942)	(282.139)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(11.425)	9.608
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	36	12
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	909	809
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	12.467	19.838
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(9.774)	(11.673)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(3.903)	(2.952)
(-) Pagamento Relativos ao Ativo Intangível	(12.841)	(7.541)
(-) Pagamento de Aquisição de Particip. em Outras Empresas	(1.589)	(4.012)
(-) Outros Pagamentos das Atividade de Investimento	-	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(14.695)	(5.519)
ATIVIDADES FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	2.179	7.924
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	54.149	5.014
(+) Títulos Descontados	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.593)	(294)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(15.283)	(4.005)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	(8.876)	(9.663)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(3.143)	(2.278)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	27.434	(3.302)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	1.314	787
CAIXA SALDO INICIAL	1.734	947
CAIXA SALDO FINAL (31.12.2020/2019)	3.048	1.734

Reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido nas Atividades Operacionais

DESCRIÇÃO	2020	2019
RESULTADO LÍQUIDO	67.288	22.136
AJUSTES AO RESULTADO		
Depreciações e Amortizações:	17.740	13.377
Provisão para Perdas Sobre Crédito	12.716	3.112
Outras Provisões Operacionais	(21.097)	9.398
Ajuste Negativo - Resultado da Equivalência Patrimonial	-	283
Valor Residual de Bens Alienados/Baixados	12	142
Capitalização de Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	(52)	(1.278)
Capitalização de Juros sobre o Capital Próprio Recebidos	(2.386)	(1.472)
Capitalização de Receita de "Pró-Labore" da Unimed Participações	(147)	(148)
Resultado da Equivalência Patrimonial	(12.518)	(8.259)
Créditos Receber de Cooperados - Baixa IN 20	(5.890)	(4.079)
RESULTADO AJUSTADO	55.666	33.212
VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE		
Variação das Aplicações Financeiras	(103.319)	(33.772)
Variação de Créditos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	(10.066)	(8.893)
Variação de Créditos de Outras Operações de Assist. Méd. Hospit	(4.440)	1.552
Variação de Despesas Diferidas	683	(290)
Variação de Créditos Tributários e Previdenciários	1.760	(7.902)
Variação de Bens e Títulos a Receber	3.988	(2.074)
Variação de Despesas Antecipadas	34	43
Variação de Conta-corrente com Cooperados	247	(1.009)
TOTAL VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	(111.113)	(52.345)
VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE		
Variação da Provisão para Eventos a Liquidar	14.578	21.335
Variação de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	(4.229)	9.061
Variação de Débitos de Op. de Assistência à Saúde não Rel. c/Planos	1.275	(878)
Variação IR e CSSL a Recolher	-	-
Variação de Tributos e Contribuições a Recolher	3.810	(6.399)
Variação de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	19.056	485
Variação de Débitos Diversos	10.077	3.752
Variação de Conta-corrente com Cooperados	(545)	1.385
TOTAL VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE	44.022	28.741
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(11.425)	9.608

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2019

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 empatia e excelência, inovando com profissionalismo, ética e transparência.

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 2.419 médicos cooperados (2019 – 2.449), 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 Prestabelecido 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.

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; a Maternidade Unimed Vitória, a Unimed Oncologia, a Unimed Diagnóstico, com modernos equipamentos oferecendo os melhores serviços de diagnóstico por imagem, a Unimed Personal, com atendimento personalizado e humanizado com um médico de referência, o Centro de Especialidades, o Pronto Atendimento, o Laboratório, a Medicina Ocupacional e o programa Viver Bem.

NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

- a) 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, das Normas Brasileiras de Contabilidade e padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme plano de contas estabelecido pela RN 435/2018 e alterações vigentes, como também parcialmente os aspectos relacionados à Lei 11.638/2007 e à Lei 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A Cooperativa também atendeu os quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2020 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2019, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método direto, conforme a RN 435/2018 e alterações vigentes, com a reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais, de acordo com o pronunciamento técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis nº 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3).

- b) Impactos COVID-19 – Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou pandemia global. Ainda em março, a Unimed Vitória elaborou e colocou em prática um plano abrangendo diversas medidas preventivas necessárias para minimizar os efeitos da pandemia, sendo as principais: Criação de um Comitê de Crise para avaliar continuamente a evolução do COVID-19, suspensão de todas as viagens de negócios, definição de home office para os Colaboradores administrativos,

antecipação do processo de digitalização, implementação da telemedicina, visitas virtuais aos pacientes com Covid-19, boletim médico virtual, central telefônica de atendimento sobre o novo coronavírus e acompanhamento remoto de pacientes crônicos e gestantes.

Em 2020 vimos a nossa receita assistencial estagnada, apresentando uma redução de 4% em relação a meta para o ano. Tivemos a necessidade de desembolso de um montante de R\$ 17 milhões com investimentos e outros gastos ligados diretamente a adaptação da organização para atender os pacientes com COVID. E também, como efeito da suspensão dos atendimentos eletivos e outros procedimentos, tivemos uma redução no nosso custo assistencial em 11% em relação a meta para o ano.

A extensão de outros impactos da COVID-19 em nosso negócio depende de eventos futuros, que são altamente incertos e imprevisíveis, podendo resultar em efeito material adverso para os nossos negócios, liquidez, condição financeira e resultados de operações.

Desta forma, o Comitê de Crise da Cooperativa criado em março continua operando para acompanhamento dos impactos do COVID-19.

NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS através da RN 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 acrescidas dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2020.
- d) Créditos de Operações com Plano de Assistência à Saúde:** são registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento, em contrapartida a conta “Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganho – PPNG” no passivo circulante e posteriormente contabilizadas na forma pro rata em conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde de acordo com o período de cobertura efetivamente decorrido em cada contrato. A cooperativa constituiu PPSC – Provisão para Perdas sobre Créditos, de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I– Normas Gerais do Anexo I, da RN 435, da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:
- a) Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- b) Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
- c) Para os demais créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência própria da Operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.
- e) Conta-corrente com Cooperados:** os créditos com cooperados foram registrados conforme deliberado nas assembleias de cooperados e foram corrigidos pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaram os mesmos.
- f) Investimentos:** os investimentos em sociedades controladas e coligadas são registrados e avaliados pelo método de equivalência patrimonial, reconhecido no resultado, enquanto os demais investimentos são registrados pelo custo de aquisição.
- g) Ativo Imobilizado:** os itens que compõem o grupo de imobilizado são reconhecidos pelo custo de aquisição, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. A depreciação é calculada pelo método linear a taxas julgadas adequadas à vida útil dos bens conforme demonstrado em Nota Explicativa específica do Imobilizado.

Em agosto de 2004 e novembro de 2007, a cooperativa avaliou a valor de mercado, conforme laudo de avaliação dos peritos, os imóveis de sua propriedade contabilizados no Imobilizado, correspondentes à sede administrativa e aos respectivos terrenos situados na Av. Cesar Hilal nº 700, Bento Ferreira, em Vitória (ES), a unidade hospitalar HOSPITAL UNIMED e 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 Arredamento Mercantil (R2).

i) Ativo Intangível: no ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem pelas taxas descritas em nota específica. Os ativos intangíveis são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada e perdas acumuladas e valor recuperável.

j) Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde: As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa RN nº 393/2015 e alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar, que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme

estabelecido pela RN 393/2015 e RN 435/2018 e suas alterações vigentes.

a) Provisões Técnicas:

i. Provisão de Eventos a Liquidar – para as obrigações que envolvem os custos com assistência à saúde médica-hospitalar dos usuários de planos de saúde da Operadora;

ii. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA – destinada para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido avisados à Operadora. Constituída com base nos parâmetros previstos na Resolução Normativa 393/2015 e alterações, expedida pela ANS.

iii. Provisão de Remissão – calculada conforme nota técnica atuarial específica, realizada por atuário habilitado com registro no MIBA, descrita na nota explicativa nº 17.

k) Empréstimos e Financiamentos: são registrados pelo valor principal, acrescidos dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base, conforme Nota Explicativa nº 22

l) Imposto de Renda e Contribuição Social: são calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se em conta a tributação dos valores provenientes de atos cooperativos auxiliares e não cooperativos, conforme mencionado em Nota Explicativa específica de Imposto de Renda e a Contribuição Social.

m) Outros Ativos e Passivos: um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido quando a cooperativa possui uma obrigação legal ou é constituído

como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridas.

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

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

o) Apuração do Resultado e Reconhecimento da Receita: o resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, os encargos e as variações monetárias a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas/acrescidas as parcelas atribuíveis ao Imposto de Renda e à Contribuição Social.

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

p) Suspensão de Reajustes: em 2020, a Operadora atendeu às determinações da ANS (Comunicado nº 85, de 31/08/2020), que estabeleceu a suspensão da aplicação das parcelas dos reajustes de planos de saúde por variação de custos (anual) e por mudança de faixa etária, no período de setembro a dezembro de 2020, as quais não foram aplicadas para fins de cobrança ao beneficiário naquele exercício, mas emitidas em cumprimento ao regime de competência, sendo registrados tais valores de acordo com a orientação sobre a contabilização emitida pela ANS em 08/10/2020 e com previsão de recomposição dos reajustes a partir de janeiro de 2021, diluídas em 12 parcelas mensais e/ou menores parcelas, desde que haja concordância entre as partes (Comunicado nº 87 de 26 de novembro de 2020). Estes valores constantes da receita de contraprestações do exercício de 2020, em atenção ao regime de competência, estão compostos de acordo com os montantes do quadro a seguir:

Conta Contábil/Especificação	2020	2019
Valor Suspenso de Cobrança em 2020		
Pessoa Física	6.091	-
Pessoa Jurídica	14.323	-
Valor Total da Receita de Contraprestação (Preço Preestabelecido)	20.414	-
% de Contraprestação que será Cobrado em 2021	100%	-

- q) **Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis:** os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada e pelos cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas. Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.
- r) **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.
- s) **Adoção da RN 430/2017:** A Unimed Vitória, conforme requerido pela RN 430, de 7 de dezembro de 2017, adota a nova forma de contabilização das operações de compartilhamento da gestão de riscos envolvendo operadoras de planos de assistência à saúde. No exercício de 2020 os valores foram integralmente registrados, mês a mês, e foram contabilizados conforme informações disponibilizadas pelos relatórios extraídos das movimentações dos arquivos entre as Unimed's (arquivo PTU), relativos às transações de intercâmbio e valorizadas através do sistema de gestão da Unimed Vitória.

NOTA 05 – DISPONÍVEL

As disponibilidades estão apresentadas abaixo:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Caixa	12	17
Bancos Conta Depósitos	3.036	1.717
Aplicações de Liquidez Imediata	47.587	33.631
TOTAL	50.635	35.365

NOTA 06 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Aplicações Garantidoras das Provisões Técnicas:		
- Vinculadas	106.374	120.025
- Não Vinculadas	100.420	62.035
SUB TOTAL	206.794	182.060
Aplicações Livres	115.730	51.101
TOTAL GERAL	322.525	233.161

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	2020	2019
Contraprestação Pecuniária a Receber		
Cobertura com Preço Preestabelecido	20.645	26.327
Cobertura com Preço Pós-estabelecido	7.198	5.990
Participação dos beneficiários em Eventos/Sinistros	12.898	12.850
Corresponsabilidade Assumida Pós-pagamento	23.202	23.888
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde *	20.414	-
(-) Provisão para Perda	(15.845)	(10.610)
TOTAL	68.512	58.445

* Outros créditos de operações com planos de assist. à saúde referem-se ao adiamento da cobrança dos reajustes dos planos de saúde, conforme regulamentado pela ANS.

A composição das contas “Contraprestações pecuniárias a receber”, “Operadora de Plano de Saúde” e “Outros créditos operacionais” por idade de vencimento são:

DESCRIÇÃO	2020	2019
A vencer	47.287	20.389
SUBTOTAL	47.287	20.389
Até 30 dias	20.259	34.392
De 31 a 60 dias	1.633	3.718
De 61 a 90 dias	1.301	464
Acima de 90 dias	13.877	10.091
SUBTOTAL	37.070	48.666
PPSC	(15.845)	(10.610)
TOTAL	68.512	58.445

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	2020	2019
Contas a Receber	2.330	2.175
Intercâmbio a Receber	5.512	818
Outros Créditos a Receber de Serviço Próprio	1.949	818
(-) Provisão para Perda	(1.619)	(138)
TOTAL	8.172	3.733

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 de outras Unimeds e particulares na rede própria.

A composição das contas “Créditos Operacionais de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde” por idade de vencimento é:

DESCRIÇÃO	2020	2019
A vencer	4.270	2.686
Até 30 dias	3.678	969
De 31 a 60 dias	47	50
De 61 a 90 dias	106	28
Acima de 90 dias	1.690	138
SUBTOTAL	9.791	3.871
PPSC	(1.619)	(138)
TOTAL	8.172	3.733

As provisões para perda sobre crédito estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber. As provisões foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I, do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5, da Resolução Normativa nº 435/2018 e alterações vigentes da ANS.

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	2020	2019
Despesa com Comercialização	1.696	2.379
TOTAL	1.696	2.379

NOTA 10 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Imposto Renda Retido na Fonte s/Faturas Lei 8541/92	146	146
Imposto de Renda PJ a Compensar/Restituir (a)	5.982	8.073
Contribuição Social s/ Lucro a Compensar/Restituir (b)	1.317	1.074
Imposto Sobre Serviços a Compensar	246	243
Impostos e Contribuições a Recuperar (c)	3.808	3.724
Impostos e Contribuições Pagos a Maior a Compensar	69	69
TOTAL	11.568	13.329

- (a) Refere-se ao Imposto de Renda sobre o lucro real recolhido por estimativa a maior do que o devido (vide nota 21);
- (b) Refere-se a Contribuição Social sobre o lucro recolhida por estimativa a maior do que a devida (vide nota 21);
- (c) Refere-se a créditos decorrentes de revisão do parcelamento de que trata a Lei nº 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 abaixo:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	20.242	14.581
Almoxarifado (a)	518	401
Adiantamentos Diversos (b)	5.096	7.473
Títulos a Receber (c)	5.494	8.547
Outros	28	6
(-) Provisão para Perdas	(5.446)	(1.087)
TOTAL	25.932	29.921

- (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 acordos de parcelamentos com clientes e inclui 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 – REALIZÁVEL 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	2020	2019
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	4.797	2.921
Títulos e Créditos a Receber	3.807	1.694
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	38.036	31.102
Outros Créditos a Receber Longo Prazo		
- Parcelamento Tributos a Receber Cooperado (b)	5.063	5.622
- Outros	1.008	3.518
- (-) Provisão para Perda de Créditos	(1.008)	(1.008)
Conta-corrente com Cooperados		
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	26.201	31.700
TOTAL	77.904	75.549

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:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Eventos/Sinistros	-	34
Fiscais	19.061	13.700
Cíveis	8.334	8.716
Trabalhistas	2.773	2.949
Ressarcimento ao SUS	1.180	1.180
TSS e Multas ANS	6.688	4.523
TOTAL	38.036	31.102

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\$ 12.330 mil (2019 R\$ 6.968 mil).

A cooperativa 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 nº 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 em 2020 e 2019

Em contrapartida aos depósitos judiciais foram constituídas as devidas provisões para contingências registradas no Passivo Não Circulante e detalhadas em Nota Explicativa própria. (vide nota 22)

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 31.12.2020 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	2020	2019
PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09			
COFINS	04/1992 a 05/1996	4.341	5.394
PIS sobre Faturamento	2003 a 2005	1.121	1.394
COFINS	2003 a 2005	5.176	6.432
PIS sobre Faturamento	2006 a 2008	1.531	1.902
COFINS	2006 a 2008	7.067	8.779
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	961	1.194
CSLL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	492	610
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	1.956	2.430
INSS Lei 84/96	01/1997 a 12/1998	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	42	50
Subtotal Parcelados		22.688	28.186
NÃO PARCELADOS			
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	3.514	3.514
Subtotal Não Parcelados			
TOTAL		26.202	31.700

NOTA 14 – INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	2020	2019
INSTITUIÇÕES REGULADAS		
Sicoob Metropolitana (a)	3.060	2.943
Unimed Seguradora S.A. (a)	3.873	3.086
INSTITUIÇÕES NÃO REGULADAS		
Unio Soluções em Tecnologia (b)	5.997	5.805
Unimed Participações Ltda (b)	79.353	66.875
Central Nacional Coop Central das Cooperativa (a)	3.211	2.913
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	1.998	1.723
Outros Investimentos (a)	27	27
TOTAL	97.519	83.372

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição.

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial, porém o cálculo foi efetuado sobre demonstrações contábeis das investidas com base nos balancetes encerrados em novembro 2020, 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 2020	VALOR LÍQUIDO 2019	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES						
Terrenos	5.012	2.029	-	7.041	6.258	
Edificações	31.175	4.877	(8.124)	27.928	28.612	1,8868%
TOTAL HOSPITALARES	36.187	6.906	(8.124)	34.969	34.870	
NÃO HOSPITALARES						
Terrenos	621	16.675	-	17.296	17.297	
Edificações	11.119	542	(1.187)	10.474	10.605	1,8868%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	11.740	17.217	(1.187)	27.770	27.902	
TOTAL DE BENS IMÓVEIS	47.927	24.123	(9.311)	62.739	62.772	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007 foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL, cujo saldo é de R\$ 8.192 mil (2019 – R\$ 8.205 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

15.2 IMOBILIZADO DE USO PRÓPRIO

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2020	VALOR LÍQUIDO 2019	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES					
Instalações	6.150	(3.711)	2.439	2.392	10%
Equipamentos e Acessórios	72.580	(43.962)	28.618	19.211	10%
Móveis e Utensílios	9.172	(2.835)	6.337	4.185	10%
Veículos (ambulâncias)	1.816	(1.386)	430	318	20%
Equip. Proc. Dados - Hardware	1.734	(30)	1.704	-	25%
TOTAL HOSPITALARES	91.452	(51.924)	39.528	26.106	
NÃO HOSPITALARES					
Instalações	1.952	(1.823)	129	159	10%
Máquinas e Equipamentos	1.769	(1.429)	340	387	10%
Equip. Proc. Dados - Hardware	12.015	(8.133)	3.882	1.776	25%
Móveis e Utensílios	4.693	(3.507)	1.186	1.376	10%
Veículos	348	(212)	136	-	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	20.777	(15.104)	5.673	3.698	
TOTAL DE BENS MÓVEIS	112.229	(67.028)	45.201	29.804	

15.3 OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2020	VALOR LÍQUIDO 2019	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES					
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	4.122	(3.486)	636	1.013	(a)
TOTAL HOSPITALARES	4.122	(3.486)	636	1.013	
NÃO HOSPITALARES					
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	12.226	(8.558)	3.668	4.670	(a)
Outras	4.476	(4.472)	4	10	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	16.702	(13.030)	3.672	4.680	
TOTAL DE OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	20.824	(16.516)	4.308	5.693	

(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 2020	VALOR LÍQUIDO 2019	TAXA DEPREC. ANUAL
SISTEMAS APLICATIVOS - SOFTWARES					
Hospitalar	8.007	(4.918)	3.089	3.195	20%
Não Hospitalar	56.657	(24.685)	31.972	26.084	20%
TOTAL DO INTANGÍVEL	64.664	(29.603)	35.061	29.279	

NOTA 17 - PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	SALDO 2020		SALDO 2019	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Provisão para Contraprestações Não Ganha (a)	-	-	-	-
Provisão para Remissão (b)	3.337	5.639	3.026	4.575
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para o SUS (c)	8.960	1.230	8.282	1.180
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para Outros Prestadores	61.643	-	47.220	-
- Cobertura Prestabelecida (d)	51.678	-	37.460	-
- Cobertura Pós-estabelecida (d)	9.965	-	9.760	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados PEONA (e)	86.302	-	87.136	-
TOTAL DA PROVISÕES TÉCNICAS	160.242	6.869	145.664	5.755

- 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 25/01/2021 autorizando o uso de sua assinatura para fins de publicação das demonstrações financeiras referentes 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 Liquidar para o SUS (% hc x ABI):** ABIs x percentual histórico: informa o valor total dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI) notificados à Operadora de planos de saúde e ainda não cobrados pela

ANS, multiplicado pelo percentual histórico de cobrança (%hc), que é calculado a partir do total dos valores cobrados sobre o total dos valores notificados, com base nos ABI emitidos até 120 dias anteriores ao mês de referência.

- e) **Provisão de Eventos a Liquidar:** refere-se aos eventos conhecidos de assistência médica e hospitalar a pagar aos cooperados e à rede credenciada da cooperativa, cujo registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelos prestadores no momento da apresentação da cobrança.
- f) **Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA):** Regulamentado pela RN 393/2015 da ANS e alterações vigentes, representa os eventos ocorridos porém não avisados à operadora, cujo valor deve ser baseado em (i) cálculo atuarial de acordo com nota técnica aprovada pela ANS, ou (ii) na ausência de nota técnica aprovada pela ANS utilizar 9,5% (8,5% para as Operadoras de Médio e Pequeno porte) das contraprestações líquidas dos últimos doze meses ou 12 dos eventos indenizáveis conhecidos, dos dois o maior da PEONA.

Regulamentado pela RN 393/2015 da ANS, a Operadora aprovou cálculo de metodologia própria para provisão do PEONA, calculada por cálculo atuarial pelos os atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Paola Mara de Oliveira – MIBA 2449, que emitiram parecer datado de 28/01/2021.

A Entidade efetuou até 31 de dezembro de 2020 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados, que representa o montante de 73.612 PEONA, apurado por cálculo atuarial ou metodologia regulamentada pela RN 393/2015 e alterações vigentes, 100% da provisão exigida.

A Entidade efetuou até 31 de dezembro de 2020 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não

avisados no SUS, que representa o montante de 12.690, apurado por metodologia regulamentada pela RN 393/2015 e alterações vigentes, 100% da provisão exigida.

A provisão constituída esta lastreada por ativos garantidores relativos a aplicações financeiras vinculadas. Adicionalmente, as operadoras de planos de saúde do grupo estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela RN 451/2020, RN 227/2010, RN 392/2015, RN 393/2015 e alterações vigentes:

a) Patrimônio Mínimo Ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, obtido no ANEXO I, da RN 451/2020, pelo capital base de R\$ R\$ 8.977.014,19 (R\$ R\$ 8.789.791,63 em 2019), reajustado pela variação do IPCA acumulada entre julho do ano anterior e junho do ano atual.

O Capital da Unimed excede o valor do Patrimônio Líquido exigido pela Norma Técnica.

O Capital da Unimed em 31/12/2020 representa o montante de R\$ 246.291, enquanto que o Patrimônio Líquido Ajustado calculado conforme RN 451/2020 representa R\$ 342.412.

b) Margem de Solvência

Regulamentada pela RN 451/2020, da ANS, corresponde à suficiência do Patrimônio Líquido ou Patrimônio Social Ajustado por efeitos econômicos, sendo regulamentado pelo Patrimônio Líquido superior a 20% das contraprestações líquidas dos últimos doze meses, ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses, dos dois o maior.

A exigência em dezembro/2020 para as Operadoras de Saúde é de 85,28%. Mensalmente essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em dezembro/2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício 2020 com suficiência de Margem de Solvência superior a R\$ 88.164 milhões (Exigência da ANS R\$ 254.249 milhões/Patrimônio Líquido Ajustado R\$ 342.413 milhões).

NOTA 18 - DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Referem-se a outros débitos de operações de assistência à saúde conforme detalhamento abaixo.

DESCRIÇÃO	2020	2019
Contraprestações a Restituir	673	371
Comissões e Agenciamentos a Pagar	22	6
Intercâmbio a Pagar por Corresponsabilidade Transferida	16.973	21.520
TOTAL	17.668	21.897

NOTA 19 - 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 20 – PROVISÕES

A cooperativa adota o regime do Lucro Real Anual para tributação de seus resultados recolhendo o Imposto de Renda e a Contribuição Social mensalmente com base em balancetes/balanços de suspensão, sendo que no exercício de 2020 as antecipações de IRPJ e CSSL recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	IRPJ	CSSL	2020	2019
Provisionado no Resultado (*)	20.455	8.179	28.635	873
Realização de Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL PROVISIONADO	20.491	8.192	28.684	922
(-) Antecipações Recolhidas	(26.473)	(9.510)	(35.983)	(10.068)
TOTAL	(5.982)	(1.318)	(7.299)	(9.146)

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

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

NOTA 21 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

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

DESCRIÇÃO	SALDO 2020		SALDO 2019	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
ISS sobre o Faturamento	149	-	556	-
Contribuições Previdenciárias – INSS	5.407	-	4.629	-
FGTS	1.337	-	1.169	-
PIS sobre Faturamento	2	-	148	-
Cofins sobre Faturamento	14	-	912	-
Retenção de Impostos e Contribuições	18.102	-	13.942	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições				
- ISS Sobre o Faturamento	799	5.061	769	5.639
- Parcelamento Tributos Federais - Lei 11941/09	2.598	7.358	2.559	9.807
Tributos e Contribuições Relac. IN 20 (Cooperados)				
- Imposto de Renda	251	710	247	947
- Contribuição Social sobre Lucro Líquido – CSLL	128	363	126	484
- Cofins	4.326	12.258	4.263	16.340
- PIS	692	1.961	682	2.614
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	522	1.477	515	1.969
TOTAL	34.327	29.188	30.517	37.800

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2020.

NOTA 22 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

DESCRIÇÃO/MODALIDADE	FINALIDADE	SALDO 2020		SALDO 2019	
		C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Banco Sicoob	Capital de Giro	20.892	25.864	-	-
Banco Sicoob	Aquisição Software	-	-	105	-
Banco Santander	Capital de Giro	-	-	1.731	3.307
TOTAL		20.892	25.864	1.836	3.307

NOTA 23 – DÉBITOS DIVERSOS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Obrigações com Pessoal (Salários a pagar e Provisão Férias e Encargos)	25.638	22.165
Fornecedores	33.652	24.952
Depósitos de Terceiros	1.331	3.647
Aluguéis a Pagar	498	442
Contas e Despesas a Pagar Provisionadas	1.708	1.544
TOTAL	62.827	52.750

NOTA 24 – PROVISÃO PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
Imposto de Renda Diferido	6.022	6.022
Contribuição Social sobre o Lucro Diferido	2.170	2.183
TOTAL	8.192	8.205

NOTA 25 – PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS – JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS

Em 2020 a cooperativa implementou a “Política de Contingências Judiciais”, onde estabeleceu as diretrizes para provisão das contingências cíveis e trabalhistas, assim como a autoridade, as funções e as responsabilidades de cada área e profissional envolvidos nesse processo, tendo como foco as melhorias dos controles auxiliares e da contabilidade. As diretrizes implementadas com na nova política impactou em um aumento do montante contingenciado da cooperativa, refletindo um posicionamento mais conservador e com menos exposição ao risco. Todavia não houve mudança de critérios no exercício 2020 comparado com o exercício de 2019.

Referem-se a provisão das ações classificadas pelos assessores jurídicos como provável a probabilidade da ação, conforme demonstrativo a seguir:

DESCRIÇÃO	2020	2019
Provisão para Ações Tributárias	23.181	17.924
Provisão para Ações Cíveis	25.353	15.370
Provisão para Ações Trabalhistas	4.757	2.805
Provisão para Multas Administrativas da ANS	3.474	3.477
TOTAL	56.765	39.576

Provisão para ações tributárias compreendem: a) R\$ 3.513 mil (2019 3.513 mil) auto de infração pela não informação na GFIP de contribuições supostamente devidas no pagamento a outras cooperativas de trabalho; b) R\$ 13.729 mil (2019 R\$ 8.472 mil) Imposto Sobre Serviços conforme a LC 157/2016 depositado em Juízo; c) R\$ 5.938 mil (2019 R\$ 5.938 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\$ 71 milhões (2019 – R\$ 62 milhões), para as quais não constituiu provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos de perda possível, de acordo com o CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos Contingentes.

NOTA 26 – CAPITAL SOCIAL

O Capital Social está dividido entre 2.419 cooperados, em quotas-partes no valor unitário de R\$ 1,00 (um real) correspondente a uma quota.

ANO	SUBSCRITO	A INTEGRALIZAR	INTEGRALIZADO
2020	246.370	(79)	246.291
2019	234.020	(113)	233.907

NOTA 27 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

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

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

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

NOTA 28 – JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO

A cooperativa conforme disposição estatutária e legal efetua o crédito de juros sobre capital próprio a seus cooperados em até 12% ao ano. Para o exercício 2020 foi deliberado pelo Conselho de Administração 6% ao ano.

DESCRIÇÃO	R\$
Capital Social Integralizado	246.291
Juros sobre capital	14.108
IRRF incidente	2.197

Estes juros serão pagos mediante capitalização de valores ao capital

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 são apresentadas dentro do período da sua competência, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

Conforme as normas gerais da RN 314/12 e alterações da RN 322/13, 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 31/12/2020

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atend.	Demais Despesas	Total
Rede Própria	3.351	1.880	493	8.239	1.008	605	15.576
Rede Contratada	1.319	8.149	1.648	32.765	1.123	13.107	58.111
Reembolso	-	-	-	-	-	53	53
Interc. Eventual	174	302	8	1.673	24	347	2.528
TOTAL	4.844	10.331	2.149	42.677	2.155	14.112	76.268

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

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

NOTA 32 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	2020	2019
Despesas com Pessoal Próprio (i)	76.053	71.872
Serviços de Terceiros (ii)	22.511	22.447
Localização e Funcionamento (iii)	28.909	24.747
Publicidade e Propaganda	6.488	7.773
Tributos	1.093	1.474
Despesas com Multas Administrativas	301	-
Outras	17.909	20.076
TOTAL	153.264	148.389

- (i) Honorários do Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal, salários e benefícios para colaboradores e encargos sociais sobre folhas de pagamentos;
- (ii) Serviços de terceiros relativo a trabalhos advocatícios, auditorias, consultoria, entre outros;
- (iii) Utilização e manutenção das instalações da UNIMED (cooperativa), tais como: energia, água, segurança, aluguéis, limpeza, manutenção, telefone e demais despesas de expediente;

NOTA 33 – RESULTADO PATRIMONIAL

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

DESCRIÇÃO	2020	2019
RECEITAS PATRIMONIAIS		
Aluguel	154	177
Resultado da Equivalência Patrimonial	12.518	8.259
Lucro na Alienação de Bens e Investimentos	16	7.363
Sobras Distribuídas por outras Cooperativas	52	1.278
Dividendos Distribuídas por outras Empresas	1.062	-
TOTAL DAS RECEITAS PATRIMONIAIS	13.802	17.077
DESPESAS PATRIMONIAIS		
Resultado de Equivalência Patrimonial	-	283
Prejuízo na Alienação de Bens – Ativo Imobilizado	13	68
TOTAL DAS DESPESAS PATRIMONIAIS	13	351
RESULTADO PATRIMONIAL	13.789	16.726

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 31.12.2020 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	4.103	-	-
Conta-corrente	-	3.633	-
Passivo Tributário a Receber – IN-20	26.202	-	-
Produção Médica – Eventos Indenizáveis	-	-	321.898
Despesas com Assist. Téc. Educ. e Social	-	-	6.789
Remuneração dos Administradores e Conselhos	-	-	5.736

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	29	-	278	4.906

NOTA 35 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS

DESCRIÇÃO	2020	2019
Ato Cooperativo		
Ato Cooperativo Principal	25.866	28.220
Ato Cooperativo Auxiliar	35.725	(22.882)
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	61.591	5.338
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO	5.697	16.798
RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS	67.288	22.136
(-) Créditos Receber de Cooperados – Baixa IN 20	(5.890)	(4.079)
RESULTADO TOTAL APURADO	61.398	18.057
DESTINAÇÕES PROPOSTAS:		
Fundo de Reserva: 10% do resultado do Ato Cooperativo	5.570	126
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	2.785	63
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	5.697	16.798
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	47.346	1.070

As atividades compreendidas como atos cooperativos e não cooperativos estão detalhadas 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 36 – COBERTURA DE SEGUROS

A administração da cooperativa adota uma política de seguros que considera, principalmente, a concentração de riscos e sua relevância, contratados por montantes considerados suficientes, levando-se em consideração a natureza de suas atividades e a orientação de seus consultores de seguros. A cobertura dos seguros, em valores de 31 de dezembro de 2020, é assim demonstrada.

ITENS SEGURADOS	TIPO DE COBERTURA	VR SEGURADO - R\$
Imóveis e Instalações	Incêndio – SEC Empresarial	333.730
Veículos e Equipamentos	Danos Materiais e Corporais	4.460
TOTAL		338.190

NOTA 37 – BALANÇO SOCIAL

As informações de natureza social e ambiental, identificadas como balanço social, não fazem parte das demonstrações financeiras.

NOTA 38 – TESTE DE ADEQUAÇÃO DE PASSIVO (TAP)

O Teste de Adequação de Passivo (TAP) foi estabelecido pela ANS com vigência a partir de 1º de janeiro/2020 e tem como fundamento estabelecer através de métodos financeiros, estatísticos e atuariais mensuração a valor presente. Com estimativa nos fluxos de caixa futuros, com base nas receitas de contratos assumidos na operação de assistência à saúde serão suficientes para custear as despesas com os beneficiários do plano de saúde (pelo pagamento regular dos prestadores assistenciais). Essa projeção deve estar de acordo com as regras e os parâmetros definidos nos itens 9.1.4, 10.12.2 e 10.12.2.1, anexo Capítulo I – Normas Gerais da RN 435/2018 e alterações vigentes. Na Unimed Vitória foram projetados os fluxos de caixa de custos assistenciais referentes aos contratos coletivos e individuais, ajustados a valor presente pela Estrutura a Termo da Taxa de Juros (ETTJ) pré-fixada, calculada segundo os parâmetros divulgados pela ANBIMA. O valor obtido foi comparado ao montante das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde, resultando em uma insuficiência de R\$ 133.548.841,40, não sendo necessário seu provisionamento no momento, conforme RN 435. Essas estimativas e responsabilidade desses cálculos foram realizadas pela atuária responsável LINDIRA MOREIRA SANTANA – MIBA nº 2.316.

Agregação de contratos utilizada no teste	Ajuste na tábua biométrica (sim ou não)	Taxa de cancelamento de contratos* (valor em percentual)	Inflação Médica estimada para o primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste máximo estimado para os planos individuais no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Reajuste médio por variação de custos estimado para os planos coletivos no primeiro ano de apuração do TAP (valor em percentual)	Utilização das faixas etárias da RN 63/2003 para estimação das despesas assistenciais (sim ou não)	Método de interpolação da ETTJ utilizado	Estimativa corrente de fluxo de caixa na data-base (valor em R\$)
Carteira individual	Não	1%	12,50%	8,14%		Não	Spline Cubico (Método de Svensson)	35.995.641,45
Coletivo por adesão	Não				7,67%	Não	Spline Cubico (Método de Svensson)	39.936.256,24
Coletivo empresarial	Não				7,64%	Não	Spline Cubico (Método de Svensson)	226.834.974,40
Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento	-	-	-	-	-	-	-	-

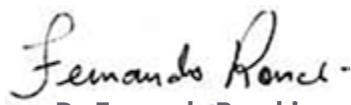
NOTA 39 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Em 2020, a cooperativa formalizou a criação de uma holding, denominada UVXP Participações e Investimento LTDA, conforme aprovado na AGE de 14/10/2020, tendo como atividade principal a participação em outras empresas e novos negócios, ligados à área de saúde, e esses serem oferecidos para os cooperados participarem como investidores, buscando assim se manter como referência no mercado. A holding foi formalmente constituída em 01/12/2020, tendo o seu Capital Social integralizado em janeiro de 2021.

NOTA 40 – APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho de Administração da Unimed Vitória em 25 de janeiro de 2021.

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2020.



Dr. Fernando Ronchi
Diretor-presidente



Dr. Luiz Carlos Paier
Diretor Administrativo-financeiro



Paulo Henrique Martins Bravim
Contador CRC-ES 009124/O-9



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida Cezar Hillal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-922
T: 0800 026 0080

Superintendência Financeira
Gerência Atuarial

Vitória - ES, 25 de janeiro de 2021.

C.I. – GEPAT – 0063/2021.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial da Provisão de Remissão – Dez-20

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 31/12/2019, 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 2020, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2020
3.337.116,56	5.638.827,62	8.975.944,18

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

Atenciosamente,

Lindira Moreira Santana - MIBA 2.316

Gerência Atuarial - Unimed Vitória



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues



IMP-GRAF-00026 - MV 000894 - REV 003



São Paulo, 28 de janeiro de 2021

**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 31/12/2020:

- 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\$ 73.611.895,43

Ressaltamos que a responsabilidade dos atuários que assinam este parecer está limitada à Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, constituída por metodologia atuarial prevista em nota técnica.

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

Atenciosamente,


 Saulo Ribeiro Lacerda
 Atuário MIBA 894


 Paola Mara de Oliveira
 Atuária MIBA 2449



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida Cezar Hillal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-922
T: 0800 026 0080

Superintendência Financeira
Gerência Atuarial

Vitória - ES, 01 de fevereiro de 2021.

C.I. – GERAT – 0098/2021.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados SUS (PEONA SUS)

De acordo com Art. 12 da Resolução Normativa nº 442, a PEONA SUS deve ser constituída com base em metodologia atuarial consistente, utilizando base de dados da própria Operadora, entretanto, caso a Operadora de Plano de Saúde não possua metodologia atuarial que atenda aos requisitos desta resolução, deverá observar a metodologia prevista no Anexo VIII desta mesma RN.

Com base na decisão realizada na 6ª reunião da DICOL – Diretoria Colegiada da ANS e divulgado na Nota Técnica nº. 5, o início da constituição da PEONA-SUS, previsto na Resolução Normativa nº 442, foi prorrogado para janeiro de 2021. A provisão que, anteriormente seria constituída gradualmente de forma linear, ao longo de trinta e seis meses a partir de janeiro de 2020, passa a ser constituída em 24 parcelas estando integralmente constituída até 12/2022.

Entretanto, para as Operadoras que optaram pela constituição da provisão em 2020, será necessário fazê-la de forma integral, com a constituição e vinculação dos respectivos ativos garantidores, conforme esclarecido no Comunicado nº 88 publicado em 23 de dezembro de 2020 no Diário Oficial da União, onde a ANS emitiu o seguinte entendimento referente à constituição da Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio (PIC) e da Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS (PEONA SUS):

“Os valores de provisão contabilizados no exercício de 2020 referentes à Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio - PIC e de Provisão para Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados ocorridos no SUS - PEONA SUS não poderão ser revertidos, exceto no caso em que o total contabilizado seja superior a 100% da provisão calculada, permitindo-se, neste último caso, a reversão apenas do excedente. ”

Sendo assim, a Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico registrada na ANS nº 35.739-1, optou por constituição integral na competência de dez/20, com base na metodologia e cálculo divulgado pela ANS, e reversão do excedente, se necessário, para as próximas competências.



“Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz.”
Roberto Rodrigues



IMP-GRAF-00026 - MV 000894 - REV 003



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida Cezar Hilal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-922
T. 0800 026 0080

Superintendência Financeira
Gerência Atuarial

Na qualidade de atuária responsável, venho por meio deste parecer, ratificar o valor a ser constituído na data base de dezembro de 2020, conforme apresentado na tabela 1:

Competência	PEONA SUS
Dez-20	12.689.632,00

O valor referente à PEONA SUS foi contabilizado de acordo a metodologia prevista no Anexo VIII da RN 442.

Atenciosamente,

Lindira Moreia Santana - MIBA 2.316

Gerência Atuarial - Unimed Vitória



www.unimedvitoria.coop.br
Avenida Cezar Hillal, 700 - 3º Andar
Bento Ferreira - Vitória - ES - CEP: 29.050-903
T. 0800 026 0080

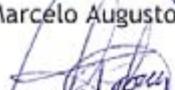
PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020.

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 2020, 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, 18 de fevereiro de 2021.

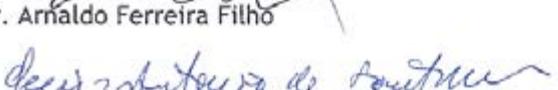

Dra. Norma Suely Soares Louzada


Dr. Marcelo Augusto Soneghet Pimentel


Dra. Cleide Kelly Tschae


Dr. Fernando Sergio Martins


Dr. Arnaldo Ferreira Filho

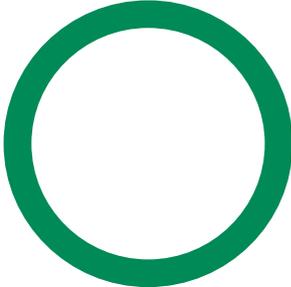

Dr. Luiz Antonio De Santanna



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues



IMP-GRAF-00026 - CC 000894 - REV 004 23/10/18



ANS - nº 357391

