



Relatório 2021
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE



SUMÁRIO

03 ▶ ABERTURA	78 ▶ NOSSO NEGÓCIO
03 ESG na estratégia do negócio	79 Cooperativismo
04 ▶ MENSAGEM DAS LIDERANÇAS	80 Governança e gestão
04 Diretoria Executiva	94 Integridade, compliance, controles internos e LGPD
06 Conselho de Administração	101 Recursos Próprios
08 ▶ VISÃO GERAL	117 Rede prestadora
09 Covid-19	119 ▶ NOSSO PLANETA
12 Principais acontecimentos, números e premiações	120 Gestão Ambiental
14 Resultados	125 ▶ ANEXOS
22 Inovação e tecnologia	126 Temas materiais
30 Mercado e produtos	127 Índice de Indicadores GRI
36 ▶ NOSSA GENTE	129 Relatório da Administração
37 Clientes	130 Demonstrações Financeiras
42 Cooperados	
52 Colaboradores	
62 Fornecedores	
65 Comunidades	

Jornada mais consistente

Com muita satisfação apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2021, que cumpre o papel, desde 2009, de compartilhar com os stakeholders os principais indicadores do ano a partir da Matriz de Materialidade. Na Unimed Vitória, estamos comprometidos com a entrega de resultados econômicos, sociais e ambientais, honrando os Princípios do Cooperativismo.

Em 2021, demos mais um passo importante nesse sentido, com a inclusão do tema na formulação da estratégia, que resultou na criação do objetivo “Conectar os princípios do ESG à estratégia da Cooperativa”, na perspectiva Aprendizado e Crescimento. Agora, a promoção das melhores práticas de ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança) está formalmente conectada

com os objetivos do negócio. A formulação e a execução da estratégia, uma fortaleza da Unimed Vitória construída a partir de 2010, promovem o engajamento de cooperados (que são os sócios) e de colaboradores em busca de novas práticas para criar vantagem competitiva e trazer melhorias efetivas na sociedade.

Nas rodadas de identificação das necessidades para os próximos anos ficou evidenciado o foco que precisa ser dado à área ambiental, tendo como primeira ação um diagnóstico do Sistema de Gestão Ambiental da cooperativa, previsto para ter início em 2022.

A governança da Unimed Vitória já está em nível de excelência, seguindo os termos da Lei do Cooperativismo, nº 5.764, de dezembro de 1971, da Resolução Normativa - RN 443, sobre Governança para Operadoras de Saúde, Controle Interno e Gestão de Risco, da Agência Nacional

de Saúde Suplementar (ANS) e das boas práticas de mercado. Todos os instrumentos de integridade estão implantados e em pleno funcionamento, desde 2019.

Na área social, seguimos comprometidos em fornecer um local de trabalho justo e seguro, com foco nas necessidades das pessoas, respeitando suas singularidades. Também mantemos fortes alianças com nossos fornecedores e rede prestadora, com relações de respeito e compromisso com o desenvolvimento mútuo.

O investimento social é executado pelo Instituto Unimed Vitória, que realiza ações socioambientais com atividades próprias que incluem as comunidades das cidades da área de abrangência da cooperativa. Também tem forte atuação por meio de leis de incentivo nas áreas de cultura e esporte. O caminho está trilhado e estamos estimulados a seguir em frente buscando evolução das entregas para os clientes e para a sociedade. ■

Firmeza, foco e estratégia para lidar com um ano adverso

GRI 102-14

O ano de 2021 comprovou o quanto temos bases sólidas e estamos preparados para responder às dificuldades e aos desafios impostos por cenários extremamente complexos, mantendo a segurança e a qualidade da assistência ao cliente, protegendo nossos cooperados e colaboradores e defendendo a sustentabilidade do negócio. No primeiro semestre, ainda comemorando a chegada das vacinas, como resultado do agravamento da pandemia, vimos, entre abril e junho, dobrar o número de internações diárias por Covid-19 no Hospital Unimed.

Não bastasse isso, metade era de casos graves, exigindo leitos de UTI, além de um tempo maior de internação. Na sequência, vivenciamos a retomada dos atendimentos presados no ano anterior, impactando

em um aumento, sem precedentes, de exames laboratoriais, cirurgias, tratamentos oncológicos e demais atendimentos. A cada dificuldade, uma resposta adequada, firme e segura. A Unimed Vitória adquiriu insumos com estoque para até seis meses, ampliou a retaguarda com equipamentos, contratou profissionais para repor e reforçar a demanda assistencial, abriu leitos conforme a necessidade e usou a tecnologia para proteger e agilizar o acesso do cliente aos serviços.

Para muito além do aumento do custo assistencial - e em níveis elevados - registrado por todas as operadoras de planos de saúde, há diversos aspectos que nos trazem o sentimento de dever cumprido: fomos o primeiro hospital privado do Espírito Santo a vacinar médicos e demais colaboradores. Revisitamos

o nosso Planejamento Estratégico e monitoramos os indicadores, mantendo a premissa que faz da Unimed uma marca forte e de confiança para todos: a garantia da assistência de qualidade, razão pela qual a cooperativa atingiu o patamar de 368 mil vidas.

No enfrentamento da pandemia em seu segundo ano, a Unimed Vitória teve atuação especial colaborando com o Poder Público e instituições médicas para que a vacina chegasse mais rapidamente a cada vez mais pessoas.

Aos médicos cooperados, ofertamos o suporte adequado para as suas mais diversas necessidades, com atenção também aos seus dependentes e aos que foram acometidos pela Covid-19. Cuidamos, a todo momento, para garantir a melhor e mais segura infraestrutura de trabalho nos nossos Recursos Próprios.

Aos clientes, nossos esforços resultaram em mais facilidades, continuando a evitar deslocamentos desnecessários e agilizando o diagnóstico e tratamento. O serviço de Teleconsulta foi ampliado e os exames radiológicos realizados na Unimed Diagnóstico passaram a estar disponíveis por leitura de QR Code.

Ainda no campo da inovação, sempre com foco no cliente, firmamos parceria com a Hotmilk, ecossistema de inovação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). A cooperativa abriu desafios para startups de todo Brasil, com o objetivo de desenvolver novas soluções contemplando temas como agendamento on-line e relacionamento no App e no WhatsApp; e



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

aperfeiçoamento da efetividade da gestão e regulação de pacientes hospitalizados.

Avançamos também com outros projetos estratégicos, que estruturam novos modelos de negócio para a cooperativa e seus cooperados. Em setembro, lançamos a pedra fundamental do Serviços em Unidade Avançada (SUA) no município da Serra. Iniciativa a ser implementada pela Holding Unimed Vitória, por meio de Fundo de Investimento Imobiliário, prevê o emprego de cerca de R\$ 70 milhões para a construção desse novo Recurso Próprio, que terá capacidade para realizar até 30 mil atendimentos por mês.

Como o enfrentamento da pandemia requer a colaboração de toda a sociedade, por meio do Instituto Unimed firmamos parcerias com o Poder Público e instituições médicas, e mobilizamos colaboradores para serem voluntários na vacinação. Em Vitória, Vila Velha e Serra, que integram a nossa área de atuação, participamos ativamente da aplicação de mais de 226 mil doses até dezembro. Doses de proteção, doses de esperança.

Certamente, 2022 nos reserva mais desafios, muitos deles como desdobramentos da Covid-19. O diferencial é que fazemos parte de uma cooperativa forte, comprometida com a governança, com a vida e com as pessoas. ■

Para vencer grandes batalhas é preciso ter a confiança dos parceiros e aliados

GRI 102-14

Havíamos projetado um ano difícil, considerando a realidade de 2020 e os pontos que precisariam da nossa concentração enquanto um dos segmentos mais exigidos pela pandemia.

Mas o ano foi ainda mais difícil e exigiu mais da Unimed Vitória e de seus cooperados, colaboradores e parceiros. A gestão da garantia do atendimento diante de novas ondas e cepas do coronavírus, com impacto significativo em diversos indicadores assistenciais e operacionais, reforçou o que o cooperativismo, de ontem e de hoje, nos ensina na prática: não se faz nada sozinho e para enfrentar grandes batalhas são fundamentais planejamento e estratégia.

Neste sentido, com proatividade, diálogo e transparência, foi possível sensibilizar cada uma das partes, que se esforçou para fazer a melhor entrega possível. O Conselho de

Administração (Conad) acompanhou de perto os indicadores, analisou e apoiou os ajustes necessários para que a estratégia mantivesse a Unimed Vitória mais próxima das metas e dos objetivos – assistenciais, de governança, financeiros, de inovação e tantos outros –, reavaliados muitas vezes ao longo do ano.

A Teleconsulta se consolidou, foi disponibilizada em diversos canais digitais e é uma aliada da cooperativa

no atendimento do cliente. O Hospital Unimed Vitória também foi fundamental na estratégia, contribuindo para agilizar as demandas e promover a gestão de custos. Somaram para isso o caminho trilhado e os investimentos realizados nessa nossa unidade, que completou 18 anos em 2021.

Com a estrutura que já dispomos, o foco foi vocacionar e priorizar o hospital no atendimento de alta complexidade, sobretudo na Cardiologia, na Ortopedia e na

O relacionamento com a rede prestadora e a cadeia de fornecedores foi impulsionado pela conversa franca e na busca do equilíbrio, tendo essa parceria sido fundamental para complementar o atendimento da rede própria e garantir o fornecimento de insumos e materiais a todo momento.

Neurologia/AVC. Na outra ponta, pudemos contar com a Maternidade Unimed Vitória, referência em Obstetrícia e nos casos de urgência em Ginecologia no Espírito Santo. Esse direcionamento, além de manter o cliente atendido alinhado ao Jeito de Cuidar Unimed, também sustentou parte da oferta de trabalho ao médico cooperado.

O fortalecimento da Governança Corporativa feito pela nossa gestão, contou com apoio do cooperado, que assumiu o que lhe cabia, participando das Assembleias Gerais Ordinária e Extraordinárias. Em uma delas, atualizamos o Estatuto Social da cooperativa, contemplando, entre os temas, conflitos de interesse, aspecto essencial para a perenidade do negócio e que também é requerido pela Resolução Normativa 443, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com impactos positivos na gestão de riscos e no cultivo de princípios de transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

As práticas de integridade e compliance foram priorizadas pelo Comitê de Risco



Dr. Luiz Alberto Sobral Vieira Júnior
Presidente do Conselho de Administração da Unimed Vitória Gestão 2019-2023. Assumiu a presidência em 2021

e Auditoria. Em 2021, foram analisados e avaliados oito processos e 191 controles, identificando 23 riscos e validando 73 ações.

Como mais um exemplo de compromisso com a transparência, em 2021 as 43 ofertas de vagas nos Recursos Próprios continuaram disponibilizadas por meio de edital. Assim, ficou assegurado o objetivo de dar oportunidade para todos os cooperados, em condições de igualdade. O relacionamento com a rede prestadora e a cadeia de fornecedores foi impulsionado pela conversa franca e na busca do equilíbrio, de forma a entender melhor as necessidades e formatar condições

favoráveis para ambas as partes, com o olhar para contratos mais longos e duradouros. Essa rede de parceiros foi crucial para complementar o atendimento da rede própria da Unimed Vitória e garantir o fornecimento de insumos e materiais permanentemente.

Precisaremos continuar nos guiando, em 2022, pelos direcionadores que nos trouxeram até aqui: a garantia da assistência ao cliente com segurança e qualidade; colaboradores capacitados, motivados e que manifestam orgulho por fazer parte da Unimed; além da oferta de trabalho ao cooperado, dentro da melhor estrutura para se exercer a Medicina e com uma remuneração de referência. ■



Visão geral

A Unimed Vitória se manteve firme no enfrentamento à pandemia, em 2021, aprimorando processos e ajustando sua estrutura, tanto para dar suporte às pessoas infectadas pela Covid-19 quanto para retomar seus procedimentos eletivos de forma segura. A elevação dos custos assistenciais e o percentual de reajuste negativo definido pela ANS para planos de saúde Pessoa Física trouxeram grandes impactos. Mas, mesmo com o cenário adverso, a cooperativa cumpriu seus compromissos.

Com ações focadas nos ecossistemas de inovação e investindo em projetos estratégicos, buscou soluções capazes de transformar a forma de realizar o seu negócio. Todo o trabalho, com planejamento e monitoramento das ações, resultou na conquista de prêmios que reforçaram a referência da cooperativa no segmento de saúde suplementar no Espírito Santo. ■

Enfrentamento da Covid-19 segue reforçando compromisso

Pelo segundo ano consecutivo, a pandemia da Covid-19 impactou fortemente os projetos e os resultados da Unimed Vitória. A assistência ao cliente, um dos principais compromissos da cooperativa, entretanto, foi assegurada a todo momento: seja nos períodos de aumento da transmissão do coronavírus, com volume elevado de internações no Hospital Unimed e nas unidades da rede credenciada, seja na retomada em patamar histórico dos atendimentos eletivos antes suspensos.

Com planejamento e expertise no enfrentamento da pandemia no ano anterior, a cooperativa cumpriu seu papel e fortaleceu a marca no mercado, dando a segurança que os clientes desejam e esperam, participando, inclusive, de forma destacada das campanhas de vacinação.



A cooperativa atuou com colaboradores voluntários nas campanhas de vacinação contra a Covid-19

COVID EM NÚMEROS (2021)

42.500

Exames PCRs realizados

40.000

Atendimentos de casos suspeitos no Pronto-Socorros Adulto e Infantil

30.704

Outros exames (laboratoriais e de diagnósticos) realizados para pacientes com Covid-19

1.500

Internações no Hospital Unimed

2.038

Internações na Rede Prestadora da Unimed Vitória

78.000

Total de Teleconsultas



Linha do tempo na atuação contra a Covid-19



JANEIRO

Início da vacinação de médicos cooperados e demais profissionais que atuam na linha de frente.

FEVEREIRO

Retomada de procedimentos, consultas e cirurgias eletivas, com reforço nos protocolos e nas orientações a cooperados e colaboradores.

Cooperativa cria canal direto para cliente esclarecer dúvidas sobre a vacinação contra o coronavírus.

MARÇO

Aumento do número de leitos dedicados a pacientes com Covid-19.

Ampliação do serviço de Teleconsulta, abrangendo mais médicos nas especialidades de clínica médica, pediatria e anestesiologia.

Suspensão de cirurgias eletivas devido ao agravamento da pandemia.

Funcionamento da Central de Leitos para a Rede Prestadora, visando agilizar o atendimento e a internação de clientes.

Busca ativa de pacientes que foram atendidos no Pronto-socorro para monitorar casos suspeitos.

Aumento do provisionamento de insumos, equipamentos, materiais e remédios necessários para atender cenário mais crítico da pandemia.

Colaboradores da Sede Administrativa retornam ao home-office. O trabalho presencial apenas para situações imprescindíveis e alinhadas previamente com o gestor da área.

Instituída a obrigatoriedade de fazer autoavaliação para Covid-19 para todos que atuam presencialmente, via aplicativo, antes de acessar as dependências da Unimed Vitória.

Unimed Vitória atua no apoio de campanha de vacinação no Conselho Regional de Medicina no Espírito Santo (CRM-ES).

ABRIL

Início da campanha de vacinação contra o vírus de gripe Influenza.

Cooperativa é parceira da Prefeitura Municipal de Vitória com apoio logístico e de pessoas em ações de vacinação, para fazer a imunização alcançar rapidamente cada vez mais pessoas. A mobilização foi feita por meio do Instituto Unimed Vitória e da área de Gestão de Pessoas da cooperativa.

MAIO

Reforço na disponibilidade de leitos para Covid-19 no Hospital Unimed Vitória.

JUNHO

Hospital Unimed Vitória completa 18 anos e cooperativa lança para a sociedade a campanha “Música que toca”, com um clipe inédito passando confiança por dias melhores e mensagem de cuidados com a saúde física e mental.

JULHO

Teleconsulta é disponibilizada no Aplicativo do Cliente e por WhatsApp.

AGOSTO

Unimed Vitória alcança a marca de participação ativa em 100 mil doses contra a Covid-19 na capital.

SETEMBRO

Retomada das consultas pré-anestésicas presenciais.

OUTUBRO

Unimed Vitória firma parceria com as prefeituras de Vila Velha e Serra para apoio logístico e com pessoal em ações de vacinação.

NOVEMBRO

Realização de Ciclo de Palestras, on-line, com foco em cooperativismo e pandemia dirigido aos médicos cooperados.

DEZEMBRO

Participação na campanha “Normal é se vacinar”, que uniu entidades do terceiro setor incentivando a vacinação contra Covid-19.

Principais momentos do ano e posição reconhecida

▶ Serviços em Unidade Avançada (SUA)

Lançamento da pedra fundamental do novo Recurso Próprio da Unimed Vitória. A unidade é o primeiro negócio da Holding Unimed Vitória, que será construída com captação de recursos por meio de Fundo de Investimento Imobiliário.

▶ 42 anos da Unimed Vitória

Campanha institucional reforça atributos e propósito da marca. Adota novo slogan: “A Carteirinha que Cuida”.

▶ Patamar histórico de vidas

368 mil beneficiários.

▶ 18 anos do Hospital Unimed Vitória

Campanha “Música que toca” levam mensagem de esperança e otimismo à sociedade, com música e clipe inéditos.

▶ Fortalecimento do ecossistema da inovação

Em 2021, além de manter iniciativas com o FindesLab e o Ifes, a cooperativa firmou parcerias com a Hotmilk, laboratório de inovação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), e com o Inovacoop, do SESCOOP. O objetivo é o desenvolvimento de novas soluções em saúde.

▶ Novo modelo próprio para cálculo da Margem de Solvência

Aprovado pela ANS, o modelo, atendendo à Resolução Normativa 443, foi amplamente estudado pela cooperativa, que aprimorou e implantou práticas e estruturas de governança, controles internos e gestão de riscos. A expectativa é reduzir a obrigatoriedade da constituição da Margem de Solvência em até 40%, a partir de 2023, liberando recursos para projetos estratégicos.

▶ Movimento #LivredeMentiras

O movimento para conscientizar e orientar a sociedade sobre os malefícios das notícias falsas que trabalham em favor da desinformação, realizado pela Unimed Vitória, ganhou repercussão nacional e resultou na conquista do Prêmio Aberje 2021 – Regional Espírito Santo e Rio de Janeiro, na categoria Sociedade, com nota 10.

▶ Marcas Ícones

Unimed Vitória é a marca mais lembrada pelos capixabas em quatro categorias: Plano de Saúde, Teleconsulta, Hospital Privado e Maternidade.

▶ Recall de Marcas de A Gazeta

Pelo 29º ano seguido, é a mais lembrada entre os consumidores na categoria Plano de Saúde, com 42,29% das citações dos entrevistados.



▶ **Prêmio Líder Empresarial**

O diretor-presidente da Unimed Vitória, Fernando Ronchi, foi eleito, por voto popular, líder em plano de saúde na premiação da Rede Vitória.

▶ **Ouro no Selo de Sustentabilidade (Unimed do Brasil)**

Reconhecimento pela gestão com foco no equilíbrio entre saúde ambiental, saúde social e saúde econômica, e pelo fortalecimento dos princípios do cooperativismo.

▶ **Escritório de Projetos entre os seis melhores do país**

Reconhecimento feito pela Revista Mundo PM, do Project Management Institute (PMI).

▶ **Selo Leal**

Reconhecimento da Federação das Fundações e Associações do Terceiro Setor do Espírito Santo (Fundaes) pelo Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), com a captação de recursos para projetos socioambientais desenvolvidos e apoiados pelo Instituto Unimed Vitória.

▶ **Prêmio Excelência em Saúde**

A cooperativa foi eleita pelo voto popular como a melhor nas categorias Hospital privado, Maternidade Privada, Plano de saúde e Telemedicina, na 5ª edição do Prêmio Excelência em Saúde, da Rede Vitória.



Covid e Inflação médica afetam o mercado de saúde suplementar

GRI 103-1, 102-2 e 103-3

Os desdobramentos provocados pelo coronavírus continuaram a ser sentidos pelo segmento da saúde suplementar. Apesar da vacina e da retomada dos empregos ao mesmo patamar de antes da pandemia, que contribuíram para alavancar a venda de planos, a inflação para a aquisição de materiais e medicamentos usados no diagnóstico e tratamento da Covid manteve-se em níveis elevados, na maioria dos meses.

Da mesma forma, a obrigatoriedade de cobertura dos exames de PCR (que confirmam a contaminação por Covid) por parte da ANS e o custo elevado do exame durante longo período tiveram impacto sobre os resultados do negócio.

Além disso, a inflação médica ficou novamente acima do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). Enquanto o IPCA foi de 10,06%, em 2021, a Variação dos Custos Médico-Hospitalares (VCMH) apurada pela Unimed Vitória chegou a 10,49%.



A vacinação contribuiu para a retomada da economia e do emprego

O reajuste negativo dado pela ANS aos planos de Pessoa Física representou para a cooperativa, ao longo do ano, a perda de uma receita de R\$ 17.492.542,00. Permanece, ainda, como um fator histórico, a judicialização da saúde, com autorizações de exames, procedimentos e cirurgias sem cobertura, aumentando a sinistralidade e refletindo nos reajustes aplicados nas carteiras de clientes empresariais.

Cenário adverso impacta diretamente os resultados do negócio

Tema material: transparência nos preços

Em 2021, a cooperativa continuou lidando com os desafios econômicos impostos pela pandemia e, agora, com os desdobramentos provocados no ano anterior. As novas ondas do coronavírus, associadas ao retorno, em volume elevado, dos atendimentos eletivos represados ao longo de 2020, afetaram diretamente os custos assistenciais e os resultados do negócio.

Mesmo com o aumento da carteira de clientes, a receita foi insuficiente para cobrir o aumento do custo assistencial. Situação comum à vivida pelo segmento de saúde suplementar, o resultado foi impactado pelas despesas com o tratamento de pacientes com Covid-19 (em algumas situações, 40% acima dos valores de outros tipos de doença), pela inflação de insumos

e pela elevação do índice de sinistralidade de forma geral.

Essa situação representou a utilização de reservas da Unimed Vitória para atuar com essas diferenças no primeiro trimestre. Houve impacto, também, sobre a remuneração dos cooperados e da rede prestadora, exigindo um trabalho de diálogo com esses grupos para sensibilizá-los diante dos reajustes propostos para o ano.

Além disso, os resultados geraram, nos últimos quatro meses do ano, uma sinistralidade combinada (comparando a média dos custos assistenciais com as receitas dos últimos 12 meses) acima de 100%. Nessas situações, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) exige a composição de uma nova reserva técnica, a PIC (Provisão de Insuficiência de Crédito).

Entre setembro e dezembro, R\$ 12 milhões foram destinados a essa obrigação, que também afeta o resultado.

A receita de 2021 ainda foi influenciada diretamente pelo percentual de reajuste negativo dos planos de saúde para Pessoa Física, o que significa que o valor das mensalidades diminuiu, mesmo com a assistência ficando mais cara. Tal medida deve causar efeitos até abril de 2023, considerando a duração de contratos em vigor. O reajuste dos planos não regulamentados (anteriores a 1999), que não seguem essa regra, apresentaram negociações mais favoráveis. Porém, devido à sua baixa representatividade no total da carteira, não somaram para esse resultado.

Mesmo com o panorama adverso, todos os compromissos assumidos pela Unimed Vitória foram cumpridos.

Principais indicadores de resultado

GRI 102-7, Tema material: desempenho econômico

Mesmo com toda a atenção aos fatores que afetam o negócio e implementando mais medidas de controle de despesas, a alta dos custos assistenciais refletiu no ano, alcançando o montante negativo de R\$ 15.096.470,32. A Receita Líquida chegou a R\$ 1.561.301.235,49. Já o Patrimônio Líquido totalizou R\$ 377.288.443,50.

Amparado pela Lei nº 5.764/71, foram utilizados R\$ 21,9 milhões do Rates e R\$ 9,9 milhões da reserva legal, para encerramento das contas do exercício e destinação das sobras para a Assembleia Geral Ordinária (AGO).

RESULTADO LÍQUIDO

2021	2020	2019
-15.096.470,32	67.287.784,42	22.135.925,18

RECEITA LÍQUIDA

2021	2020	2019
1.561.301.235,49	1.463.506.509,02	1.469.654.096,36

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

2021	2020	2019
377.288.443,50	390.612.461,98	317.900.340,26



Revisões do orçamento possibilitaram adequação ao cenário

Tema material: investimentos

A cooperativa fez um acompanhamento minucioso do orçamento anteriormente aprovado para 2021, de forma a minimizar os efeitos na performance. Ao longo desse período, foram realizados quatro ciclos de revisão orçamentária propondo a readequação das verbas disponíveis em todos os setores da organização.

Ações com menores impactos foram reprogramadas para 2022 e seguiu-se a premissa de preservar todos os serviços essenciais, cuja descontinuidade pudesse afetar o atendimento dos clientes. O Comitê de Enfrentamento contra a pandemia do coronavírus definiu os critérios para a adequada assistência do cliente, mas visando à gestão de custos. O trabalho conjunto das áreas e do Comitê permitiu que a Despesa Administrativa ficasse 2% abaixo da meta proposta para 2021.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

2021	2020	2019
147.594.180,53	153.264.474,83	148.389.432,41

A Unimed Vitória 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. Da receita, 4% (cerca de R\$ 58 milhões) haviam sido destinados para os investimentos previstos nos projetos estratégicos e para a eficiência operacional das áreas.

Contudo, com a continuidade da pandemia, foi necessário adequar o portfólio de investimentos, priorizando em



torno de R\$ 28 milhões em iniciativas para gerar eficiência da organização frente ao cenário pandêmico, atualizando os processos e a tecnologia para o atendimento assistencial.

Do montante investido, 34% foram destinados à aquisição de equipamentos hospitalares, com objetivo de atender à demanda dos pacientes com Covid-19, 42% direcionados para Projetos Estratégicos, como expansão das unidades hospitalares, e 24% foram investidos em novos softwares e equipamentos de processamento de dados.

Holding Unimed diversifica os negócios e gera potencial futuro de crescimento

Aprovada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) em outubro de 2020, a Holding Unimed Vitória se fortaleceu em 2021 como uma iniciativa para gerar novos negócios e oportunidades de ganhos para os cooperados, que têm prioridade para atuar como investidores recebendo os dividendos.



A pedra fundamental da nova unidade foi lançada no mês de setembro

O novo modelo começou a ser trabalhado para a criação de um Fundo de Investimento Imobiliário visando à construção da nova estrutura própria da cooperativa: o Serviços em Unidade Avançada (SUA), no município de Serra, cuja pedra fundamental foi lançada em setembro.

O processo de comercialização de cotas, aberto a também outras Singulares e investidores, está previsto para ser



No município de Serra, a Unimed Vitória iniciará a construção do Serviços em Unidade Avançada (SUA)

iniciado em março de 2022. Os recursos arrecadados serão usados para arcar com os custos da compra do terreno e o desenvolvimento das obras, evitando desembolso financeiro pela cooperativa e incrementando a oferta de trabalho médico para os cooperados.

O mesmo modelo está previsto para as obras futuras de ampliação do Hospital Unimed.

Excelência em governança, controles internos e gestão de riscos garantem liberação de recursos

Em 2021, a Unimed Vitória adotou um novo modelo próprio para o cálculo da Margem de Solvência, que possibilita redução das reservas obrigatórias que deve constituir. Aprovada pela ANS, a proposta teve como base o capital de risco e foi amplamente estudada pela área financeira da cooperativa.

Essa conquista começou a ser trabalhada em 2019, quando a agência reguladora editou a Resolução Normativa (RN) 443. Com um plano de ação específico, ao longo do período a Unimed Vitória aprimorou e implantou práticas e estruturas de

governança, bem como controles internos e gestão de riscos que foram considerados efetivos e consistentes, possibilitando essa mudança que terá impacto significativo na sustentabilidade da cooperativa.

Com o reconhecimento da efetividade das medidas adotadas, a expectativa é reduzir a Margem de Solvência em até 40% em relação à atual, a partir de 2023, liberando recursos para projetos estratégicos e melhorando os resultados. Para cumprir todas as provisões técnicas definidas pela ANS em 2021, a Unimed Vitória destinou R\$ 10.791.185,47.



SALDOS DAS PROVISÕES TÉCNICAS

2021	2020	2019
116.258.751,25	160.242.086	145.664.554

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

Novas ondas de Covid-19 e retomada de procedimentos eletivos fazem a sinistralidade disparar

Tema material: sinistralidade

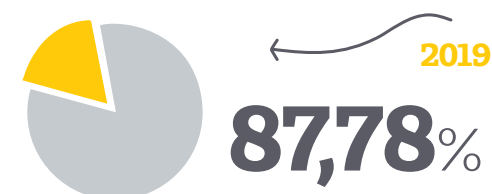
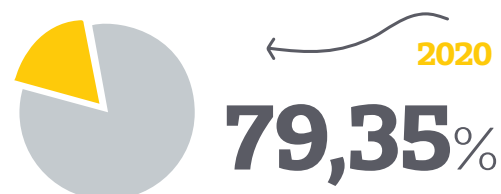
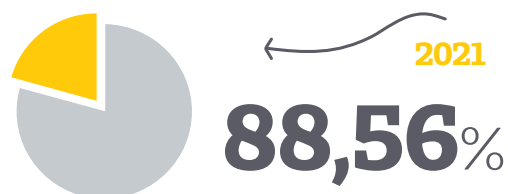
O índice de sinistralidade, indicador obtido na relação entre as despesas assistenciais e a soma das receitas, em 2021 foi superior ao ano anterior, retornando ao elevado patamar de 2019, alcançando 88,56%. Isso quer dizer que, para cada R\$ 100,00 recebidos pela cooperativa, R\$ 88,56 cobrem gastos com os beneficiários, restando R\$ 11,44 para as demais despesas.

A flexibilização da quarentena, que representou o retorno dos procedimentos eletivos, assim como as ondas de coronavírus ao longo de 2021 foram responsáveis, conjuntamente, para essa escalada. Conseqüentemente, os custos

com os atendimentos de Intercâmbio – valores cobrados para atendimentos de clientes da Unimed Vitória em outras Singulares – apresentou elevação, o que contribuiu para o resultado desse indicador.



SINISTRALIDADE



Estratégias para garantir retorno das aplicações financeiras

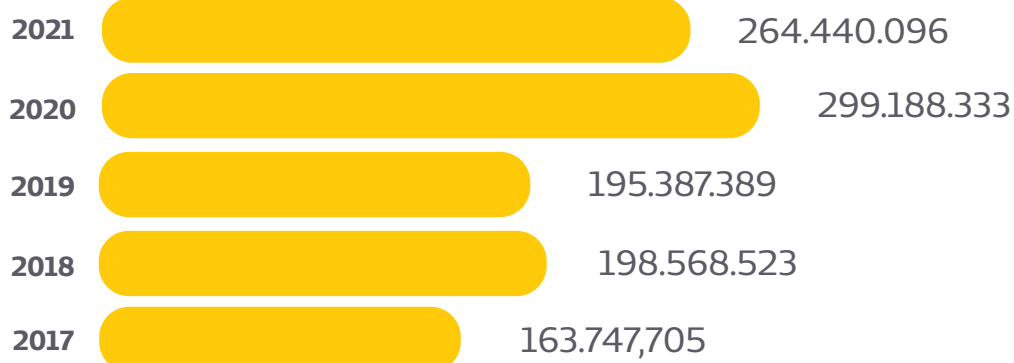
O mercado financeiro oscilou ao longo de 2021. Após um primeiro semestre mais ameno e com expectativas de início de recuperação, o período entre julho e dezembro voltou a lidar com circunstâncias adversas. Fatores como a desacreditação de crédito na China e o aumento da taxa básica de juros nos Estados Unidos e na Europa somaram-se a uma elevação da taxa básica de juros no Brasil, a Selic, responsável pelo controle da inflação no país, e queda da Bolsa de Valores.

Toda essa conjuntura exigiu atenção redobrada e agilidade do Comitê de Aplicações Financeiras da Unimed Vitória, que atuou de forma estratégica para compensar perdas de mercado e maximizar os retornos dessas aplicações financeiras para a cooperativa.

A análise criteriosa e a expertise construída ao longo dos anos trouxeram um ganho fundamental, considerando o período de custos elevados, com os rendimentos durante 2021 apresentando em média 134,16% do CDI, superando o resultado do ano anterior.

Com isso, a Unimed Vitória teve rendimentos de R\$ 13,9 milhões, valor superior em R\$ 7,9 milhões à meta para o período. Em 2021, a carteira de operações financeiras ultrapassou R\$ 264 milhões.

Evolução das aplicações



Ciência de dados: avanço na transformação digital

A cooperativa deu mais um passo importante na jornada da transformação digital com a criação da Gerência de Ciência de Dados, que visa possibilitar melhores insights para a tomada de decisão e tem potencial de trazer resultados mais dinâmicos. A área é mais um braço forte da inovação da Unimed Vitória que apoia na análise de dados relacionados aos indicadores estratégicos e operacionais. Durante todo o ano, desenvolve estudos e levantamentos e cria relatórios e painéis gerenciais.



Ações estratégicas de automatização de processos dos Recursos Próprios, projeção de vidas e outros modelos preditivos, com a utilização de Inteligência Artificial (IA), entram de forma estruturada no dia a dia

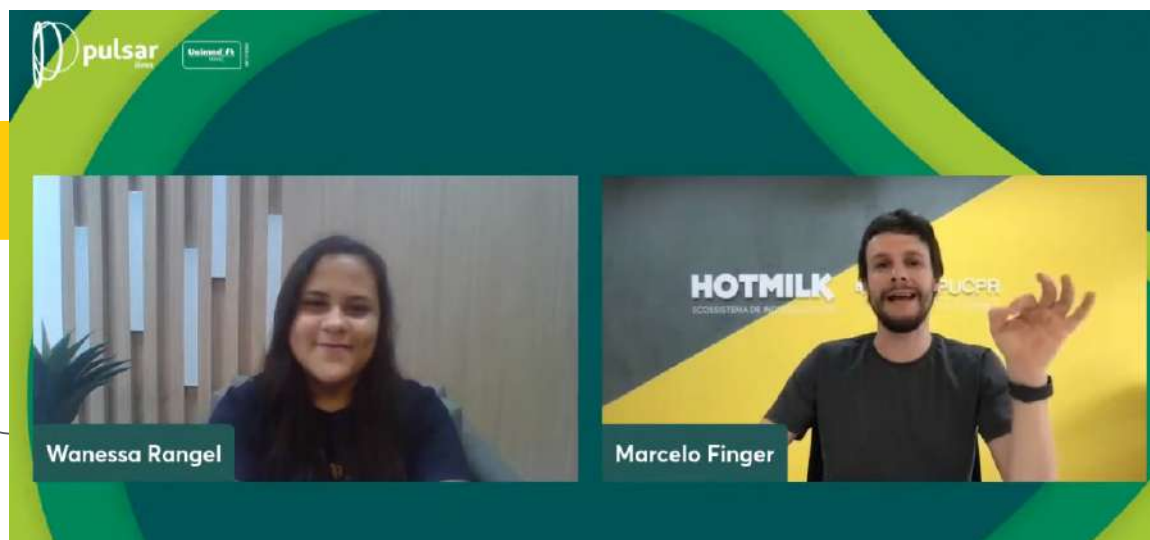
da cooperativa. Essa evolução garante um diferencial competitivo na tomada de decisões, na definição de metas e na identificação de oportunidades, além de outras vantagens.

Pulsar: estratégia, conexão e cultura da inovação

O programa de inovação da Unimed Vitória, o Pulsar, esteve em evidência durante todo o ano de 2021, de modo a atender os três pilares de inovação da cooperativa: Integração com a Estratégia, Conexão e Cultura. Voltado para os públicos interno e externo, o Pulsar se conecta a hubs de inovação, startups e parceiros rastreando ideias que proponham soluções aos desafios da cooperativa.

Em um movimento em direção a novas conexões com o mercado, o Pulsar iniciou uma parceria com a Hotmilk, ecossistema de inovação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). A colaboração compreende três frentes: lives abertas ao mercado, workshops internos com foco em colaboradores e lideranças e abertura de desafios para startups.

Ao todo, foram realizados nove workshops internos, dois desafios



Com a parceria da cooperativa com a Hotmilk, ecossistema de inovação da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), foram realizadas lives

para startups e sete lives. Com nomes importantes do mercado de inovação nacional, as lives aconteceram no Youtube da Unimed Vitória com a discussão de temas como “Lean healthcare: facilitar, melhorar e agilizar processos da área da saúde através da inovação”; “A inovação como estratégia competitiva diante

do novo normal”; “Design Thinking e inovação”; e “Carreira e inovação”.

Em 2021, do desafio lançado às startups, foi implementado o projeto “Desenvolvimento de Solução para Aperfeiçoar a Efetividade da Gestão em Regulação de Pacientes Hospitalizados”.

O término da implementação ocorrerá em março de 2022.

Internamente, o Programa de Ideias do Pulsar envolveu 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 ações estratégicas a partir de desafios propostos. No total, foram 87 ideias apresentadas pelos colaboradores no primeiro ciclo, baseadas nos temas “Facilitar a jornada do cliente” e “Segurança do paciente”.

Desse total, 15 ideias complexas passaram para a etapa de Pitch Day e nove ideias simples foram encaminhadas para implementação de melhorias pelas áreas. As ideias complexas têm investimento necessário para sua execução superior



a R\$ 15 mil e tempo de implementação acima de seis meses. Já as simples têm investimento abaixo de R\$ 15 mil e possibilitam que a área que a recebeu possa implantá-la com recursos próprios,

em um período igual ou inferior a seis meses. Para o Ciclo 2022, além dos colaboradores, o Programa de Ideias contará com os médicos cooperados, que também poderão enviar suas ideias inovadoras. Os desafios propostos trarão como temas “Redução do desperdício”, para colaboradores, e “Redução do desperdício no custo assistencial”, para cooperados.

Os temas trabalhados foram jornada do cliente e segurança do paciente

Parcerias com FindesLab, Inovacoop e Ifes

A Unimed Vitória atuou em três outras frentes para fomentar a inovação: com o FindesLab, laboratório de inovação da Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes); com o InovaCoop, plataforma de inovação do cooperativismo brasileiro, uma iniciativa do Sescop/Sistema OCB; e com o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes).

Com o primeiro parceiro, a cooperativa participou pelo terceiro ciclo e é uma das primeiras mantenedoras do programa de inovação aberta. Em 2021, foram implementados dois projetos por startups aprovados pelo FindesLab, referentes ao

edital do ano anterior e que serão entregues em março de 2022. Um contempla uma solução para automação do check-in e check-out do Hospital e da Maternidade Unimed Vitória, com os objetivos de melhorar o tempo de atendimento do

cliente e a gestão de leitos. O outro projeto envolve a pré-anamnese na Teleconsulta, com verificação de alguns sinais vitais pelo celular de forma prévia ao atendimento. Para desenvolvimento em 2022, aprovado no edital de 2021, está um produto digital para vendas, em que o cliente poderá com a ferramenta selecionar diversos aspectos (abrangência, rede e outros aspectos) e montar o plano de saúde que deseja adquirir.

Já com o InovaCoop, a Unimed Vitória participa do desenvolvimento de uma solução que visa fazer a identificação automática dos profissionais de saúde ao terem acesso ao leito do paciente, verificando se foi feita a higienização das mãos corretamente. Esse sistema, em fase piloto, será entregue até o final do primeiro semestre de 2022 e poderá beneficiar as outras quatro Singulares da Unimed no Espírito Santo.



Uma das mantenedoras do FindesLab, a Unimed Vitória participou em 2021 do terceiro ciclo de desafios a startups



Com o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), foi possível retomar um projeto de pesquisa iniciado em 2020, voltado para o monitoramento de beneficiários que têm diabetes e risco de queda em idosos. Com os dados coletados, o objetivo é traçar previsibilidade e estruturar um suporte mais adequado aos pacientes dos grupos analisados.

A ferramenta está sendo testada junto a um grupo de 30 pacientes, que lançam dados que são monitorados pela equipe do Viver Unimed. As informações cruzadas possibilitam à equipe assistencial fazer intervenções de forma preventiva e evitar o agravamento dos quadros.

De acordo com os resultados, a expectativa é disponibilizar a ferramenta para mais pacientes acometidos por doenças crônicas.

Aperfeiçoamento na segurança da informação

Na preparação para a certificação ISO 27001, padrão e referência internacional para a gestão da Segurança da Informação, a Unimed Vitória avançou com iniciativas para atender aos critérios de segurança em todos os requisitos e funcionalidades técnicas, processuais e comportamentais. Em 2021, a cooperativa conseguiu inibir de maneira preventiva aproximadamente 145 cyber ataques em seus sistemas.

O Comitê de Segurança da Informação e Privacidade de Dados também implementou e aprimorou a proteção do correio eletrônico corporativo, intensificando a ação de filtros antispam e antivírus. Todo e-mail recebido e enviado é verificado automaticamente por softwares especializados, que detectam e bloqueiam aqueles com mensagens indesejadas ou que contenham códigos maliciosos.

Em caso de identificação de um e-mail suspeito, o colaborador pode realizar a abertura de um chamado no sistema de Service Desk, descrevendo a ocorrência e

anexando o e-mail suspeito. Em seguida, a Gerência de Tecnologia da Informação analisa o chamado e retorna com a avaliação técnica de segurança.

Durante o ano, a Unimed Vitória ainda adquiriu dois novos firewalls para o monitoramento do tráfego de Internet, além de revisar e investir na contratação de um processo de recuperação de informação que fica na nuvem. A cooperativa possui o backup completo de todos os seus sistemas e aplicações depositados tanto em servidores quanto em nuvem.

Mais atenção à gestão dos serviços

A atenção à gestão dos serviços tem sido foco de dedicação no campo da Tecnologia da Informação. Em 2021, a Unimed Vitória deu continuidade à implementação do NucleOS – sistema completo para a gestão de serviços, com a introdução do módulo de autorização com os processos de faturamento ao cliente, pagamento ao prestador e gestão de beneficiários.

A implantação do sistema torna os processos automatizados e mais ágeis, sustentando todos os procedimentos de operação do plano de saúde, desde a solicitação de autorizações, a entrada de guias de pagamento dos prestadores e atendimento às normas regulatórias até a produção médica.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), que tem entre suas finalidades minimizar as complexidades dos sistemas e aumentar a padronização dos canais, finalizou em 2021 o sistema de gestão do back office, que inclui todos os processos de suporte da cooperativa (Financeiro, Controladoria, Projeto, Investimento, Suprimentos, Estoque). Ao todo foi investido R\$ 1.544.121,21.

Os sistemas transacionais clínicos assistenciais também foram padronizados com o Sistema MV 2000, passando a ter um sistema único que atende a todas unidades de Recursos Próprios. Com 70% de evolução em 2021, a expectativa é que a padronização completa ocorra até julho de 2022.



Os sistemas integrados apoiam as atividades das equipes nos Recursos Próprios

Teleconsulta impulsiona outros avanços

Uma nova fase no serviço de Teleconsulta foi iniciada em fevereiro, com a migração dos atendimentos do Call Center para o Aplicativo do Cliente, uma plataforma segura e inovadora desenvolvida pela Unio, empresa de tecnologia que tem a Unimed Vitória como sócia.

Os primeiros a trabalharem com a nova ferramenta foram os pediatras do Centro de Especialidades Unimed Vitória (CEUV), que funciona como base para o serviço de Teleconsulta, desde que foi implantada em 2020. Aos poucos, a migração do serviço para o aplicativo foi ampliada para as especialidades de clínica médica e anestesiologia, sendo mais uma possibilidade de trabalho para os cooperados e um novo modelo de acesso ao cuidado em saúde para os clientes.

O serviço de Teleconsulta permite que o médico tenha acesso a informações do cliente, como histórico de saúde, exames realizados e doenças preexistentes, além de resguardar a segurança desses dados. Durante o ano, foram mais de 78 mil atendimentos por meio do serviço, que já se consolidou junto aos clientes e é referência no Sistema Unimed.



Em 2021, foram mais de 78 mil atendimentos por meio da Teleconsulta

A Unimed Vitória ainda trabalha para incorporar a inteligência artificial ao serviço, para capturar e repassar ao médico os sinais vitais do cliente por meio de leitura facial, como frequência cardíaca, frequência respiratória, temperatura e taxa de oxigenação.

O projeto é realizado em parceria com o Laboratório de Inovação da Federação das Indústrias do Espírito Santo (FindesLab), com previsão de implementação em julho de 2022.

A cooperativa está desenvolvendo também o projeto da Cabine de Teleconsulta, um serviço em que o cliente poderá ter atendimento médico por meio de Teleconsulta em diferentes pontos onde estiver instalada.



Aplicativos para facilitar os serviços e a comunicação

Cada vez mais, a Medicina caminha em direção aos avanços da tecnologia em favor da eficiência e da melhoria nos atendimentos. Nesse cenário, a tecnologia tem sido utilizada como grande aliada pela Cooperativa, que implantou em 2021 o aplicativo Outcare, um sistema para gerenciar as visitas da Assistência Domiciliar Unimed Vitória.

A inovação permite o planejamento e o monitoramento das visitas aos mais de 300 clientes do serviço com base em geolocalização, gerando como resultados melhor gestão, atendimento mais ágil e programado, e economia de recursos. No futuro, também será possível que os clientes monitorem a agenda de seus atendimentos pelo próprio aplicativo.

Outra novidade de 2021 foi a reestruturação da rede social corporativa da Unimed Vitória, a Intramed +, que ganhou novas funcionalidades. Uma delas é o aplicativo VivaIntra, disponível nos sistemas Android e IOS, e que permite ao

colaborador aproveitar os diversos recursos pelo smartphone ou pelo tablet.

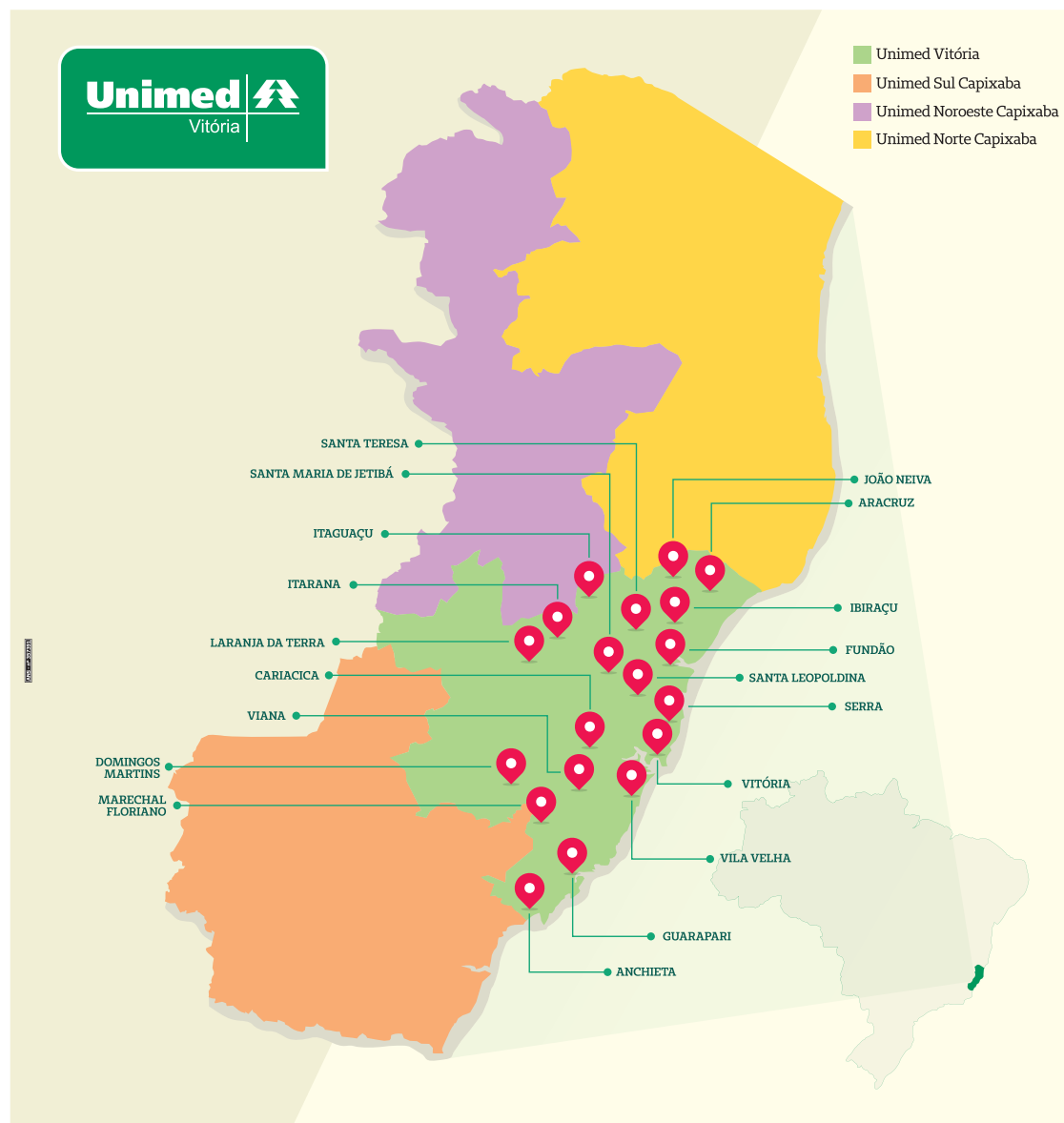
A renovação da Intramed + tornou o sistema mais moderno, ágil e fácil de usar, facilitando o trabalho, a comunicação e as pesquisas de documentos por meio de um novo sistema de busca. Uma nova linha do tempo e um novo sistema de chat também foram criados para reforçar as interações entre os colaboradores. A implantação do sistema foi baseada em módulos de Comunicação, Produtividade e Colaboração, sendo o principal meio de divulgação das notícias da Unimed Vitória para o público interno.

Olhar atento ao cuidado

GRI 102-6

As consequências da pandemia do coronavírus mantiveram forte impacto em diversos segmentos, em especial o da saúde suplementar.

Afetados pelo processo de recessão no país, associado à alta da inflação e ao índice de desemprego elevado, os beneficiários e potenciais clientes da Unimed Vitória continuaram lidando com dificuldades de receitas. Esse contexto exigiu da cooperativa atuar revisitando e ajustando sua estratégia no mercado.



Nossa Presença de Mercado

GRI 102-7

O Sistema Unimed está presente em 86% do território nacional, atendendo a 18,3 milhões de pessoas no Brasil, o que corresponde a uma participação de 41% no segmento de saúde suplementar. No Espírito Santo, a Unimed Vitória abrange 33,5% de market share, compreendendo os 19 municípios da sua área de atuação: 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.

Seus clientes recebem ainda assistência em âmbito nacional, por meio do serviço de intercâmbio com outras Singulares do Sistema Unimed, conforme as condições dos produtos contratados.

A Unimed Vitória disponibiliza as seguintes modalidades de plano para seus clientes

Coletivo empresarial	Contratados em decorrência de vínculo empregatício para seus funcionários e por empresário individual.
Coletivo por adesão	Contratados por pessoa jurídica de caráter profissional, classista ou setorial para seus vinculados. (Associados ou sindicalizados, por exemplo).
Individual ou familiar	Contratados pelo beneficiário, com ou sem grupo.

EM 2021,

a operadora superou a marca dos 368 mil clientes, com base numa estratégia agressiva e assertiva, que priorizou a proximidade com os clientes, a reestruturação das equipes próprias de vendas e a disponibilização de serviços personalizados, considerando a realidade vivida pelos clientes.

Número de vidas

2019	331.675
2020	343.003
2021	368.452



A atuação da Unimed Vitória em 2021 foi reconhecida pela sociedade com a conquista de diversas premiações

Solidez da marca reconhecida pela sociedade capixaba

A confiança do mercado nos serviços prestados pela Unimed Vitória se reflete no aumento da carteira de clientes, mesmo diante do posicionamento agressivo de preço adotado pela concorrência e das dificuldades acarretadas pela pandemia aos beneficiários nas modalidades de Pessoa Física e Pessoa Jurídica.

A força da marca entre os capixabas foi comprovada, por mais um ano, na pesquisa Marcas Ícones, realizada pela Rede Vitória em parceria com o instituto de pesquisa Kantar, que aponta as marcas mais lembradas em diversos segmentos. Em 2021, a Unimed Vitória foi

destaque em quatro categorias: Plano de Saúde, Teleconsulta, Hospital Privado e Maternidade. Na pesquisa, a cooperativa liderou entre os planos de saúde desde o primeiro levantamento, há dez anos, enquanto na categoria Hospital alcançou o primeiro lugar pelo quarto ano seguido. Além disso, foi reconhecida pela primeira vez com o seu serviço de Teleconsulta – implementado durante a pandemia – e ainda com a Maternidade, referência no Projeto Parto Adequado.

O Recall de Marcas de A Gazeta também mostrou o destaque da Unimed Vitória entre os capixabas: pelo 29º ano seguido

é a mais lembrada entre os consumidores no quesito Plano de Saúde, um recorde absoluto. No levantamento, realizado pela Futura Inteligência, a cooperativa ficou em 1º lugar no segmento, com 42,29% das citações dos entrevistados contra 27,46% do segundo colocado.

Contribuíram para essa reputação o Jeito de Cuidar, com um olhar mais humanizado e que visa oferecer uma melhor experiência ao cliente, o constante investimento nas mais recentes atualizações da Medicina, o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias) e a ampla rede prestadora de atendimento.

Explorando novos nichos

Desenvolvendo um trabalho de inteligência empresarial, a cooperativa identificou novas frentes para ampliar a sua atuação no mercado. A estratégia principal foi segmentar as equipes próprias de vendas, que tiveram maior força em clientes de pequeno e médio porte de acordo com classificação criada por número de vidas.

Essa segmentação contribuiu para que a meta de vendas fosse 12% superior à de 2020 e, inclusive, terá papel fundamental no processo de vendas para o ano de 2022. No Espírito Santo, 95% dos clientes empresariais estão nesses nichos, compreendendo as atividades de comércio e serviços.

Plantão de Vendas incrementa a carteira de clientes

Pelo terceiro ano seguido, a Unimed Vitória realizou o seu plantão de vendas, nos meses de abril e novembro, durante 24 horas. A ação, oferecendo condições exclusivas e descontos diferenciados, contribuiu para a adesão de 17.448 clientes aos planos da Unimed Vitória, em especial, empresas.

Alinhada ao princípio do intercooperativismo e na posição de destaque no Sistema Unimed no Espírito Santo, a cooperativa se uniu às demais Singulares do estado para a campanha unificada do plantão de vendas.



O Plantão de Vendas, realizado de forma conjunta com outras Unimeds no Espírito Santo, superou as expectativas

Novos tempos pedem novos produtos

Atenta às possíveis movimentações do mercado, que podem envolver a chegada de empresas de atuação nacional, e às mudanças no comportamento dos consumidores, a Unimed Vitória estuda o lançamento de produtos cada vez mais adequados a essas tendências.

Um deles é a criação de produtos específicos para determinadas regiões, como a que compreende a área de atuação de Aracruz, e o Produto Essencial, para clientes empresariais da Cariacica.

Outra mudança que está em curso é a modulação de produtos 100% digitais. Ou seja, desde o processo de comercialização até as etapas de agendamento, consulta e

autorização do procedimento, será tudo on-line. Assim, a via presencial só ocorrerá em situações em que for realmente necessária, como a realização de procedimentos, por exemplo.

O projeto faz parte dos desafios apresentados pela Unimed Vitória com o Hub de Inovação FindesLab. O trabalho está sendo desenvolvido por uma empresa startup, com previsão de implementação em 2022.



Política de preços e reajustes

Tema material: política de preços

Os planos individuais ou familiares contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei nº 9.656/98 tiveram reajuste negativo de 8,19%, percentual válido para o período de maio de 2021 a abril de 2022. Na prática, representa uma redução nas mensalidades cobradas pelos planos de saúde, sendo seu cumprimento obrigatório a todas as operadoras.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) considerou, para tal decisão, a redução dos custos assistenciais em 2020, em razão da pandemia. Além da redução da mensalidade, outro fator desafiador para a Unimed Vitória foi a Variação dos Custos Médico-hospitalares (VCMH) da cooperativa, que em 2021 ficou em 10,49%.

Já entre os clientes empresariais, a Unimed Vitória conduziu negociações personalizadas buscando preservá-los na sua carteira, o que resultou no índice médio de correção dos contratos de 5,05%, acima da meta estratégica da cooperativa.

Entre as alternativas para a proteção da carteira e manutenção dos clientes, destaca-se a proximidade adotada com os clientes diante dos inúmeros desafios vivenciados nesse período.



- Realização de 2.000 contatos de relacionamento com os clientes PJ;
- 24.000 ligações telefônicas atendidas para os clientes PMEs, por meio da implantação de um novo software de gerenciamento de ligações;
- Implantação de inovações para melhorar a experiência e a comunicação com o cliente PJ: o BI de Relatórios Gerenciais, o Gerenciamento da Comunicação junto ao Cliente (Dinamize), a automatização do processo de reajuste e outras melhorias implantadas no Portal Empresarial.
- Realização de 1.200 ações estratégicas (presenciais e/ou virtuais) junto aos gestores de RH.



Nossa gente

Focada no cuidado e na valorização das pessoas, a Unimed Vitória atuou para preservar a qualidade da assistência. Junto aos cooperados, além de manter o valor dos honorários na média dos melhores do país, buscou fortalecer o diálogo e a transparência.

Para os clientes, investiu para melhorar a experiência com o serviço, com destaque para a Teleconsulta e o aprimoramento dos canais digitais. Com a rede credenciada, prestadores de serviços e fornecedores, o direcionamento foi um contato constante para avaliar um modelo sustentável, garantindo a disponibilidade de insumos e o suporte à assistência. Já com os colaboradores o cuidado foi reforçado e ações estruturantes mantidas, como a Avaliação de Desempenho. Com as comunidades, uma das principais iniciativas foi a mobilização de voluntários na vacinação. ●

Relacionamento próximo com o uso da Tecnologia

A nova aceleração da pandemia do coronavírus, no primeiro semestre, exigiu que a cooperativa reforçasse seus canais digitais para facilitar o acesso do cliente aos serviços de saúde. Em 2020, o Canal Fale Conosco no site já havia passado por reestruturação, possibilitando diversas solicitações que antes eram realizadas exclusivamente nas Lojas de Atendimento. Em 2021 o canal chegou a responder por mais de 20% dos atendimentos, mesmo após a reabertura das unidades para demandas presenciais.

No ano, a principal entrega relacionada ao Projeto Canais Digitais foi o WhatsApp Unimed Vitória, que focou em facilitar ainda mais o acesso aos serviços e contribuir para a segurança de clientes e colaboradores. Em dez dias, o WhatsApp corporativo tornou-se o meio mais demandado entre todos os canais. Sua disponibilidade foi relevante por retirar a pressão do serviço

telefônico, em especial no segundo semestre, com o aumento das demandas reprimidas. No período, os atendimentos no Contact Center cresceram 26,5%, o que demandou o reforço dos meios digitais, com campanhas nas redes sociais, e envio de SMS. O objetivo foi permitir que todas as manifestações fossem atendidas com agilidade e qualidade.



O beneficiário contou também, para o seu atendimento, com o site Unimed Vitória, o Aplicativo Unimed Vitória Cliente e atendimento in loco nas lojas. Em 2021, foram investidos no Projeto Canais Digitais R\$ 126.124,00.

Para 2022, a perspectiva é fazer novos investimentos, ampliando os serviços que o Aplicativo do Cliente oferece, além de reestruturar o Guia Médico, trazendo mais facilidades. Outra iniciativa será aprimorar a Inteligência Artificial do WhatsApp para permitir uma experiência completa.

Atendimento por canais em 2021

Contact Center	330.893 ligações atendidas
Lojas	188.414 atendimentos prestados
Site	70.328 acessos
WhatsApp	27.460 atendimentos/contatos
APP (transcrição)	22.698 áudios

Com o uso de tecnologia e o Jeito de Cuidar Unimed, o índice de satisfação geral dos clientes, medido por meio de pesquisa, se manteve-se em um bom nível, atingindo a nota de 81,39%. Somando-se os percentuais de Muito Bom e Bom, a Unimed Vitória apresentou um resultado com indicativo de excelência, mesmo com os desafios impostos pela pandemia.

Teleconsulta disponibiliza atendimento em mais de 78 mil consultas

Com a autorização dos atendimentos on-line pelo Ministério da Saúde e pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), o serviço passou a ser liberado para qualquer médico que deseje atender na modalidade.

A Unimed Vitória iniciou, em fevereiro, uma nova fase nos seus serviços de Teleconsulta Pronto Atendimento migrando para o Aplicativo do Cliente. O atendimento abrangeu consultas em clínica geral, pediatria e

anestesiologia no Centro de Especialidades da Unimed Vitória (CEUV) e nas unidades do Personal, Viver Bem e Unimed Oncologia. Somente no CEUV, atuaram 97 médicos cooperados, enquanto no Personal 59.

Pelo Aplicativo do Cliente Unimed Vitória é possível acessar o atendimento teleconsulta em Consultórios Médicos, disponível nas especialidades clínica médica e pediatria. Ao todo, em 2021, foram realizadas mais de 78 mil consultas remotas.

Melhora no tempo de resposta

As iniciativas com foco em melhorar o tempo de resposta alcançaram resultados de excelência nos principais indicadores de atendimento medidos com os beneficiários. O índice de resolutividade dos canais digitais em 2021 foi de 98,14%, enquanto a satisfação nas Lojas de Atendimento e no Contact Center foram de 96,32% e 92,59%, respectivamente.

A Unimed Vitória utiliza o Net Promoter Score (NPS), metodologia de avaliar a probabilidade de a pessoa recomendar os serviços a familiares, amigos ou conhecidos – em até 48 horas após o atendimento, por SMS ou e-mail cadastrados. Dos clientes participantes dessa pesquisa, 72,26% recomendariam sem nenhuma ressalva a Unimed Vitória para amigos e familiares.



Ouvidoria: canal de segunda instância

A Ouvidoria é mais um canal de atendimento aos clientes, sendo acionada nos casos em que a solicitação não for solucionada pelos canais de relacionamento com os beneficiários considerados de primeira instância. Além de atender à Resolução Normativa 323, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o setor está alinhado ao compromisso da Unimed Vitória em estabelecer uma relação transparente que garanta a resolução de todas as manifestações dos seus clientes.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Tipo de manifestação	2021	2020	2019
Informação	1977	990	307
Solicitação	742	760	267
Reclamação	262	180	72
Elogio	8	4	0

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo exigido pela ANS, de até sete dias úteis, alcançando uma taxa de resolutividade de 98,14%.

Campanhas destacam a proximidade e orientação ao cliente

A proximidade com os clientes foi trabalhada na campanha institucional dos 42 anos da Unimed Vitória no mercado, reforçando os atributos e o propósito da marca. Nessa campanha, a cooperativa lançou o seu novo slogan: “A Carteirinha que Cuida”, incorporando um termo usado no dia a dia pelo próprio cliente ao se referir ao documento de identificação do seu plano.

O slogan faz uma associação direta com o foco da Unimed Vitória, que é zelar pela qualidade e garantir a assistência em todos os momentos da vida dos beneficiários.

Paralelamente, houve a produção de conteúdo regular focado em dicas de qualidade de vida, saúde, bem-estar e prevenção à Covid-19, utilizando as redes sociais para alcançar o público e manter as recomendações de distanciamento

social. Nesse sentido, foram promovidas diversas lives temáticas, que incluíram datas comemorativas ou que fazem parte do calendário de saúde: Dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Um diferencial nas peças de comunicação foi o conceito do storytelling, trazendo clientes, colaboradores e cooperados para ilustrar esses materiais. Com isso,

foi ampliada a base de seguidores nas redes sociais, fortalecendo os canais de relacionamento e dando maior visibilidade à Unimed Vitória. A audiência no canal da cooperativa no Youtube cresceu 54,5%, no LinkedIn 21,8% e no Instagram 16,9%.

Para 2022, a estratégia compreende, entre outros, ampliar a humanização dos conteúdos trazendo mais pessoas reais e bastidores da empresa.



Ações personalizadas no relacionamento com os clientes empresariais

A Unimed Vitória realizou ações customizadas para promover a conscientização de temas relacionadas à saúde, ao bem-estar e à qualidade de vida. Para isso, adotou o conceito de gamificação, apresentando os temas de forma inovadora, lúdica e gerando engajamento dos profissionais dessas organizações. Coca-Cola, Imetame, Vix Logística, Grupo Coutinho e PicPay foram alguns dos clientes que receberam a ação.

Música que Toca marca os 18 anos do Hospital Unimed

Em comemoração aos 18 anos do Hospital Unimed Vitória, em 30 de junho, a cooperativa lançou para a sociedade a campanha “Música que toca”. A canção, que ganhou um clipe inédito, foi composta especialmente para levar uma mensagem de cuidados com a saúde física e mental, mostrar empatia e passar o sentimento de confiança por dias

melhores, num momento ainda muito desgastante devido à Covid-19. Durante todo o dia, violonistas tocaram no hospital para pacientes, colaboradores e médicos cooperados, e, à noite, foi realizado um concerto no YouTube da Unimed Vitória (<http://unimed.me/Wa4mh>), com participação do Instituto Todos os Cantos.



A iniciativa buscou chamar a atenção para a empatia e a confiança por dias melhores

Preservando e cuidando de quem faz a cooperativa avançar

A oferta de trabalho ao cooperado, com remuneração adequada e valorização do ato médico, é uma das premissas máximas da Unimed Vitória, independentemente do cenário que foi necessário enfrentar ao longo dos 42 anos da cooperativa. Em 2021, mesmo com todos os impactos provocados pela pandemia da Covid-19, esse foco foi mantido, com ajustes na estratégia.



Além de promover a vacinação dos cooperados, a remuneração foi um ponto de atenção

Uma delas foi a mudança no modelo de pagamento, que passou a ser segmentado para cooperados Pessoa Física e Pessoa Jurídica, para uma melhor e organizada visibilidade dos desembolsos.

A Unimed Vitória atualizou o valor da consulta realizada pelos cooperados para R\$ 90,00, reajuste que começou a valer para atendimentos ainda em 1º de dezembro de 2020, com o pagamento em janeiro de 2021 de forma retroativa.

No ano, a remuneração médica totalizou R\$ 354 milhões, o que

equivale a 26,9% a mais do que 2020, quando chegou a R\$ 279 milhões.

O Programa Valoriza, iniciativa de remuneração variável mensal baseada nos resultados da cooperativa, avançou com a adoção dos indicadores individuais dos médicos por especialidades. No ano, o programa realizou quatro pagamentos, trazendo uma bonificação de R\$ 1.852.588,36.

Considerando o cenário da pandemia, foi mantida a suspensão da obrigatoriedade da produtividade mínima até o mês de outubro de 2021.

Valorização do diálogo e da transparência

Seguindo a premissa de uma gestão cada vez mais participativa e transparente, o Papo com o Presidente é uma agenda quinzenal, com o diretor-presidente, num momento de interação com cooperados de diversas especialidades. Um canal direto com a Alta Gestão, é uma oportunidade para o cooperado esclarecer dúvidas, trocar ideias e fazer sugestões.



O Papo com o Presidente, on-line, acontece quinzenalmente, com cooperados de diversas especialidades

Ao longo do ano, foram realizados nove encontros, com participação de mais de 250 cooperados.

Os encontros ocorrem por meio de ferramenta de videoconferência e os médicos são selecionados por sorteio. Após os sorteados confirmarem presença, as vagas não preenchidas são disponibilizadas para cooperados que já haviam manifestado interesse e que faziam parte de uma lista de espera.

Os participantes recebem no dia do evento um kit de boas-vindas exclusivo feito em parceria com a OCB/ES, que conta com produtos de outras cooperativas capixabas, buscando fortalecer o sentimento cooperativista e promover a valorização do que é feito no Espírito Santo. Em 2021, foram realizados nove encontros, com participação de mais de 250 cooperados.

Desenvolvimento em múltiplas plataformas

Reconhecendo a importância para a assistência dos clientes, mas também do seu papel na gestão dos negócios, a operadora investiu na capacitação dos seus sócios. O trabalho integrado entre o Centro de Ensino e Pesquisa (Cepes), o Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec) e a Casa do Cooperado promoveu mais de 40 ações em diversos focos.

Uma série de lives e encontros em formato presencial ou híbrido abordou temas como atualização médica para enfrentamento do Covid-19, além de “Síndrome Metabólica e Cirurgias Robóticas”, “Vitalidade Fetal”, “Diagnóstico Clínico e Monitoramento de Glaucoma”, e “Uso de Tecnologia por Crianças e Adolescentes”, promovendo o aprimoramento profissional.

Da mesma forma, outros encontros apresentaram a estrutura própria da cooperativa e seus diferenciais para apoiar ou complementar o trabalho realizado pelos médicos.



Parcerias em prol do cooperativismo e da gestão

Em parceria com a OCB-Sescop/ES, a Unimed Vitória realizou uma série inédita de treinamentos on-line com conteúdo diferenciado, conduzidos por especialistas de várias áreas. O projeto, chamado de Jornada de Aprendizagem Cooperativista, teve como objetivo trazer mais conhecimento sobre o desenvolvimento cooperativista para os médicos. Organizado pelo Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec), as palestras abordaram temas como “Investimentos para Cooperados”, “Gestão de Consultórios e Clínicas” e “Gestão de Lideranças Médicas”.



Cuidado recíproco

O Programa de Integração, Pertencimento e Acolhimento (Pipa) disponibilizou uma série de novos conteúdos relacionados à saúde e ao bem-estar dos cooperados, tratando, principalmente, das adaptações causadas pela pandemia. Entre eles, Ergonomia em Tempos de Teleconsulta, Crescimento da Miopia e suas Implicações, Saúde Mental e da Pele.

Os cooperados que atuam nos Recursos Próprios e que sentissem a necessidade de suporte puderam contar com o serviço de atendimento psicológico exclusivo, via telefone.

Proteção e qualidade de vida dentro e fora do consultório

GRI 403-7

O ano de 2021 marcou a retomada das atividades externas da Coordenação de Saúde e Segurança do Médico Cooperado, setor destinado às ações de qualidade de vida e às legislações que precisam ser cumpridas pelos médicos da cooperativa. Um trabalho de destaque é o Programa de Qualidade de Vida, que promoveu ações para assegurar o bem-estar físico, mental e social dos cooperados, diretamente impactados pelos desdobramentos da pandemia.

Além dessas iniciativas, foi realizado um trabalho preventivo, com a distribuição de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como óculos de segurança, máscaras do tipo N95 e botinas de segurança para os médicos.

Complementando a entrega dos materiais, os cooperados que prestam assistência diretamente aos pacientes com Covid-19 receberam treinamento sobre a paramentação adequada,

de forma a diminuir os riscos de contaminação. Nos casos suspeitos e confirmados de coronavírus entre os cooperados, houve o gerenciamento dos atestados médicos, tanto nas unidades próprias quanto nos consultórios, prestando o acolhimento necessário durante seu período de afastamento.

Outro ponto relevante foi o apoio na confecção de laudos e de Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP),

fundamentais para amparar os médicos em seus pedidos de aposentadoria, inclusive na categoria especial.

A atenção da Unimed Vitória também ocorreu por meio da campanha Cooperadas Saudáveis, com a realização de mamografia, ultrassonografia endovaginal e densitometria óssea das cooperadas, pela Unimed Diagnóstico, em dois momentos no ano: um em março, mês em que se comemora o Dia Internacional da Mulher, e outro em outubro, quando é realizado o movimento de prevenção ao câncer de mama.



O Espaço da Mulher, na Unimed Diagnóstico, durante a campanha Cooperadas Saudáveis, recebeu médicas para exames de rotina

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.

Campanhas de vacinação contra a Covid para cooperados

O cuidado com os cooperados que atuam na linha de frente e no atendimento aos clientes foi prioridade máxima, englobando, na estratégia, campanhas de imunização contra o coronavírus e a Influenza.

No total, 97,9% dos cooperados receberam a vacina em mutirões realizados na cooperativa e em outros locais. Já a vacinação contra o vírus da gripe contemplou 1.834 médicos da Unimed Vitória.

AÇÃO

PARTICIPANTES

Ação Cooperado Saudável no Novo Normal	100
Laudos Médicos	46
Outubro Rosa	44
Cooperada Saudável	38
Novembro Azul	28
Cuidar Bem de quem Merece Toda a Atenção (Unidades do Personal Cariacica e Guarapari) e Pronto Atendimento de Aracruz	17
Emissão de PPP	14



O Hospital Unimed Vitória foi o primeiro hospital privado a iniciar a vacinação de médicos no Espírito Santo

Benefícios preservados

Ao se tornarem cooperados da Unimed Vitória, os médicos contam com uma série de benefícios e vantagens. Vale destacar o plano de saúde coberto 100% pela cooperativa e o seguro de responsabilidade civil, também disponível para todos os cooperados ativos e sem custos.

Completando esse leque de diferenciais, estão Seguro de Vida, Previdência Privada Averbada e Instituída, além de Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit) – opcionais e descontados diretamente da produção do médico. O cooperado

recebe também materiais personalizados, como jaleco, carimbo e receituário. Uma novidade foi a inclusão, de forma automática e sem qualquer despesa adicional, no plano odontológico. Foram oferecidas condições distintas para que eles migrassem para outras modalidades do plano ou incluíssem dependentes, arcando com essa diferença, com isenção de carência.

Com foco em orientar o cooperado com relação à saúde financeira e à preparação para a aposentadoria, é disponibilizada uma consultoria previdenciária. Em 2021, apenas

em benefícios para seus cooperados, a Unimed Vitória investiu R\$ 28.554.587,46.



Canal exclusivo para agendamento de exames

Com o propósito de oferecer mais comodidade e praticidade, um canal exclusivo foi criado para permitir que os cooperados programassem seus exames e os de dependentes diretos. O “Seu Canal” permite uma linha

direta para agendamento desses procedimentos na Unimed Diagnóstico, sendo uma ação voltada ao cuidado e bem-estar desse público.

Analista de referência se consolida trazendo mais agilidade

Desde 2020, a Casa do Cooperado oferece uma experiência de atendimento única, com uma analista de referência. As colaboradoras ficam responsáveis por um grupo específico de cooperados, prestando apoio em quaisquer demandas relacionadas à Unimed Vitória. O atendimento está aberto presencialmente e pelos canais telefônico e videochamada. A proposta visa atender às necessidades dos sócios com praticidade e de acordo com as individualidades de cada um, estando diretamente alinhada ao conceito do Jeito de Cuidar (confortar, acolher, profissionalizar, individualizar e encantar).

Teleconsulta em consultório gera mais trabalho para cooperado

Cumprindo o seu papel de gerar trabalho para o cooperado, a Teleconsulta em Consultório possibilitou que o médico tivesse acesso a mais uma modalidade para atender seus clientes. Implantada em novembro do ano anterior, em 2021 o serviço contou com a adesão de 528 cooperados com atendimento em consultório, nas especialidades de Pediatria, Ginecologia, Dermatologia entre outras.



Na Casa do Cooperado, as colaboradoras ficam responsáveis pelo atendimento de um grupo de cooperados

Esse trabalho inovador se consolidou junto aos cooperados: 2.274 dos 2.582 médicos ativos na Unimed Vitória conhecem ou já utilizaram o serviço. Isso representa 88% do público alcançado. Somados aos demais canais de relacionamento (e-mail, WhatsApp, Portal Médico e Aplicativo do Cooperado), ao todo foram realizados mais de 66 mil atendimentos no ano.

A ferramenta, desenvolvida pela área de Tecnologia da Informação da Unimed Vitória, permite que a consulta seja realizada remotamente por meio do App do Cooperado e do Sistema Núcleos de Autorização, podendo o médico estar no seu consultório ou até mesmo nas unidades hospitalares. A Teleconsulta também tem como finalidades proporcionar mais segurança e garantir o atendimento aos clientes da cooperativa.

Sorteio e café especial para celebrar o Dia do Médico

O Dia do Médico, uma data muito especial para a cooperativa, pelo segundo ano consecutivo contou com ações de acolhimento: um café especial na Casa do Cooperado e sorteio de mochilas, um brinde prático para a rotina do médico.



A cooperativa sorteou mochilas entre os cooperados

Relacionamento com os cooperados em nível de excelência

A Unimed Vitória atuou visando estar mais próxima de seus cooperados, atendendo suas necessidades e expectativas. Para levantar o nível de satisfação, foi retomada a Pesquisa para Cooperados 2021, desenvolvida por um instituto especializado, que trouxe informações

relevantes para subsidiar o planejamento de novas ações. A pesquisa revelou que o índice de satisfação com a cooperativa alcançou 79,35%, atestando o reconhecimento com relação às iniciativas da Unimed Vitória.

Admissão de novos cooperados de forma transparente

Desde 2019, reforçando as práticas de ética e transparência que conduzem a gestão da cooperativa, a Unimed Vitória adotou novo modelo padrão de seleção para admissão de cooperados. Em 2021, foi realizado um processo de admissão geral, dividido em quatro etapas, convocadas por editais, com a participação de 311 candidatos e o ingresso de 248 novos médicos em mais de 30 especialidades.

Curso apresenta o funcionamento da cooperativa



Os postulantes participaram do Curso de Admissão de Cooperados, on-line, quando puderam conhecer mais sobre o funcionamento da cooperativa, sua atuação no mercado e benefícios de ser cooperado, objetivando fornecer informações para orientar melhor a escolha. A programação do curso contou com apresentações de diretores e superintendentes, detalhando cada uma das principais áreas da cooperativa.



Admissão de COOPERADOS

A Unimed Vitória informa sua aprovação no Edital Público de Abertura de Admissão Especial para Cooperação de Médicos. A próxima etapa é a participação integral no Curso de Admissão de Novos Cooperados. O evento será on-line e sua presença é obrigatória.

Quando: 26/2, das 8h30 às 15h
Plataforma: Microsoft Teams

Ao fazer login no Teams, o candidato deve se identificar com nome e CRM. O link será divulgado em breve.
Mais informações pelo telefone 3134-7422.



ANS - nº 35791

Boas práticas em processos internos

Mais uma boa prática foi estabelecida nos Recursos Próprios da cooperativa: processos seletivos internos para o preenchimento de vagas. Baseado na premissa de mérito e isonomia, foram 43 editais em 2021. Os resultados de cada seleção foram divulgados nos canais de comunicação com os cooperados.

Seguindo o mesmo princípio, foi instituído processo para participação em Junta Médica, sempre que é necessária alguma avaliação adicional relacionada a demandas de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e não há consenso entre o médico solicitante e o auditor. A escolha ocorre por meio do sorteio dos profissionais que se colocaram à disposição do processo, priorizando a imparcialidade e evitando conflitos de interesse que possam existir.

Em 2021, fizeram parte da Junta 80 cooperados, que passaram por um curso de capacitação que visou prepará-los para o processo, com apresentação de regras, prazos e orientações para a elaboração dos pareceres de forma técnica.

COMUNICADO

**Unimed Vitória
abre inscrição
para cooperado
participar de
Junta Médica**



Foram homenageados, no primeiro encontro, os cooperados Ailton de Araújo, Heraldo Lemos, Suely Arantes, Luiz Cesar Barreto e Eliza Suzano Silva

Cooperados aposentados recebem homenagem

Com o objetivo de reconhecer e agradecer aos cooperados aposentados pela dedicação e contribuição à Unimed Vitória, foi iniciada uma série de encontros em 2021. Os médicos aposentados a partir de 2019 participam de um café da manhã com o diretor-presidente, Fernando Ronchi, quando são presenteados com um jaleco e um crachá de cooperado emérito, com acesso vitalício às unidades próprias da cooperativa.

O encontro é uma iniciativa para valorizar e estar mais próxima daqueles que somaram para a história da Unimed.

Suporte para quem acolhe e cuida

Com o propósito de proteger e cuidar de seus colaboradores, essenciais no atendimento ao cliente e atuação nas mais diversas áreas para promover a sustentabilidade da Unimed Vitória, ao longo do ano foram realizados programas e ações com foco em mantê-los seguros, motivados e comprometidos. Uma das prioridades foi a atenção à saúde mental, que contou com o Plantão do Colaborador, iniciativa criada no primeiro ano da pandemia e que integra o Jeito de Cuidar Unimed.

O Plantão disponibilizou um número de telefone exclusivo para dar apoio psicológico e esclarecer dúvidas sobre a Covid-19. Com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 21h, tornou-se também um canal para orientar com relação ao afastamento e retorno ao trabalho nos casos de colaboradores infectados pelo vírus. O índice de satisfação do colaborador, medido por meio de

pesquisa, manteve-se em um bom nível, atingindo em 2021 a nota de 85,22%.

Para 2022, a meta é ampliar o trabalho com a implantação de um robusto programa de qualidade de vida voltado exclusivamente para a saúde mental. A intenção é desenvolver ações para beneficiar colaboradores e médicos cooperados.



Autoavaliação para Covid-19

As medidas adotadas para reduzir os riscos de contaminação dos profissionais envolveu ações que vão além do uso de máscara, de álcool 70%, do isolamento social e de roupas adequadas para aqueles que atuam na assistência. Uma das iniciativas foi a autoavaliação para a Covid-19, ferramenta disponível no aplicativo Unimed Vitória Cliente, para todos os trabalhadores da cooperativa que atuam de forma presencial.

Diariamente, antes de acessar as dependências da Unimed Vitória, os profissionais foram orientados a fazer uso do aplicativo, respondendo a um questionário com algumas perguntas. Ao final, o colaborador recebia a sua classificação de risco. A informação era disponibilizada por cor: azul para risco baixo, amarelo para moderado e vermelho para alto.

Os dados do questionário eram automaticamente encaminhados para o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), responsável pelo monitoramento e pelas orientações.

A ferramenta foi utilizada pelos que atuam de forma presencial



Contratações extras

Para garantir a assistência de qualidade e dar segurança às equipes, a operadora de saúde contratou profissionais temporários para fazerem parte de um time extra. A contratação, em maior número entre março e maio, durante uma nova onda da Covid-19, foi resultado da crescente demanda de atendimento dos clientes e da necessidade de substituição de colaboradores que precisaram ser afastados por estarem em grupo de risco ou terem sido contaminados pelo coronavírus. Agindo de forma ágil, a Unimed Vitória chegou a contratar cerca de 200 profissionais em duas semanas.





A cooperativa atuou para agilizar a vacinação dos seus colaboradores

Agilidade para vacinar trabalhadores da saúde

Em janeiro, colaboradores e cooperados começaram a receber a vacina contra a Covid-19, um momento marcante para Unimed Vitória e para todos os profissionais da saúde, em especial para os que atuam na linha de frente na pandemia. A imunização trouxe um sentimento de esperança e renovou a energia dos profissionais para continuarem o trabalho de cuidar e salvar vidas. Com o objetivo de agilizar o processo de vacinação, a Unimed Vitória chegou a contar com 80 colaboradores num único final de semana realizando a vacinação.

Pesquisa de clima mantém nível de excelência

Aplicada no mês de setembro, a pesquisa de clima manteve o padrão de excelência, tendo como resultado geral o índice de 85,22%. O destaque ficou por conta das manifestações de colaboradores relacionadas ao comprometimento da cooperativa em zelar pela saúde mental na

pandemia com diversas iniciativas. O Comitê de Clima Organizacional da Unimed Vitória, que atua ao longo do ano a partir dos resultados da pesquisa, abriu inscrições para novos membros. O grupo, composto por 36 colaboradores de diversas áreas, auxilia a cooperativa a cuidar do

público interno, tendo como base o acompanhamento de indicadores e sugestão de estratégias e ações a serem implantadas para aumentar o nível de satisfação e motivação. As reuniões acontecem bimestralmente e têm a participação de representantes de todas as unidades.

Mapeamento de líderes como prioridade

As lideranças receberam um acompanhamento personalizado durante o ano, buscando fortalecê-las para atuar com as suas equipes. O trabalho envolveu coordenadores, gerentes e superintendentes, resultando em mapeamento e feedback para cada um desses profissionais.

Com o uso de ferramenta de mapeamento de perfil, eles tiveram acesso a uma avaliação individual de cada membro da equipe e uma análise do comportamento geral do time. A intenção foi fornecer uma visão macro, com informações que possam apoiar os líderes em suas atividades e oferecer subsídios para melhorar mais a relação entre eles e os seus subordinados. A partir do mapeamento serão elaborados, em 2022, planos de ação.

Aprendizado e conhecimento em eventos virtuais

Para garantir a segurança dos colaboradores e ao mesmo tempo proporcionar conhecimento e aprimoramento das equipes, a Unimed Vitória realizou treinamentos virtuais. Uma das capacitações foi por meio do Movimento pela Integridade, com uma série de cinco cursos on-line voltada para todos os colaboradores. Com esses encontros, a cooperativa reforçou o compromisso com a ética e a transparência nas suas atividades.

Buscando alcançar todos os colaboradores, grupos de diferentes áreas foram mobilizados a cada mês. Os temas abordados foram Gestão de Riscos e Controles; Normas de Conduta e Ética; Lei Anticorrupção (12.846/13); Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (9.612/98);



e Lei dos Planos de Saúde (9.656/98). Os participantes tiveram 30 dias para concluir os módulos e fazer a avaliação de aprendizagem.

Programa Educadores realiza treinamentos on-line

O Programa Educadores, que reúne profissionais da cooperativa com habilidades técnicas e comportamentais para ministrarem treinamentos para os colegas de trabalho em diferentes áreas, considerando os assuntos de interesse e de acordo com as necessidades da Unimed Vitória, realizou 11 capacitações. Os encontros ocorreram de forma on-line.

Em 2021, houve seleção para colaboradores atuarem como educadores, porém, devido ao cenário de pandemia, não foi possível a participação de todos, principalmente dos que estão alocados na área assistencial. As inscrições e o processo seletivo aconteceram no início do ano. O grupo



Após processo seletivo, os colaboradores que atuam como educadores passam por treinamentos

aprovado passou por formação técnica, com orientações sobre didática em treinamentos e técnicas de apresentação em público. Além de certificado, cada educador recebe um bônus por hora de curso ministrada.

Avaliação de desempenho envolve todos os colaboradores

Momento importante para a reflexão e troca entre gestores e colaboradores, a Avaliação de Desempenho teve como base três pilares: avaliação do gestor, autoavaliação e reunião de consenso, resultando na construção de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) para atender às necessidades de ambos.

A programação de atividades teve início em março, avaliando competências como comunicação, foco em resultados, foco no cliente, intercooperação e melhoria contínua, e foi retomada em junho. O processo aconteceu por meio de plataforma virtual e envolveu todos os colaboradores.



O gerente Dougllhas Zatta de Moraes, da Regulação em Serviços de Saúde, foi um dos vencedores do Prêmio Melhor Líder de Projeto

Prêmio para os melhores líderes de projetos

Com o Prêmio Melhor Líder de Projeto, a Unimed Vitória reconheceu, pelo segundo ano consecutivo, os profissionais que mais se destacaram em gerenciamento no ano. A premiação, desenvolvida pelo Escritório de Projetos (PMO) da cooperativa, também busca promover o engajamento entre as lideranças.

Cumpre, ainda, o papel de incentivar os profissionais a perceberem valor nas iniciativas que podem gerar aprimoramento de processos e resultados reais.

Estação Saúde levanta hábitos do colaborador

Com a proposta de incentivar os colaboradores à mudança de hábitos em prol de uma vida mais saudável, o projeto Estação Saúde foi retomado em 2021. Uma das ações foi a aplicação de um questionário, respondido on-line pelos profissionais de toda a cooperativa. A ação faz parte o Programa de Qualidade de Vida Fique Bem da Unimed Vitória e teve o tema “Mude 1 Hábito”. Após coletar e analisar

as respostas, as equipes do Viver Bem e do SESMT propõem ações para tratar as necessidades mapeadas.

A programação do Estação Saúde contou também uma live aproveitando o mês do Outubro Rosa, abordando o tema “Sexualidade Feminina”, durante dois dias e em dois horários para atender colaboradoras de todas as áreas.

Movimento de valorização das mulheres

Tema material: diversidade

Criado para ampliar o debate sobre a presença das mulheres nas diferentes esferas da sociedade, o movimento de diversidade Por Todas promoveu ações, mensalmente, entre janeiro e dezembro. Na campanha “Cuidado de Mãe”, destacou a importância do cuidado e atendimento às necessidades das mães. Um dos destaques foi a

homenagem a mulheres que tiveram uma atuação relevante na sociedade, especialmente na área da saúde e no combate à violência contra a mulher.

Uma das motivações para a realização do movimento é que 75,95% da força de trabalho da Unimed Vitória é formada por mulheres. Dessas, 56,38% ocupam cargos de liderança.

75,95%
da força de
trabalho da
Unimed Vitória
é formada
por mulheres



Preparação para o futuro da aposentadoria

Com o intuito de orientar os colaboradores sobre o futuro profissional e a aposentadoria, a Unimed Vitória desenvolve o programa “Movimente seus sonhos”, debatendo opções e possibilidades para cada uma das fases da vida. A programação foi marcada por lives que discutiram assuntos como “E o meu futuro como aposentado?” e “Será que vou me aposentar?”.

Programa de Participação nos Resultados

Em 2021, a Unimed Vitória efetuou em abril o pagamento do Programa de Participação nos Resultados (PPR), benefício que foi implementado em 2014. Referente ao ano de 2020, resultou numa remuneração extra de até 72% de 1,5 salário do colaborador, variando conforme o atingimento das metas individuais.

Tiveram direito a receber todos os que trabalharam pelo menos 75% dos dias do exercício de apuração, que compreendeu o período de janeiro a dezembro, tendo os colaboradores alcançado 72,5% das metas propostas. A divulgação dos resultados ocorreu por meio de uma série de reuniões virtuais realizadas pela cooperativa no mês de fevereiro.



O evento teve como objetivo integrar os profissionais e reforçar a cultura do Jeito de Cuidar Unimed

Semana da Enfermagem aborda importância do autocuidado

Em mais um ano desafiador, a Semana da Enfermagem da Unimed Vitória destacou a importância do autocuidado. Realizada em maio, em sua 16ª edição, teve como tema principal “Acolhimento à Enfermagem e Como se Cuidar na pandemia”. Já o lema foi “Cuide-se como você cuida de nós”.

Além de incentivar e dar dicas de autocuidado para enfermeiros e técnicos

de Enfermagem, o evento ofereceu almoço e jantar especiais às equipes nos refeitórios do Hospital Unimed e da Maternidade, buscando integrar e fortalecer as pessoas.

Todas as ações, sempre respeitando as medidas de prevenção à Covid-19, enfatizaram a importância dos colaboradores na cultura do Jeito de Cuidar Unimed Vitória.

SIPAT reforça a importância do comportamento seguro

GRI 403-7

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) foi marcada por uma programação híbrida, em agosto, que destacou o comportamento seguro, a prevenção e o autocuidado. Uma live deu início às atividades, que tiveram como lema “O cuidado protege a vida. E a sua vida tem valor para nós”. O evento, em sua 18ª edição, trouxe ainda um quiz e a Quitanda Free, incentivando a mudança dos hábitos alimentares, além de vídeos educativos.



Os colaboradores participaram de diversos eventos de integração ao longo do ano

Encontros promovem troca de informações

O principal momento de troca de informações da Unimed Vitória passou por reformulação e recebeu nome novo: Integração. Aberto a todos os colaboradores, em 2021 apresentou aos participantes o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em uma série de encontros virtuais. Um deles contou com a expertise do palestrante Marco Túlio Perdigão,

do Grupo Pentago Brasil, que falou sobre “Pensar e agir por processos”.

Outra ação de aproximação é o Bate-papo com o Presidente, uma oportunidade que promove o compartilhamento de ideias com o diretor-presidente. Os encontros acontecem por meio de videoconferência.



Cuidar de quem cuida!

Para ter capacidade de adaptação e resiliência é fundamental poder contar com uma rede apoio, abrindo possibilidades para que cada um promova e desenvolva as suas emoções, o autoconhecimento, o cuidado e a valorização da vida. Com esse intuito, dando suporte para quem cuida, a Unimed Vitória conta com o Núcleo de Atenção ao Colaborador (NAC).

A equipe atua no acolhimento e oferece apoio psicológico e emocional aos profissionais. De fevereiro a dezembro, o núcleo recebeu 1.278 ligações e realizou o acolhimento presencial de 313 colaboradores. Os encaminhamentos

para o Viver Bem, de março a novembro, somaram 184. Uma outra ação de destaque, de abril a dezembro, foi a entrega do certificado Você faz Falta para 439 colaboradores que retornaram de atestado médico.

O Núcleo de Atendimento ao Colaborador atuou na acolhida e no fortalecimento psicológico e emocional dos profissionais, incentivando as pessoas a buscarem apoio.

Fortalecimento das parcerias é estratégia para garantia do fornecimento

GRI 102-9 e 204-1

Os fornecedores são parceiros estratégicos para que a Unimed Vitória possa oferecer o melhor cuidado aos clientes e para que médicos e colaboradores nas mais diversas áreas tenham as condições adequadas, alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed, para realizarem as suas atividades. No segundo ano de pandemia, que apresentou crescimento de casos no primeiro semestre, a cooperativa buscou manter-se sempre próxima da sua cadeia de fornecimento (equipamentos de proteção individual, material de escritório, aparelhos tecnológicos, suporte técnico ou consultores).

CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS

Total de Fornecedores	560
Pagamento médio mensal - Total	R\$ 11 milhões

CADEIA DE FORNECIMENTO DE PRODUTOS

Total de fornecedores	611
Fornecedores locais	205
Fornecedores nacionais	406
Pagamento médio mensal - Total	R\$ 13,5 milhões
Percentual médio mensal - Pagamento fornecedores locais	11,92%

A estratégia foi ter um olhar personalizado para cada fornecedor, que correspondeu sendo parceiro no atendimento das necessidades da operadora. Compreendendo a dinâmica do momento, algumas rotinas foram suspensas ou flexibilizadas, como por exemplo, os prazos de entrega de insumos, a fim de manter as parcerias e contribuir com o desenvolvimento dos fornecedores e prestadores de serviços.

Contratos adaptados

Os contratos com fornecedores foram adequados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Para orientar sobre a legislação e as mudanças que esses parceiros comerciais precisariam efetuar, foram distribuídas cartilhas, realizadas rodas de conversa e lives.

Todos os contratos firmados possuem cláusulas de responsabilidade socioambiental e os fornecedores, ao assinarem, assumem o compromisso de se esforçar para oferecer condições de igualdade em oportunidades de trabalho, sem distinção ou discriminação sob qualquer forma.

Desde 2017, a Unimed Vitória realiza o controle mensal da documentação trabalhista de todos os fornecedores que têm colaboradores atuando dentro da operadora. Em 2021, esse processo foi aprimorado com a inclusão de um relatório que tem como objetivo registrar a análise realizada na competência e trazer mais transparência para o gestor do contrato e o fornecedor. Esse documento ajuda nas análises para mitigar possíveis ações trabalhistas e verificar o nível de conformidade das empresas. Não houve aumento no número de contratos com fornecedores com empregados alocados em 2021.

Avaliação e qualificação

Com o objetivo de promover melhorias no processo de habilitação de fornecedores, a Unimed Vitória realizou, em novembro, uma pesquisa de satisfação. O intuito foi verificar o nível de satisfação quanto ao atendimento e à gestão das compras realizada pela equipe da cooperativa. O foco é melhorar a relação entre as partes, o que contribui para um fornecimento mais ágil e com mais qualidade.

Da mesma forma, a Unimed Vitória avaliou o nível de maturidade do fornecedor de serviços em relação à segurança da informação da empresa e à adequação à LGPD. Para isso, a operadora intensificou a due diligence (processo de estudo, análise e avaliação detalhada de informações dos fornecedores) e começou a analisar a proteção de dados pessoais.

Os fornecedores passaram por avaliações criteriosas e visitas, tanto na contratação quanto durante o fornecimento do produto ou serviço, visando garantir a confiabilidade. Já quanto à qualificação dos fornecedores, o processo de cadastro

se manteve como no ano anterior, por meio de sistema, classificando em críticos e não críticos. Para os provedores de serviços com maior criticidade, as avaliações foram semestrais, respondidas pelos próprios gestores via pesquisa on-line.

A avaliação dos fornecedores de produtos, que é realizada a cada recebimento, também considera vários aspectos, como entregas dentro dos prazos acordados, capacidade de fornecimento e adoção de boas práticas. Em 2021, permaneceu a gestão de documentação dos fornecedores com o objetivo de mantê-las atualizadas no sistema.

Redução dos estoques

No segundo semestre de 2021, com a vacinação e a redução de casos da Covid-19, a operadora começou o trabalho de adequação dos estoques de produtos, como Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), medicamentos e materiais médicos utilizados pelas suas unidades próprias.

A necessidade de aquisição de equipamentos e respiradores foi menor, já que em 2020 a Unimed Vitória já havia realizado uma compra significativa para garantia do atendimento de seus clientes. Por outro lado, houve um aumento de compras de materiais e



medicamentos, feitas a partir de solicitações de equipes médicas para uso interno, devido à retomada das demandas eletivas.

O desafio da cooperativa foi, então, atuar diante da falta de alguns insumos no mercado, em determinados momentos. Com o objetivo primordial de manter esses produtos no estoque de segurança para garantir o atendimento e minimizar o impacto financeiro que a alta de preços estava acarretando, foi preciso negociar com fornecedores ativos e buscar novas opções de fornecimento.

Ampliação de horário no Almoxarifado

Para atender às demandas de fornecimento do Hospital Unimed e da Maternidade Unimed, foi necessário estender o atendimento do Almoxarifado Central.

Uma das metas para 2022 em relação a suprimentos é realizar melhorias no Portal do Fornecedor, de forma que ele seja integrado com outros sistemas e mais transparente para todas as partes.



O estoque foi planejado para atender as demandas em todo o momento

Contribuição para o comportamento saudável

O compromisso com o bem-estar e o desenvolvimento da comunidade é um dos pilares do cooperativismo e da Unimed Vitória, que conta com a atuação do Instituto Unimed Vitória para essa finalidade. O Instituto atua no desenvolvimento de ações nos âmbitos da prevenção da saúde, do desenvolvimento comunitário e do cuidado com o meio ambiente.

Com a pandemia, as dificuldades econômicas e sociais se acentuaram, o que tornou o trabalho do Instituto ainda mais relevante na articulação com setores públicos, investidores sociais e instituições.

Um passo importante nessa jornada foi a realização do Planejamento Estratégico da organização, que envolveu rodadas de conversa com as equipes operacional da governança. A meta global definida é “Ser referência na transformação de vidas” e os principais indicadores serão a captação de recursos; engajamento dos



A meta global do Instituto Unimed Vitória, definida seu Planejamento Estratégico, é “Ser referência na transformação de vidas”

voluntários e parceiros; números de ações e projetos desenvolvidos; e a satisfação do público atendido.

Outros destaques foram a ampliação da visibilidade da atuação e o posicionamento da marca do Instituto Unimed Vitória com o lançamento das redes sociais Instagram, Facebook e LinkedIn. A presença digital propiciou em 2021 a consolidação do diálogo entre a organização e o seu público com conteúdos relacionados à causa da saúde.



Em 2021, estima-se que os voluntários mobilizados pelo Instituto Unimed Vitória tenham participado da aplicação de 226 mil doses de vacina contra o novo coronavírus

Instituto Unimed mobiliza voluntários e dá suporte à vacinação

O Instituto Unimed Vitória, em parceria com a área de Gestão de Pessoas, teve uma atuação destacada com apoio na mobilização de voluntários para as ações de vacinação contra Covid-19 nos municípios de Vitória, Vila Velha e Serra. Enfermeiros, técnicos de enfermagem e colaboradores de setores administrativos da cooperativa integraram as equipes de vacinadores.

De fevereiro até dezembro, 476 voluntários passaram pelos postos de vacinação montados em diversos pontos das cidades.

O apoio ocorreu em três municípios da Grande Vitória

Turma do Dr. Unimed completa 20 anos

A alegria e a humanização foram levadas por meio da Turma do Dr. Unimed com visitas a instituições, como hospitais públicos e asilos. O projeto, que completou 20 anos, realizou suas atividades nos formatos virtual e presencial, mantendo todos os cuidados exigidos devido à pandemia.

Logo em fevereiro, a Turma do Dr. Unimed compartilhou o clima de folia distribuindo máscaras de Carnaval para 120 crianças de 2 a 12 anos, internadas em unidades hospitalares (Hospital Infantil de Vitória, Hospital das Clínicas e Hospital Unimed Vitória), além das atendidas pela Associação Capixaba contra o Câncer Infantil (Acacci).

Com música, brincadeiras e histórias, o ano letivo da educação infantil no município de Vila Velha, com aulas remotas, começou embalado pela Turma do Dr. Unimed, que compartilhou em fevereiro dicas de saúde e cuidados com a Covid-19. Durante o encontro, participaram duas crianças representando cada Unidade Municipal de

Ensino Infantil (UMEI), falando sobre as expectativas em relação às aulas e ao novo ano de estudos. As demais crianças matriculadas e seus responsáveis puderam acompanhar a ação pelo YouTube da Unimed Vitória.

Na Páscoa, a Turma presenteou cerca de 120 crianças de 2 a 12 anos internadas no Hospital Infantil de Vitória, no Hospital das Clínicas, no Hospital Unimed Vitória e atendidas pela Acacci, com kits com giz de cera, porta-lápis e desenhos de coelhos e ovos de Páscoa.

Em maio, foi a vez de participar do aniversário de 109 anos do Parque Moscoso, o mais antigo bairro de Vitória, com uma apresentação de mágica, brincadeiras e distribuição de máscaras em um evento realizado pela Prefeitura de Vitória. Em clima de festa junina e quadrilha, o projeto também distribuiu kits de pescaria para aproximadamente 100 crianças internadas no Hospital



As ações do grupo levando riso e esperança, no formato on-line e presencial, contemplaram hospitais e espaços públicos

Infantil de Vitória, no Hospital das Clínicas, no Hospital Unimed Vitória e no Centro de Atenção Psicossocial Infanto-Juvenil (Capsi), em junho. Os mimos foram preparados pelos voluntários que fizeram todo o trabalho nas suas próprias casas.

RIR se consolida como o maior programa de destinação de IR devido para projetos no Estado



Os projetos A Turma do Dr Unimed e Esporte do Bem receberam recursos do RIR em 2021

O Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR) é reconhecido como o maior programa de arrecadação de destinações incentivadas de pessoa física do Estado e um dos maiores do país.

Em 2021, o RIR direcionou recursos para apoiar iniciativas como o Circuito Cultural Unimed, o Esporte do Bem e a Turma do Dr. Unimed, entre outras, todas aprovadas em leis de incentivo fiscal.

Desde o início do programa, já foram mais de R\$ 18 milhões arrecadados,

beneficiando mais de 100 projetos incentivados. O valor arrecadado na campanha de 2021, destinado para as ações de 2022, chegou a R\$ 3,5 milhões referentes à Pessoa Física. As adesões totalizaram 1.172 doadores, sendo 942 médicos cooperados e 230 colaboradores.

HISTÓRICO DE VALORES ARRECADADOS

2019	2020	2021
R\$ 2.899.811,19	R\$ 2.625.394,22	R\$ 3.583.387,76

Projetos que serão realizados em 2022*

PROJETOS	INSTITUIÇÕES	LEI	VALOR
► Circuito Cultural Unimed – Ano 13	Instituto Unimed Vitória e WB Produções Artísticas e Culturais	Cultura	R\$ 1.080.075,58
► Lona de Cultura e Artes (Turma do Dr. Unimed)	Instituto Unimed Vitória e J. E. Produções e Eventos		
► Camerata de Vitória	Instituto Todos os Cantos		
► Literatura no Bairro	Instituto Cultural Academia dos Sonhos		
► Escola Coral de Bodyboarding – Ano 3	Instituto Viva Vida	Esporte	R\$ 1.792.265,19
► Arremessando para o Futuro – Ano 6	Instituto Viva Vida		
► Judô Bushidô	Associação de Intervenção Familiar do ES – Interfami		
► Esporte do Bem – Ano 3	Instituto Unimed Vitória e Instituto Viva Vida		
► Talentos para a Vida	Centro de Treinamento Vila Velha – CTVV		
► Escola CTVV de Bodyboarding – Ano 2	Centro de Treinamento Vila Velha – CTVV	Doação direta	R\$ 10.650,00
► Instituto Unimed Vitória	Instituto Unimed Vitória		
Total			R\$ 2.872.340,77

*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 dos valores do Pronon e Pronas/PCD no Espírito Santo, e por este motivo, os repasses não foram realizados, que correspondem ao valor de R\$ 711.046,99.

*Os projetos “Esporte do Bem – Ano 2” e “Arremessando para o Futuro – Ano 5”, com valores destinados em 2020, foram iniciados em 2021 com término previsto para 2022.

Cooperativa é reconhecida com Selo Leal

O Programa de Redirecionamento do Imposto de Renda (RIR), criado há dez anos com o objetivo de arrecadar recursos para apoiar o desenvolvimento de projetos e ações sociais, culturais e ambientais do Instituto Unimed

Vitória, levou a cooperativa a ser reconhecida por sua atuação na área de responsabilidade socioambiental.



A Unimed Vitória foi a primeira a receber o selo Leal, da Federação do Terceiro Setor do Estado do Espírito Santo (Fundaes), que destaca a importância da destinação, pelos capixabas, de parte do seu IR devido às instituições sociais.



As consultas beneficiaram alunos de projetos sociais do Instituto e da rede municipal de ensino de Vila Velha

Consultas oftalmológicas para estudantes

Cerca de 500 alunos de projetos sociais atendidos pelo Instituto Unimed Vitória na capital e no município de Vila Velha passaram por triagem de acuidade visual e atendimentos oftalmológicos gratuitos, com a participação de médicos cooperados, em outubro e novembro.

Essas ações fazem parte do projeto “De Olho no Futuro”, que desde o ano 2003 oferece consultas e óculos gratuitamente a alunos de escolas públicas. Em 2021, 66 estudantes passaram a enxergar melhor, o que repercute em mais qualidade de vida e

melhoria no desempenho escolar. A iniciativa contou com a parceria da Sociedade Capixaba de Oftalmologia e o patrocínio do Sistema OCB/ES.

Por meio de uma parceria com a Universidade de Vila Velha, os estudantes também tiveram acesso a atendimento com otorrinolaringologistas, disponibilizado por programa piloto do Saúde Auditiva. Os alunos passaram por uma triagem para identificar aqueles que possuíam déficits auditivos.

Reflexão sobre doação de órgãos

Em celebração ao Dia Nacional da Doação de Órgãos, em 27 de setembro, o Instituto Unimed Vitória realiza há seis anos campanhas de reflexão e incentivo à doação de órgãos. E pelo quarto ano consecutivo, o movimento distribuiu tatuagens autoadesivas com o objetivo de estampar o desejo de salvar vidas com promoção da #QueFiqueDito.

Os desenhos escolhidos para essa edição da campanha remeteram, de forma delicada, à coragem e à liberdade de escolha. A ação teve como curadora a designer Maria Sanz e a participação de quatro tatuadores capixabas: Cássio Magne (Vitória), Salissa França (São Mateus), Ariana Maroto (Colatina) e Otávio Guimarães (Cachoeiro de Itapemirim).

No Brasil, o transplante só acontece com a autorização de um familiar do doador. Por essa razão, aqueles que têm o desejo de doar os órgãos devem avisar a família.

A tatuagem é uma forma de estampar na pele, mesmo que em uma tatuagem artificial, a vontade de ser doador e ajudar a quem precisa. A campanha em 2021 teve uma importância ainda maior considerando que, segundo dados da Associação Brasileira de Transplantes de Órgãos, somente no primeiro semestre a taxa de doação de órgãos teve queda de 13% no País.



A designer Maria Sanz foi curadora da campanha desde a primeira edição

Parceria para incentivar a doação de sangue

Uma única doação de sangue pode salvar até quatro vidas. Com esse pensamento, o Instituto Unimed Vitória realizou uma campanha para incentivar a doação de sangue aos hemocentros da Grande Vitória. Para isso, foi firmada uma parceria com o aplicativo de transporte V1, que concedeu descontos em corridas com deslocamentos para os locais de doação.

Os doadores precisavam agendar a doação antes de irem aos hemocentros. A ação ocorreu em celebração ao Dia Mundial do Doador de Sangue, em 14 de junho.



O esporte é a ferramenta utilizada para contribuir com o desenvolvimento de crianças e adolescentes

Esporte em prol da transformação social

O projeto Esporte do Bem, de iniciativa do Instituto Unimed Vitória e que oferece atividades esportivas gratuitamente a crianças do Território do Bem, foi escolhido como o representante do Sudeste no evento Dia de Cooperar, conhecido como Dia C, promovido pelo Sistema OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras). A celebração, em julho, buscou celebrar ações que as cooperativas fazem pelas comunidades.

O Esporte do Bem teve início em 2020 visando levar a prática do esporte para apoiar o desenvolvimento de crianças de 7 a 14 anos. Os recursos do projeto são provenientes da participação de colaboradores e cooperados da Unimed Vitória, que destinam anualmente parte do seu Imposto Renda para ações aprovadas em leis de incentivo fiscal. Outra ação apoiada pelo

Instituto Unimed Vitória foi o Projeto CorreES – Pelas Belezas Capixabas, incentivando a corrida e a caminhada como opções para promover a saúde e a qualidade de vida. Percorrendo vários municípios, também teve como finalidades a integração entre os praticantes, a divulgação das belezas naturais do Estado e ressaltar a importância de cuidar do meio ambiente.

Projeto Saúde Habitacional entrega duas casas reformadas

Iniciado em 2020, no primeiro ano da pandemia da Covid-19, como ação de prevenção ao novo Coronavírus, o Saúde Habitacional finalizou em 2021 reformas em moradias, transformando as duas últimas casas do projeto na região do Território do Bem em ambientes habitáveis e saudáveis. Em abril, foram entregues reformas nas comunidades de Jaburu e São Benedito, beneficiando famílias que viviam em alta situação de vulnerabilidade social.

Ao todo, em dois anos, quatro casas receberam melhorias, com 31 moradores passando a ter condições mais dignas de habitação e saúde. O projeto também oportunizou trabalho e renda para 12 trabalhadores locais. A ação é fruto de uma parceria do Instituto Unimed Vitória com as associações Ateliê de Ideias e Onze8.



Casa beneficiada na comunidade de Jaburu, antes e depois da reforma



Casa beneficiada no bairro São Benedito, antes e após a reforma

Comunidade do entorno do Hospital recebe cursos profissionalizantes

Com aulas presenciais e respeitando todos os protocolos de prevenção, o Instituto Unimed Vitória ministrou dois cursos profissionalizantes, levando qualificação a cerca de 40 moradores desempregados de bairros do entorno do Hospital Unimed: um de Recepção em Portaria e outro de Manicure e Pedicure.

Outra frente de atuação com foco na formação profissional e geração de renda foi a seleção de jovens aprendizes do Território do Bem para atuação na cooperativa, com prioridade para as famílias daqueles que participam do projeto Esporte do Bem.



Os cursos profissionalizantes levaram oportunidades para moradores desempregados do Território do Bem

Circuito Cultural Unimed leva arte para mais de 10 mil pessoas

Música, dança e teatro foram as atrações do 13º Circuito Cultural Unimed. O ineditismo marcou o circuito, trazendo pela primeira vez a Série Concertos, apresentando cinco espetáculos no Centro Cultural Sesc Glória.

Em junho, ainda com restrições de público presencial nas salas, foi realizado o concerto Música que Toca, sendo o primeiro evento a utilizar o terraço do Teatro Sesc Glória e transmitido on-line, atingindo mais de 7 mil espectadores por meio do YouTube. Ao lado da Orquestra de Mulheres do Espírito Santo, o Coral Unimed Vitória fez sua primeira apresentação oficial.

O repertório apresentou uma obra da compositora alemã Emilie Mayer e as cantoras líricas Natércia Lopes e Meire Norma interpretaram um repertório com obras dos compositores brasileiros Villa Lobos e Claudio Santoro. O auge

do concerto foi o momento da estreia presencial do Coral Unimed Vitória, cantando canções de compositores da MPB como Tom Jobim e Pixinguinha, fechando com um pouco de folclore brasileiro.

Em setembro, já com a presença de público, foi a vez do concerto “Chegou a Primavera” com a participação do Quarteto de Cordas formado por integrantes da Orquestra de Mulheres do Espírito Santo, e um duo de bailarinas da escola Monique Vieira Estação de Dança. No repertório, a Valsa do Imperador, de Johann Strauss II, e o Divertimento in F KV 138, de Wolfgang Amadeus Mozart, além da obra Quartetto Studio Clássico Op.14, da compositora mexicana Guadalupe Olmedo. A orquestra de mulheres tem privilegiado o repertório de compositoras desde sua fundação. Em outubro, o espetáculo “É Bom Ser Criança” abriu a nova etapa com



Integrantes do Quarteto de Cordas formado da Orquestra de Mulheres do Espírito Santo participaram do concerto Chegou a Primavera



O Concerto de Natal levou emoção ao Sesc Glória, com músicas natalinas e clássicos da MPB e música internacional

apresentação no teatro do Centro Cultural Sesc Glória, com participações do Coral Unimed Vitória e das cantoras do Algazarra Coral. O repertório celebrou o universo musical infanto-juvenil com canções como “Over the Rainbow”; “Minha Canção”, do musical “Os Saltimbancos”, de Chico Buarque; e “Livre Estou”, de Frozen.

Lindmark, e como tema transversal a música “Samba a Dois”, de Marcelo Camelo (banda Los Hermanos).

O encerramento do 13º Circuito Cultural Unimed Vitória – Série Concertos – também aconteceu no Sesc Glória, no dia 18 de dezembro, com o Concerto de Natal. O evento reuniu parte do elenco dos artistas do Circuito. Músicas tradicionais de Natal foram interpretadas pela Orquestra de Mulheres do Espírito Santo, pelo Coral Unimed Vitória, pela Algazarra Coral e por solistas. O repertório trouxe quase 20 tradicionais canções natalinas, como “Ninna Nanna a Gesu’ Bambino”, “Natal Branco” e “Noite feliz”, além de interpretações da MPB e música internacional, que vão de Rita Lee aos Beatles.



O espetáculo teve apresentação de cantoras líricas que são referência no Espírito Santo

Ainda em comemoração ao mês da criança, o público conferiu o espetáculo infantil “A Geladeira Mágica”, produzido pela WB Produções, que fez uma turnê por dez cidades do Espírito Santo, terminando em novembro. A atração teve como público crianças de escolas públicas de Vitória, Vila Velha, Serra, Cariacica, Viana, Guarapari, Santa Teresa, Aracruz, Domingos Martins e Marechal Floriano. A turnê foi viabilizada por recursos da Lei Federal de Incentivo à Cultura, por meio do Programa RIR.

Em novembro, o Recital Algazarra entre Amigos subiu ao palco do teatro do Centro Cultural Sesc Glória. O recital teve como tema central a música “Song of Hope”, da compositora contemporânea alemã Suzanna

Os espetáculos da Série Concertos foram realizados pelo Instituto Todos os Cantos e Instituto Unimed Vitória, com patrocínio da Unimed Vitória, da Comprocard e do Sistema OCB/ES, e parceria do Centro Cultural SESC Glória. A regência e a direção dos espetáculos foram de Alice Nascimento.

Doações de cestas básicas

Em abril, mais de 200 famílias que enfrentavam dificuldades para se alimentar receberam cestas básicas. Entre os beneficiados, estão 42 famílias de crianças e adolescentes dos projetos Esporte do Bem, Arremessando para o Futuro e Centro de Treinamento Vila Velha, por meio da parceria do Instituto Unimed com o Instituto Viva Vida.

Outros 50 kits foram destinados para a campanha Vitória da Solidariedade, da Prefeitura Municipal de Vitória, numa ação que teve também a parceria da Organização das Cooperativas Brasileiras

no Espírito Santo (OCB-ES). O Instituto Unimed Vitória ainda se juntou à ONG Ateliê de Ideias para proporcionar o acesso a alimentos para outras 120 famílias, que puderam contar com crédito de R\$

100,00 para compras no comércio local do Território do Bem, localizado no entorno do Hospital Unimed. Em moeda digital aceita no comércio da região, o crédito era exclusivo para gêneros alimentícios.



O Instituto Unimed Vitória, a OCB-ES e outros parceiros se uniram para apoiar famílias com cestas básicas



Com produtos arrecadados, o Instituto montou cestas básicas para distribuição nas comunidades e projetos sociais



Nosso negócio

A Unimed Vitória deu importantes passos para estimular a participação de seus cooperados na gestão e fortalecer o negócio. Uma delas foi a atualização do Estatuto Social, de forma a imprimir mais transparência e agilidade na condução da cooperativa. As assembleias gerais e os encontros do Conselho Social, em formato híbrido, mantiveram a estrutura de governança em pleno funcionamento, sendo cumpridas as premissas de ofertar trabalho para o médico e a assistência de qualidade ao cliente.

Em 2021, os Recursos Próprios receberam novos equipamentos e passaram por melhoria de processos e práticas, para garantir a assistência adequada e mais humanizada, alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed. Buscando novas oportunidades de negócio, foi lançada a pedra fundamental do Serviços em Unidade Avançada (SUA) no município de Serra, que será construída por meio de Fundo de Investimento Imobiliário, um modelo inovador para a cooperativa. ●

É por ser uma cooperativa que a Unimed Vitória é diferente

Diferentemente das empresas do setor privado, as cooperativas não têm como foco o lucro, mas sim o trabalho, o bem-estar e a geração de oportunidades de desenvolvimento para seus sócios, os cooperados, e os demais públicos de relacionamento: colaboradores, clientes, parceiros e comunidade. Como cooperativa, a Unimed Vitória é regida por sete princípios fundamentais, linhas orientadoras por meio das quais leva os seus valores à prática, tendo como premissa o cuidado, prezando por um contato próximo com o paciente e pela Medicina de forma humanizada e preventiva.

Entre os princípios cooperativistas que guiam a atuação da cooperativa estão o de intercooperação, unindo forças, não somente por meio do trabalho de seus médicos cooperados, mas de toda a rede de parceiros; e o da educação, que contribui à formação e à atualização dos seus membros para que prestem o melhor atendimento aos clientes. Há, ainda, o princípio do interesse pela comunidade, com iniciativas voltadas para o desenvolvimento sustentável dos municípios e das regiões em que a cooperativa está inserida.

O cooperativismo tem também um importante papel no desenvolvimento econômico local, gerando empregos, renda e combatendo a exclusão social. É toda essa essência cooperativista que contribui para a perenidade das atividades e faz a Unimed Vitória ter um papel destacado no segmento de saúde suplementar no Espírito Santo, ao longo de 42 anos.

A trajetória e a robustez da Cooperativa têm bases sólidas, que se traduzem na confiança dos seus mais de 368 mil clientes (dezembro 2021). Ela faz parte do

primeiro e maior sistema de cooperativas de saúde do mundo, o Sistema Unimed, que nasceu com o objetivo de promover assistência de saúde digna e de qualidade, além de autonomia aos médicos cooperados para exercer sua profissão sem a intermediação das seguradoras de saúde.

Por ser uma cooperativa, a Unimed Vitória é diferente: acredita e trabalha pelo cooperativismo como força para cuidar das pessoas e promover qualidade de vida, e a sociedade capixaba como um todo percebe isto.



Direção para a competitividade

GRI 102-18

Para manter uma estrutura colaborativa e democrática, a governança corporativa na Unimed Vitória tem suas principais decisões deliberadas em Assembleia Geral Ordinária (AGO), convocada anualmente, e em Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE), realizadas sempre que necessário.

Os órgãos de Governança Corporativa possuem 34 membros, sendo 26 homens e oito mulheres, que compõem a Diretoria Executiva, o Conselho de Administração, o Conselho Técnico e o Conselho Fiscal.

Eles atuam com apoio de Comitês e Comissões formados para tratar de assuntos específicos, do Conselho Social, do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista e das Superintendências Executivas.

Revisão do Estatuto Social

A gestão da cooperativa é regida pelo Estatuto Social e Regimento Interno. Em 2021, o Estatuto Social passou por uma atualização, de modo a adequá-lo às novas resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e ao atual contexto da Unimed Vitória.

As mudanças no documento foram discutidas com os cooperados por meio de consulta pública por mais de 30 dias, disponível no portal, além de terem sido avaliadas pelo Conselho de Administração (Conad) e pelo Comitê de Reforma do Estatuto Social, grupo nomeado pelo Conselho de Administração para ser responsável por estudar e propor melhoria.

Após todas as análises, o documento foi levado para deliberação em AGE, ocasião em que as propostas de alteração



Membros da Governança participam de reuniões e Assembleias fornecendo informações e esclarecendo dúvidas

aprovadas passaram a compor o Estatuto Social.

A partir da revisão do Estatuto Social, o Conad, que representa os interesses dos cooperados atuando na elaboração das estratégias e no monitoramento dos resultados, ganhou mais autonomia em suas decisões. Foi autorizada a utilização de até 5% do faturamento do ano anterior para utilizar em assuntos estratégicos, o que permitirá maior celeridade, proporcionando melhora à competitividade da cooperativa.

Liderança estratégica

A Diretoria Executiva é o órgão responsável por executar os planos de ações para o alcance dos objetivos traçados para a Unimed Vitória, delegando e acompanhando as metas e os indicadores estratégicos junto às Superintendências, incubidas de 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.

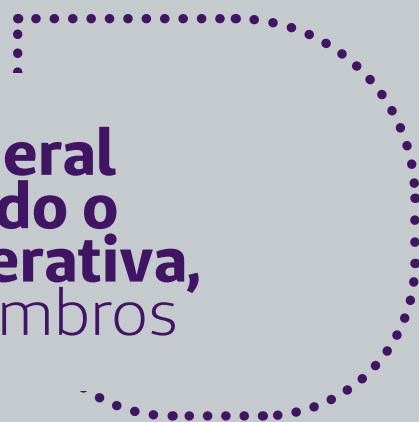
Os cargos da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração, do Conselho Técnico e do Conselho Fiscal e coordenadores médicos dos Recursos Próprios são ocupados por cooperados em sua totalidade.

Para as demais funções, são contratados profissionais qualificados e experientes em suas respectivas áreas de atuação, o que torna a gestão ainda mais profissional.

Em 2021, a área de Governança Corporativa também foi unificada com área de Compliance e transformada em Gerência, reforçando a importância do tema e a maturidade da cooperativa.

Processo eleitoral e decisório

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, de acordo com os requisitos exigidos no Estatuto Social. Já os representantes do Conselho Fiscal são eleitos individualmente para mandatos de um ano, segundo critérios estabelecidos no mesmo documento.



Em Assembleia Geral Ordinária, seguindo o Estatuto da cooperativa, são eleitos os membros dos conselhos.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Desde 2019, o Conselho passa por uma avaliação anual conduzida pela Secretaria de Governança, com base nas orientações do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). A análise conta com quatro módulos: “Estratégia de Negócios e Riscos Corporativos”, “Dinâmica do Conselho de Administração e Participação dos Conselheiros”, “Desempenho Individual dos Conselheiros” e, por fim, “Questões complementares”.

O resultado serve de base para a elaboração de planos de ação para os conselheiros, buscando mais eficácia nas reuniões e nas tomadas de decisões, além de melhorias nas práticas de governança corporativa.

Diretoria Executiva

Gestão 2019-2023

Fernando Ronchi
Diretor-presidente

Luiz Carlos Paier
Diretor Administrativo-financeiro

Gustavo Peixoto Soares Miguel
Diretor de Mercado

Rodrigo Rodrigues de Freitas
Diretor de Provimento de Saúde

Karla Toríbio Pimenta
Diretora de Recursos Próprios

Conselho Técnico

Gestão 2019-2023

Edelweiss Bussinguer
Pereira Pegurin

Leandro de Assis Barbosa

Luiz Augusto
Bittencourt Campinhos

Ronaldo Conforti Costa

Rosângela Joanilho Maldonado

Ulisses Horst Duque

Wellington Menelli Pioto

Rosely Fagundes Madeira

Yara Santos Rosetti

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 (em memória)

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 Fiscal

Gestão 2021

Efetivos

Cleide Kelly Tschaen

Giuliano Leite Avanza

Adriana Botti de Araújo

Suplentes

Derval de Paula Pimentel

Lia Marcia Massini Canedo

Alceuleir Cardoso de Souza

Assembleias on-line e em formato híbrido

Devido à pandemia da Covid-19, as Assembleias com os cooperados foram realizadas de modo on-line ou híbrido em 2021. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) ocorreu em formato on-line. Para preparar e incentivar a participação dos cooperados, foi criado um hot site exclusivo com todas as informações, além de um manual completo com orientações sobre o evento.

Durante a AGO 2021, foi apresentado o balanço de 2020, aprovadas as contas do Conad, que compreendem o Relatório de Gestão e Sustentabilidade e o Balanço Patrimonial, e discutidas as iniciativas e metas estratégicas futuras da Unimed Vitória.

No decorrer do evento também foram escolhidos, por votação, os novos membros do Conselho Fiscal e definidos outros itens, como: a distribuição de 50% das sobras para o capital social e 50% para os cooperados, de acordo com a produção médica; e a aprovação das remunerações da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração, Técnico, Fiscal, Social e Núcleo de Desenvolvimento



Na AGO foi aprovado o balanço do exercício anterior e discutidas as iniciativas e metas estratégicas para o futuro

Cooperativista. Para garantir a lisura, todo o processo da AGO foi acompanhado por representantes da OCB/ES e pela Comissão Eleitoral e de Auditoria.

A Assembleia Geral Extraordinária (AGE) teve duas edições no ano, uma em maio e outra em novembro, que discutiram, respectivamente, a compra de um terreno ao lado do Hospital Unimed e a aprovação da atualização do Estatuto Social da cooperativa.

O primeiro encontro reuniu 272 cooperados, enquanto o segundo somou 360 participantes.

Conselho Social mantém debates de temas estratégicos

O Conselho Social da Unimed Vitória é constituído pelos membros do Conselho de Administração, do Conselho Técnico, do Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista (Nudec) e pelos cooperados eleitos para representar as especialidades médicas, além dos cooperados representantes de municípios da área de ação da cooperativa localizados fora da Grande Vitória. Órgão consultivo que discute a política macro e formaliza propostas para a Diretoria Executiva, o Conselho Social se reuniu três vezes em 2021, sendo duas on-line e uma presencial.

As pautas abordadas durante os encontros incluíram ações de enfrentamento à Covid-19; Planejamento Estratégico de 2021; projetos estratégicos para o Hospital Unimed Vitória; custos assistências gerados pela Covid-19; possíveis investimentos para a Holding Unimed Vitória; Programa de Inovação; e projeto para automatizar o processo de regulação por meio de Inteligência Artificial; entre outras.

Outras mudanças no Estatuto Social

Além de mais autonomia ao Conselho de Administração (Conad), a atualização do Estatuto Social da Unimed Vitória estabeleceu que pelo período de 30 dias, sem recebimento de pró-labore, os diretores executivos deverão auxiliar na transição da gestão da cooperativa, realizando os atos essenciais à continuidade do negócio e ao cumprimento das obrigações da Unimed Vitória, até o registro da ata de eleição da nova gestão perante a Junta Comercial do Espírito Santo.

Houve, também, a inclusão de que candidatos aos cargos de Diretoria Executiva e do Conselho de Administração deverão assinar termo de compromisso quanto ao cumprimento de quarentena

não remunerada, pelo prazo de 12 meses contados do término do mandato, período no qual não poderão aceitar, fora do Sistema Unimed, cargo de administrador ou de conselheiro, exercer atividades estratégicas ou gerenciais nas empresas concorrentes da Unimed Vitória, assim entendidas como operadoras, seguradoras, administradoras ou corretoras, independentemente do tipo de vínculo, sob pena de responder a ação judicial indenizatória proposta pela cooperativa, sem prejuízo de penalidades disciplinares estatutárias, caso ainda seja cooperado.

Os pontos do Estatuto relacionados aos conflitos de interesse foram aprimorados, com a definição de

quais situações ocasionam esses conflitos. Ainda foi incluído no documento a necessidade de qualificação técnica para os conselheiros de administração e fiscal que, para concorrer aos respectivos cargos, deverão ter realizado um curso na área para a qual se candidataram ou se comprometerem a realizá-lo em até 60 dias após a posse.

Para o cargo de diretor executivo, deverão apresentar comprovação de ter participado ou declaração de se comprometerem a participar, no prazo não superior a seis meses da posse, de curso de formação e qualificação de dirigentes em cooperativas de saúde ou curso de especialização ou MBA em gestão em saúde, de cooperativas e/ou administração hospitalar.

Estratégia voltada ao empoderamento do cliente e à inovação

A estratégia da Unimed Vitória, em 2021, esteve voltada especialmente à atenção aos clientes e ao desenvolvimento da cultura da inovação. Para isso, a cooperativa implementou uma série de iniciativas orientadas ao envolvimento de toda a organização no processo de escuta e análise das necessidades dos clientes e à otimização dos processos por meio da tecnologia.

A utilização da metodologia do Design Thinking, com os pilares da empatia, colaboração e experimentação, foi um passo importante para a indicação de soluções visando melhorar a experiência



As estruturas de atendimento da Unimed Vitória buscam o melhor para o cliente

de atendimento do cliente. Os processos de boas práticas de governança foram aprimorados e o sistema de gestão, que atualmente integra Estratégia, Qualidade, Projetos, Inovação, Gestão de Risco, Controles Internos, Governança e Compliance, teve sua importância reforçada.

Movimentos fundamentais também foram o envolvimento e a participação da Diretoria Executiva em eventos com os clientes e em ações relacionadas aos assuntos estratégicos, iniciativas que fortaleceram o debate das principais estratégias da Unimed Vitória durante o ano.

Identidade corporativa

GRI 102-16

► Missão

(Qual é o propósito da existência da cooperativa?)

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

► Visão

(Onde queremos chegar no futuro?)

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

► Valores

(Em que acreditamos?)



Foco no cliente: Atendemos às necessidades dos clientes com empatia, de forma personalizada, individualizada e humanizada.



Ética e transparência: Atuamos com respeito, honestidade e integridade e comunicamos as ações com clareza dentro e fora da cooperativa.



Gestão profissional: Capacitamos e qualificamos as pessoas com excelência, valorizando a cooperativa.



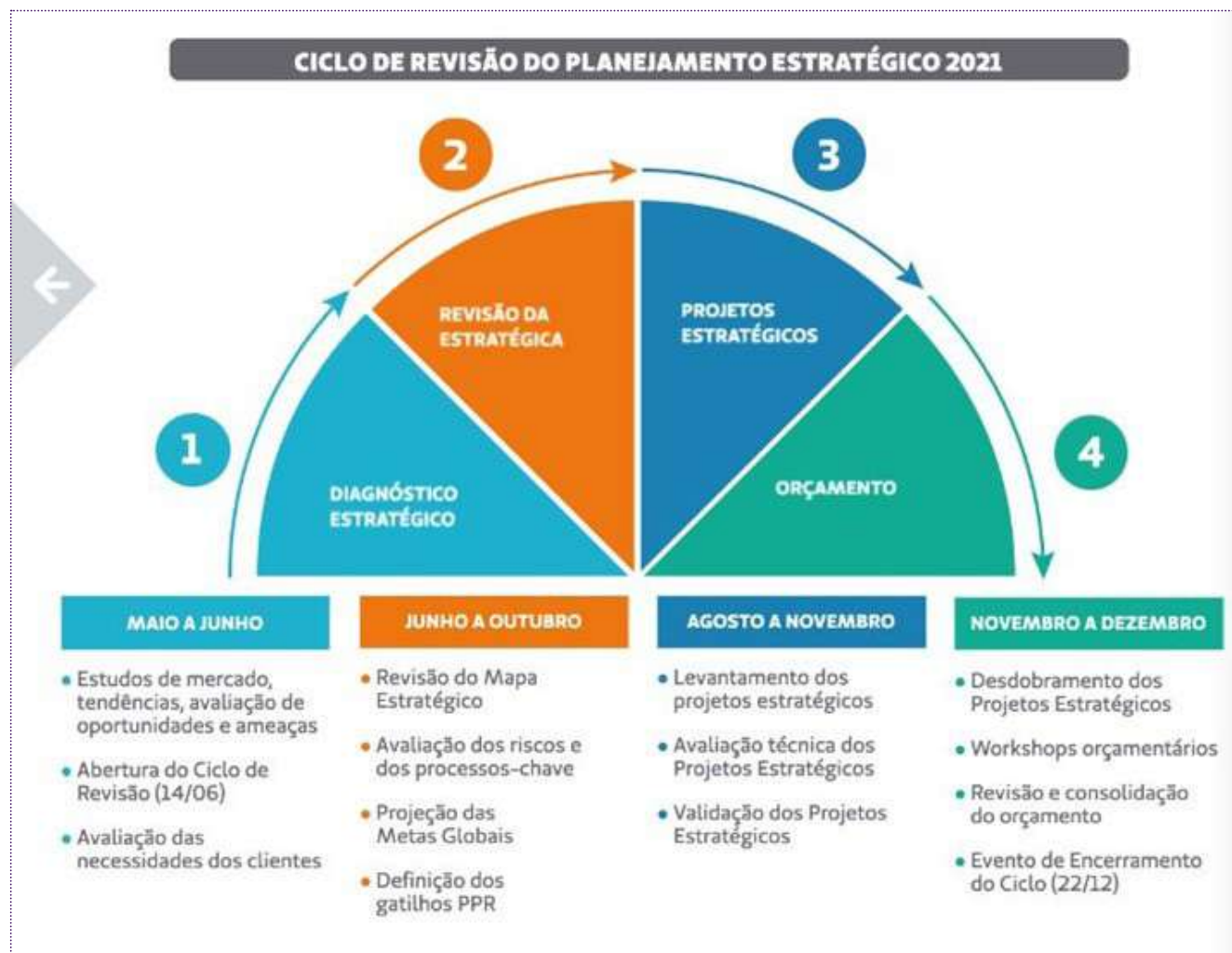
Excelência em saúde: Cuidamos do paciente como um todo, com comprometimento e qualidade para ser reconhecida como a operadora número um do Estado.



Inovação: Investimos em novas tecnologias e na melhoria contínua para agilizar os processos e o atendimento.

Planejamento Estratégico como guia

O Planejamento Estratégico (PE) da Unimed Vitória é fruto de um trabalho que conta com a participação de toda a organização, incluindo conselheiros de administração, diretores, superintendentes e colaboradores. Utiliza-se a metodologia Balanced Scorecard (BSC), conectando os objetivos da cooperativa aos caminhos a serem seguidos para alcançá-los.

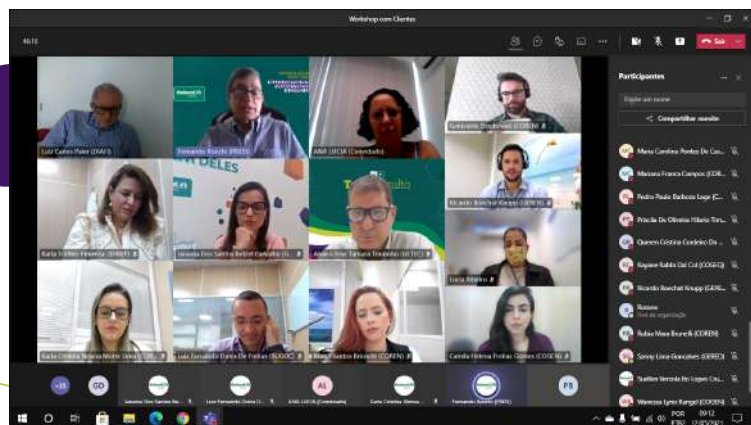


Em 2021, a revisão do Planejamento Estratégico envolveu 245 cooperados e colaboradores, incluindo membros do Conselho Administrativo, Conselho Técnico, Conselho Fiscal, Conselho Social, Diretoria Executiva, Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista, Coordenações médicas, Superintendentes, Gerências, Coordenações Administrativas e de Enfermagem.

Em sua totalidade, a revisão compreende quatro fases: Diagnóstico Estratégico (maio a junho); Revisão Estratégica (junho a outubro); Projetos Estratégicos (agosto a novembro) e Orçamento (novembro). O Sistema de Gestão Estratégica é baseado na metodologia PDCA (Plan, Do, Check e Act), que permite que a estratégia seja desdobrada em todos os níveis.

O evento Abertura do Ciclo de Revisão do Planejamento Estratégico, com o objetivo de alinhar e envolver as principais lideranças da cooperativa nas etapas da formulação da estratégia, ocorreu em formato de live, no mês de junho. Duas pesquisas também integraram a iniciativa para promover o envolvimento de cooperados e colaboradores com a estratégia da Unimed Vitória.

A pesquisa sobre o Planejamento Estratégico com os colaboradores, feita bimestralmente, teve a finalidade de entender o nível de compreensão a respeito do tema. Já a Pesquisa para Cooperados 2021, realizada em junho, teve como objetivo conhecer melhor a percepção desse público em relação à administração da cooperativa e ajudar a medir os indicadores do Planejamento Estratégico para uma gestão ainda mais democrática e transparente.



Colaboradores e cooperados participaram da revisão do Planejamento Estratégico

Pesquisas com cooperados e colaboradores foram realizadas para compreender o conhecimento e o interesse desses públicos sobre o Planejamento Estratégico

Diagnóstico, revisão e acompanhamento do PE

Para as etapas da formulação da estratégia, o processo de revisão do Planejamento Estratégico (PE) foi feito a partir de um diagnóstico contemplando cenário macroeconômico; cenário interno e revisão de matrizes de análise (SWOT e PESTEL); e workshops on-line com clientes para avaliar a percepção das ações desenvolvidas pela Unimed Vitória, em que foram ouvidas dez empresas de pequeno, médio e grande porte e seus funcionários.

Desde 2020, em decorrência da pandemia, também são realizados estudos de tendências pós-Covid-19 para melhor avaliação do cenário externo e de seus impactos na cooperativa.

A partir desse conteúdo, os objetivos estratégicos e os indicadores associados são revisados, alinhando a estratégia da organização às necessidades dos clientes e às demandas por inovação. Esses elementos, somados aos Direcionadores

Estratégicos (Inovação, Foco no Cliente, Atenção Integral à Saúde, Expansão e Crescimento), possibilitam a definição do Mapa Estratégico da Unimed Vitória, em alinhamento com a Diretoria Executiva e com validação do Conselho de Administração.

Mensalmente, os gestores de cada área apresentam objetivos, metas e ações que estão sendo acompanhados na estratégia, assim como os resultados alcançados com o apoio diário dos colaboradores. Esse processo foi automatizado em 2021, o que gerou mais facilidade e agilidade no acompanhamento dos indicadores.

Considerando o período de pandemia e as adequações necessárias diante desse cenário, a equipe da Gerência de Estratégia, Inovação, Projetos e Processos tem direcionado seu trabalho para subsidiar a Alta Gestão de informações que contribuam para a tomada de decisões assertivas.

A avaliação do progresso e dos resultados alcançados com o PE é analisada durante as reuniões de Acompanhamento de Planejamento Estratégico (APEs). As APEs Táticas, em 2021, foram no modelo virtual, com a presença de gerentes e superintendentes para o acompanhamento dos resultados dos indicadores e dos projetos estratégicos.

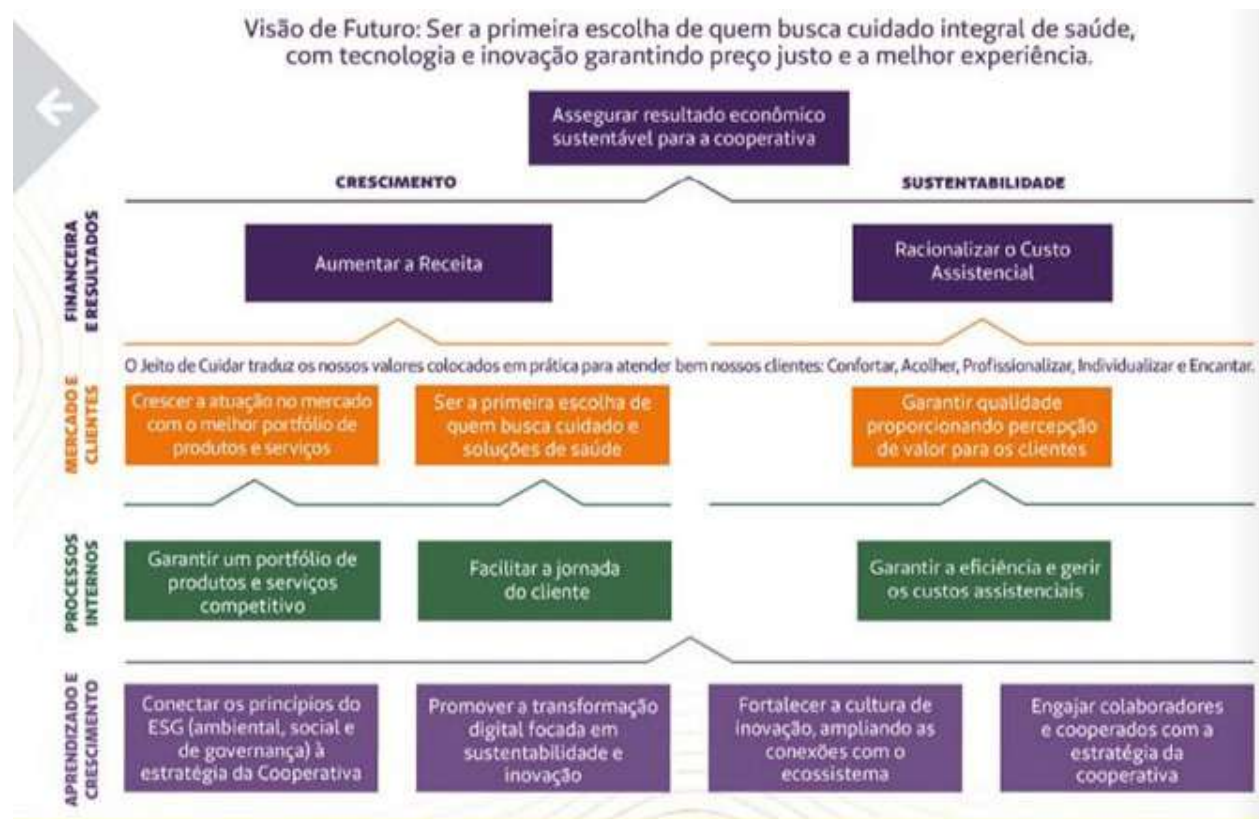
As reuniões de APEs estratégicas, em que participam superintendentes, Diretoria Executiva e Conselho de Administração, também ocorreram no formato virtual. Para apresentar os resultados aconteceram dez APEs táticas e dez APEs estratégicas.

Os gestores de cada área apresentam mensalmente os objetivos, as metas e as ações desenvolvidas

Mapa estratégico

A revisão do Mapa Estratégico para 2022 foi norteada pelos Direcionadores Estratégicos – Inovação, Foco no Cliente, Atenção Integral à Saúde (AIS) e Sustentabilidade. A ferramenta consolidou todas as percepções e propostas discutidas em workshops, reuniões e avaliações de cenários realizadas anteriormente junto aos stakeholders, indicando por meio de objetivos estratégicos e seus indicadores o caminho para a conquista da visão de futuro da cooperativa.

Dentre os principais indicadores propostos para o crescimento e a sustentabilidade da Unimed Vitória no Mapa Estratégico 2021, a cooperativa alcançou as metas relacionadas à despesa administrativa, à constituição de patrimônio para suficiência de Margem de Solvência e ao rendimento financeiro da carteira de investimentos. A meta de resultado líquido não foi atingida em função da grande utilização dos recursos assistenciais.



Para 2022, a Unimed Vitória trouxe para o seu Mapa Estratégico os conceitos relacionados às práticas ESG (ambiental, social e governança). A concepção está representada no objetivo estratégico “Conectar os princípios do ESG à estratégia da Cooperativa”, referente a Aprendizado e

Crescimento. O foco é promover as melhores práticas de governança ambiental, social e corporativa de forma a conectá-las aos objetivos do negócio, engajando cooperados e colaboradores em busca de novas práticas para criar vantagem competitiva e melhorias efetivas na sociedade.

Outros temas apresentados no Mapa Estratégico 2022 incluem a facilitação da jornada do cliente, o crescimento com o melhor portfólio de produtos e serviços, o aumento da receita e a racionalização do custo assistencial, tudo isso com a visão de futuro de “ser a primeira escolha de quem busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação garantindo preço justo e a melhor experiência”.

O novo Mapa Estratégico, ao se alinhar aos conceitos e práticas da ESG, fortaleceu a visão de futuro da cooperativa

Disseminação da estratégia

Envolver os colaboradores e cooperados nos processos da estratégia da Unimed Vitória é fundamental para o alcance de bons resultados. Conhecendo o que a organização espera para o futuro, é possível desempenhar um trabalho alinhado com esses objetivos, aprimorar o diálogo entre as diversas áreas e promover uma gestão integrada na cooperativa.

A disseminação do Planejamento Estratégico na Unimed Vitória ocorreu de diferentes formas em 2021, incluindo o compartilhamento bimestral de cartilhas digitais para todos os colaboradores pelos canais oficiais de comunicação interna (Unizap, Intramed+ e e-mail corporativo). O conteúdo apresentou atualizações sobre os resultados estratégicos e os projetos estratégicos acompanhados pelo Escritório de Projetos (PMO).

A divulgação dos resultados do PE também ocorreu por meio dos quadros Gestão à Vista. Ao mesmo tempo, a Unimed Vitória manteve reuniões bimestrais com a presença das gerências, quando foram apresentados os resultados e as análises dos 33 indicadores estratégicos mensurados e acompanhados. Os encontros contaram com a participação do PMO, para apresentar os projetos estratégicos e seus principais aspectos, além de demonstrar a contribuição de cada um no alcance da estratégia.

O Papo com o Presidente, encontros on-line duas vezes por mês entre o diretor-presidente da Unimed Vitória, Fernando Ronchi, e cooperados sorteados a cada edição, foi outra oportunidade para a troca de informações sobre a estratégia, com transparência e foco na gestão.

Mobilização para a estratégia

Mobilizar, capacitar e comunicar são fatores que contribuem para o fortalecimento da cultura organizacional orientada à estratégia. Em 2021, a Unimed Vitória buscou fortalecer, por meio de palestras, os pilares Direcionadores de Inovação, enfatizando a importância da inovação junto à estratégia.

ABERTURA DO CICLO DE REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2022

- ▶ Palestra **“Saúde suplementar”**, com Dr. Fernando Ronchi, diretor-presidente da Unimed Vitória.
- ▶ Palestra **“Inovação alinhada à estratégia”**, com Jardel Ferreira, Coordenador Rede de Inovação Digital da ArcelorMittal e do Programa iNo.VC.
- ▶ **Participação:** Conselho Administrativo, Conselho Técnico, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista, Superintendentes, Coordenações médicas, Gerências, Assessorias, Coordenações Administrativas e de Enfermagem.

ENCERRAMENTO DO PE 2021 E KICK OFF 2022

- ▶ Apresentação das boas práticas, realizações da gestão da estratégia e inovação em 2021, além do Mapa Estratégico revisado para 2022, com Dr. Fernando Ronchi, diretor-presidente da Unimed Vitória.
- ▶ Palestra **“A importância da inovação para o alcance da estratégia”**, com Cristhine Samorini, presidente da Federação das Indústrias do Espírito Santo (Findes)
- ▶ Participação: Conselho Administrativo, Conselho Técnico, Conselho Fiscal, Diretoria Executiva, Núcleo de Desenvolvimento Cooperativista, Superintendentes, Coordenações Médicas, Gerências, Assessorias, Coordenações Administrativas e de Enfermagem.

Escritório de Projetos (PMO)

Todos os projetos da Unimed Vitória estão vinculados ao Escritório de Projetos (PMO), incluindo os estratégicos, táticos e operacionais. Durante o ano, o PMO passou por uma melhoria no seu processo de gerenciamento de projetos por meio da construção e implantação do sistema PMO Soft.

O Escritório está ligado à superintendência de Governança, Riscos, Compliance e Processos, que responde diretamente à presidência da cooperativa, sendo responsável pela governança, gerenciamento e prática dos projetos estratégicos.

O PMO atua fortemente no portfólio junto ao Comitê de Projetos formado pelos superintendentes executivos e envolvendo a Alta Gestão, Diretoria Executiva e



Equipe do PMO: em 2021, o Escritório de Projetos da Unimed Vitória esteve entre os seis melhores do país, segundo a Revista Mundo PM, do Project Management Institute (PMI)

Conselho de Administração nas tomadas de decisão. Essa atuação traz resultados que sustentam a estratégia, que, por sua vez, tem como prioridade o cuidado com o cliente e a sustentabilidade da cooperativa.

Com este modelo de gerenciamento, o PMO da Unimed Vitória, em 2021, esteve entre os seis melhores do país, segundo a Revista Mundo PM, do Project Management Institute (PMI).

Compliance avança com criação de gerência e abertura do Canal de Denúncias ao cliente

Tema material: combate à corrupção

A determinação da Unimed Vitória na construção e defesa de uma cultura organizacional que preza pela ética, pela transparência, pelo respeito e pelo bem-estar das pessoas vem sendo demonstrada pelo fortalecimento do seu Programa de Compliance. Adotado desde 2018, o programa é o pilar máximo para o combate às práticas de corrupção nas esferas pública e privada.

Regido por políticas e instruções normativas, ele reforça o compromisso da cooperativa para promover a transparência, prevenir condutas inadequadas, minimizar riscos de fraude e eliminar irregularidades e práticas ilícitas nas relações corporativas.

Em 2021, duas iniciativas foram relevantes, como a unificação das áreas de Governança e Compliance, com a criação da gerência, e abertura do Canal de Denúncias aos beneficiários da cooperativa. Integram as atividades de Compliance, 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 para cada demanda da cooperativa.

Com a pandemia de Covid-19, a comunicação e os treinamentos referentes à ética e ao combate à corrupção foram realizados por meio de educação a distância na plataforma Unimed (Treinamento do Movimento pela Integridade).

POLÍTICAS E INSTRUÇÕES NORMATIVAS QUE INTEGRAM O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Políticas Internas

Política de Contratação de Terceiros

Política Anticorrupção

Política de Comunicação Institucional

Política de Gestão de Riscos

Política de Controles Internos

Política de Uso de Redes Sociais

Política do Canal de Denúncias

Política de Gestão de Pessoas

Instruções Normativas

Instrução Normativa de Brindes, Presentes e Hospitalidade

Instrução Normativa de Conflito de Interesse

Instrução Normativa de Due Diligence

Prevenção e Combate à Fraude, Corrupção e Suborno nas Esferas Pública e Privada

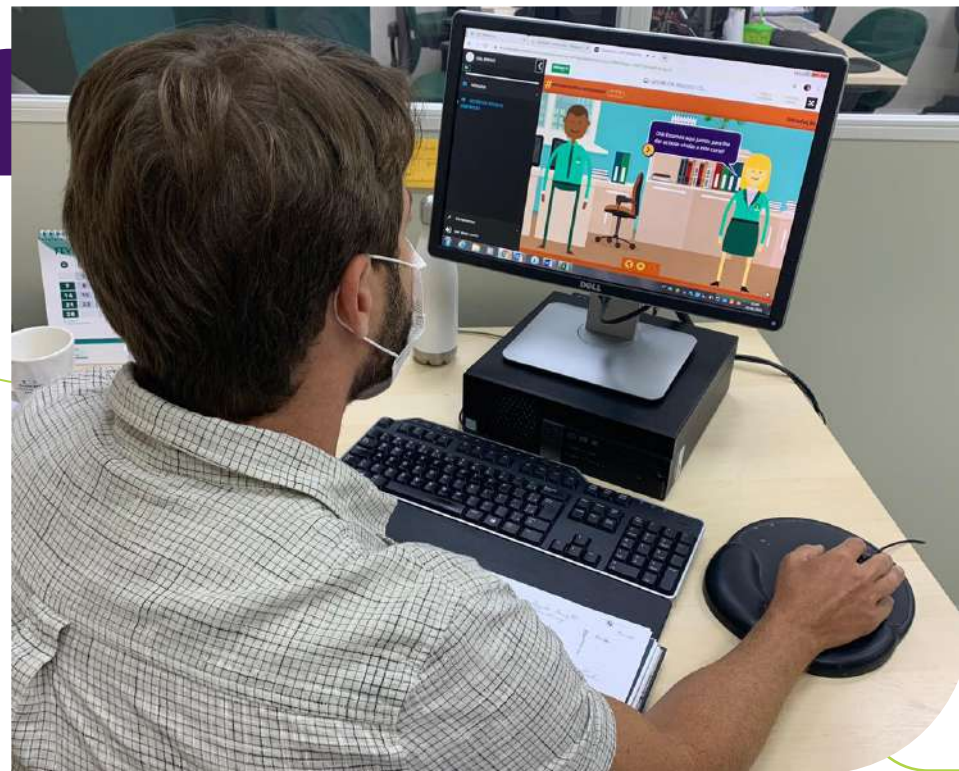
Instrução Normativa de Controles Internos

Movimento pela Integridade tem foco em treinamento

O Movimento pela Integridade, criado em 2019 pela Unimed Vitória para promover debates e reforçar que todos são responsáveis pela cultura de integridade, em 2021 realizou treinamentos e uma programação especial para marcar o Dia Internacional de Combate à Corrupção (9 de dezembro).

Em formato on-line, os treinamentos tiveram 958 participantes, sendo 906 colaboradores, 25 lideranças da Alta Administração e 27 cooperados. Em relação ao ano anterior, as capacitações tiveram um crescimento de 22%.

No dia alusivo à data, além de palestra que abordou o tema controles internos e gestão de riscos, foi realizada nos canais oficiais da cooperativa a Live “Integridade é sua Identidade. Pratique diariamente”. Tendo como palestrante o professor,



As capacitações contaram com 958 participantes

pesquisador e autor de livros, Dr. Alexandre Di Miceli da Silveira, a temática tratada na transmissão ao vivo foi “Além do Compliance: uma nova visão para Governança com base na ética comportamental”.

Abertura do Canal de Denúncias ao cliente

GRI 102-16 e 102-17

O Canal de Denúncias, que integra o Programa de Compliance, foi aberto para o maior público de relacionamento da cooperativa: seus clientes, que podem formalizar relatos sobre violação de leis e normas internas ou externas, corrupção ou desvios éticos praticados por cooperados, colaboradores, terceirizados, fornecedores, parceiros comerciais ou dos próprios beneficiários, no âmbito das atividades relacionadas à cooperativa.

A cooperativa, com essa iniciativa, reforça a transparência, a ética e a seriedade com que trata suas questões. Criado em 2018, o canal foi aberto de maneira gradativa aos públicos e já estava disponível para colaboradores, cooperados, fornecedores e prestadores de serviços da cooperativa.

Funcionando 24 horas por dia e sete dias por semana, pode ser acessado de forma anônima pelo 0800-600-1417; www.contatoseguro.com.br/unimedvitoria;

Aplicativo Contato Seguro, Site da Unimed Vitória, Portal do Cliente e Aplicativo do Cliente Unimed Vitória. A gestão das ferramentas garante o anonimato do denunciante e o sigilo das informações.

Os relatos são recebidos por uma empresa externa e direcionados, posteriormente, para apuração de dois comitês, conforme o assunto abordado: Comitê de Ética e Comitê Operacional. Visando garantir a confidencialidade, todos os integrantes dos comitês passam por um treinamento e assinam um termo específico para realização das atividades do Canal de Denúncias.

A apuração dos relatos pode resultar na identificação de melhorias de processos relativos a fragilidades que, embora não tenham configurado não conformidade, podem representar risco à organização. Assim, possibilita também que a cooperativa haja de forma preventiva ao surgimento de possíveis irregularidades.

FUNÇÃO/TEMAS DOS COMITÊS

► Comitê de Ética

- Acompanha todos os relatos
- Apura situações envolvendo a Alta Administração
- Delibera demissão de gestores e situações envolvendo cooperados

► Comitê Operacional

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

► Denúncias por Comitê

Operacional - 228
Ética - 28

► Denúncias por Sigilo e Canal de Acesso

Anonimato

Identificados - 45
Anônimos - 211

Canal

Aplicativo - 16
Site - 206
Telefone - 34

Tempo médio de apuração é reduzido

O tempo médio de apuração das denúncias em 2021 teve redução de 31% em relação ao ano anterior: de 127 para 88 dias, resultado de ações para otimizar o processo e concluir a investigação, dando retorno às partes interessadas. Contribuiu para essa finalidade, a reestruturação da equipe, que passou a ter maior foco no escopo do Canal de Denúncias por segmentação de manifestações: assédios, discriminação e outros.

Considerando o cenário da pandemia, o Canal de Denúncias, pelo segundo ano consecutivo, manteve sua atuação com

base em níveis de priorização (gravidade, urgência e tendência). Para garantir as medidas de prevenção ao novo coronavírus, parte das entrevistas de Compliance foram realizadas no formato telepresencial para a investigação. Foram 256 novos relatos, contra 278 do ano anterior.

Do total de relatos, 181 foram concluídos em 2021, sendo 35 (19%) procedentes. A maior parte dos relatos (35%) refere-se a comportamento inadequado, seguido de assédio moral, respondendo por 23%, e descumprimento de normas internas/ externos, 14%.

Comunicação e treinamento para uso adequado do Canal de Denúncias

O fortalecimento do Canal de Denúncias passa por tornar o instrumento mais conhecido entre todos os públicos de relacionamento da Unimed Vitória. Em 2021, o foco foi uma campanha “Conta pra gente. Conta com a gente”, direcionada aos colaboradores com objetivo de orientar sobre o uso correto do canal.

Utilizando diversas ferramentas de comunicação interna, as peças trouxeram o questionamento: “Você sofreu ou presenciou alguma situação grave?”, enfatizando que as pessoas não devem ficar em silêncio e possuem um canal seguro e eficiente para registrar denúncias relacionadas a corrupção, fraude, furto, discriminação, racismo, ameaça e assédio.

Os treinamentos foram customizados de acordo com o risco de cada área e reforço ao uso correto do Canal de Denúncias. Em 2021, foram contemplados os gerentes, os auditores médicos e os colaboradores da Oncologia e da Unimed Diagnóstico.

Pesquisa sobre o Programa de Integridade com colaborador

A Unimed Vitória realizou em agosto uma pesquisa do Programa de Integridade, com o objetivo de saber o quanto os colaboradores conhecem o programa, que se desdobra em diferentes políticas, como Código de Conduta, Política Anticorrupção, Canal de Denúncias e Gestão de Riscos. Os participantes responderam a um questionário on-line, com perguntas sobre diversas situações, todas voltadas para a integridade e a ética institucional.

O resultado da consulta irá subsidiar a Unimed Vitória no desenvolvimento de novas ações para reforçar no dia a dia aspectos como ética, transparência, integridade e lealdade nas relações dos colaboradores com todos os públicos de interesse da organização. Ao todo, responderam ao questionário 1.061 colaboradores, equivalente a 38% do total da força de trabalho da cooperativa.



Para colher a percepção das pessoas, o questionário abordou situações voltadas para a ética e a integridade.



Gestão de riscos avança com novo modelo e manuais

A gestão de riscos na Unimed Vitória deu um salto significativo com quatro frentes estratégicas, iniciadas ainda no ano anterior, concluídas em 2021: a adoção de um modelo de gestão, a aprovação da nova Política de Gestão de Riscos e a criação do Manual de Risco Legal e do Manual de Risco Operacional. Esses novos instrumentos, nascidos dentro de um contexto de inúmeras ações para mitigar as ameaças trazidas pela pandemia da Covid-19, contribuem para fortalecer o negócio e promover a sustentabilidade com ainda mais segurança.

A frente de gestão de riscos iniciou o mapeamento de 13 processos definidos como críticos, com base no novo modelo de gestão de riscos conforme a Política de Gestão de Riscos e Controles e seus manuais, tendo sido finalizados nove em 2021. Foram identificados 23 riscos e 191 controles, com recomendação de 73 ações de melhorias para os processos. Os outros quatro processos críticos têm previsão de ter o mapeamento concluído até o final de março de 2022.

Ainda em 2021 foram executados testes de controle em sete macroprocessos, abrangendo os de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), Home Care, Comercial, Financeira e Suprimentos. Em reuniões bimestrais de report, a Diretoria Executiva acompanhou os planos de ação das recomendações dos relatórios de riscos e testes de controle.

Os cinco riscos obrigatórios conforme a RN 443 – de subscrição, de crédito,

de mercado, legal e operacionais foram revisados e monitorados. O acompanhamento de cada um deles é realizado pela metodologia Canvas, que possibilita uma melhor visualização de todo o processo.

Para isso, é elaborado um relatório de revisão e monitoramento, com análise de cenário, com recomendações de melhorias nas rotinas das áreas e para a tomada de decisões. Os planos de ações são deliberados pelos conselheiros e diretores, com definição de metas e indicadores.

Os treinamentos, on-line, foram alinhados ao Movimento pela Integridade da Unimed Vitória, com foco nos colaboradores das diversas áreas. Para os colaboradores contratados e cooperados admitidos, foram priorizados temas como Código de Conduta da Unimed Vitória, Lei dos Planos de Saúde e Lei Anticorrupção.

Atendimento à LGPD prioriza adequação de contratos

Tema material: privacidade do cliente

A Unimed Vitória se antecipou às ações para o atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ainda em 2019, a partir de um diagnóstico feito por consultoria externa especializada. Em 2021, a cooperativa concentrou sua atuação na construção de documentos com diretrizes sobre a proteção de dados, análise do nível de maturidade da lei e adequação dos contratos com fornecedores e prestadores.

Os processos internos de tratamento de dados estão sendo adequados e os novos projetos, antes de serem iniciados, já passam por análise prévia do Data Protection Officer (DPO), profissional independente responsável por garantir a aplicação das leis que protegem os dados individuais dos clientes e da organização.

A cooperativa promoveu lives e rodas de conversas com prestadores de serviços,

disseminando o que rege a LGPD e sua importância. Esses parceiros de negócios foram orientados a adotar medidas corretivas e preventivas para garantir a proteção dos dados pessoais.

A Política de Privacidade, que detalha como funciona o tratamento de dados e como colaborar para a proteção dos dados está disponível, para todos os públicos, no site da cooperativa.

Refinamento de processos internos

Internamente, foram implementados mecanismos para dar suporte ao cumprimento da LGPD. Os atendimentos às solicitações aos direitos dos titulares são realizados por meio de canal específico e as regras de compartilhamento de dados pessoais foram ajustadas.

Outras iniciativas envolveram adequações de contratos e termos que envolvem menores, que foram revisados passando a constar o consentimento dos pais ou responsável

(contrato de plano de saúde, termo de inclusão ou contratos com menores aprendizes). No site, foi publicada a Política de Privacidade exclusiva para candidatos a vagas de emprego.

A Unimed Vitória também contratou software para fazer gestão da adequação e manutenção à LGPD, além de uma empresa especializada para o desenvolvimento do treinamento obrigatório, previsto para começar em janeiro de 2022.



Modelo de atendimento no padrão Unimed

Tema material: qualidade no atendimento

Com um olhar que vislumbra o futuro do mercado de saúde suplementar e o compromisso em oferecer assistência a seus clientes, a cooperativa iniciou, em 1995, a montagem de sua estrutura própria de cuidado. Surgia então, o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (Cias), composto atualmente por 13 unidades, com serviços ambulatoriais, oncológicos, maternidade, internação, assistência domiciliar e atenção primária.

Em 2021, o desafio foi conciliar o atendimento dos casos de coronavírus, em elevação no primeiro semestre, com a demanda de cuidados eletivos após o período de suspensão no ano anterior. Para isso, a Unimed Vitória estruturou um plano específico, com estratégias para acolher e tratar as necessidades de todos os públicos: cooperados, clientes, colaboradores e terceirizados.



Referência entre as unidades hospitalares no Espírito Santo, na área de atuação da cooperativa, o Hospital Unimed oferece uma estrutura com conforto e equipe qualificada

Hospital Unimed

O avanço dos casos de Covid-19, logo em março, exigiu que o Hospital Unimed fizesse adequação em seu planejamento, postergando projetos estratégicos e inovações programadas, para priorizar as iniciativas para ampliação de leitos, aquisição de equipamentos e contratação para reforço das equipes médicas e assistenciais.

Mesmo nesse cenário complexo a responsabilidade na gestão de recursos permitiu que o Hospital Unimed adquirisse equipamentos fundamentais para suprir o aumento do volume de atendimentos. O montante de R\$ 5 milhões foi destinado à

compra de respiradores, camas hospitalares e equipamentos de monitorização, assim como a aquisição de um Raio-x portátil.

No período de grande demanda, o hospital contou, em sua estrutura, com três unidades de UTI para tratar pacientes com Covid, totalizando 46 leitos. Já os leitos de internação para casos menos graves somaram 58 unidades. As taxas médias de ocupação foram, respectivamente, de 86% e 90%. Estabilizada a demanda por internação pelo Coronavírus, foi retomado o atendimento de alta complexidade, sobretudo nas áreas em que o hospital veio, ao longo dos anos, firmando-se como

referência. Entre elas, a neurologia e a neurocirurgia para tratamento de Acidente Vascular Cerebral (AVC), com a unidade concentrando o atendimento, que somou mais de 200 pacientes no período.

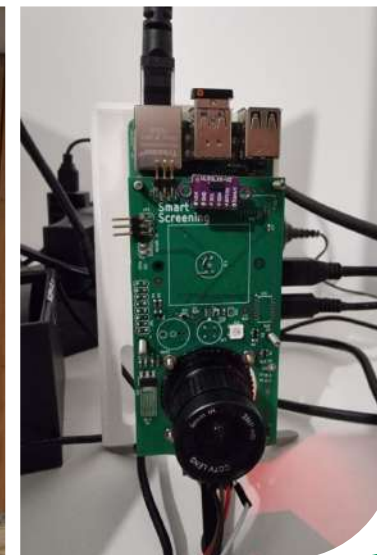
Já a cardiologia, que reúne uma das melhores estruturas de Hemodinâmica do Espírito Santo, registrou um incremento de 40% nos atendimentos do Hospital Unimed. O volume de cirurgias eletivas foi menor em 2021 em comparação a 2019, antes da pandemia, devido à retomada de outros atendimentos como consulta e exames estarem em curso.

Mais agilidade mantendo a qualidade

A experiência de uma pessoa em um hospital vai muito além do atendimento médico. A avaliação do serviço começa no momento em que o cliente chega à unidade e continua ao longo de todas as etapas do serviço de saúde. Por isso, a cooperativa firmou uma parceria com o FindesLab, hub de inovação da indústria capixaba, que visa contribuir para tornar as fases anteriores mais ágeis.

Nesse trabalho, uma startup está desenvolvendo um protótipo de totem com validação automática do paciente – sem a necessidade de abrir uma ficha de atendimento –, além da leitura de sinais vitais dos pacientes. Um processo menos burocratizado, mais ágil e que terá impacto positivo direto na satisfação do beneficiário.

Esse novo recurso será disponibilizado ainda no primeiro semestre de 2022, inicialmente nos prontos-socorros Adulto e Infantil do Hospital Unimed.



Em parceria com o FindesLab, uma startup está desenvolvendo um totem com validação automática do paciente

O recurso estará disponível ainda no primeiro semestre de 2022 nos prontos-socorros do Hospital Unimed

Excelência e inovação caminhando juntas

Com a ocupação de leitos diminuindo, foi possível retomar projetos estratégicos que buscam contribuir para melhorar a jornada do cliente nos Recursos Próprios da cooperativa. Entre eles, continuar reforçando a vocação do Hospital Unimed para tratar demandas ortopédicas.

Avanços como os novos protocolos nesse serviço, além de plantões de sobreaviso com diversas subespecialidades foram fundamentais para aumentar em 30% os atendimentos, incluindo as cirurgias, que foram concentradas no Hospital Unimed Vitória.

O projeto de revitalização de todo o Sistema Integrado de Gestão Integrado (ERP) da unidade, permitirá iniciar o processo de

digitalização no Hospital Unimed em 2022. As frentes de destaque foram os protocolos automatizados e o Prontuário Eletrônico, que facilitam o acesso às melhores condutas baseadas na literatura médica e às informações dos pacientes em tempo real.

Mais iniciativas que representam avanços para melhorar a qualidade, a segurança e a eficácia da assistência prestada aos clientes no Hospital Unimed são a utilização de pulseiras de identificação do paciente e as medicações prescritas, que passam por um processo de dupla checagem antes de serem ministradas. Em 2021, médicos e enfermeiros participaram de treinamentos para conhecer e adotar a nova ferramenta, que começará a ser utilizada também na Maternidade Unimed no primeiro semestre de 2022.

Núcleo de Desospitalização

Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia, o trabalho integrado do Núcleo de Desospitalização com médicos, coordenadores de enfermagem, farmacêuticos e assistentes sociais foi mantido. O refinamento dos processos permitiu que o número de pacientes com internações superiores a 30 dias continuasse em queda, de 20 no ano anterior para 12 em 2021.

**A desospitalização
contribui para
uma gestão de
leitos mais eficiente**

Práticas de segurança reforçadas

Tema material: saúde e segurança do cliente

A vocação por uma Medicina cada vez mais humanizada está refletida nas práticas de segurança adotadas em todos os Recursos Próprios da Unimed Vitória. Uma delas foi a continuidade do Plano de Contingência para minimizar os riscos causados pelo Coronavírus, com alas específicas para o tratamento de pacientes com síndrome gripal e acompanhamento das atividades realizadas por profissionais que atuam na unidade.

Assim que procedimentos e cirurgias eletivos puderam ser retomados, o Hospital Unimed e a Maternidade Unimed Vitória adotaram medidas para garantir

a segurança de seus clientes e profissionais. De intervalo de atendimento prolongado, passando por teleconsultas com anestesiólogistas para evitar deslocamento e cartilhas com orientações para cooperados e colaboradores, além de mudanças nas rotinas preventivas no pós-operatório, foram adotadas.

No Hospital Unimed, outro destaque foi a atuação conjunta do Núcleo de Gerenciamento de Riscos e de Segurança do Paciente com o corpo clínico, contribuindo para o acompanhamento mais eficaz do plano terapêutico dos pacientes e na revisão de protocolos das ocorrências mais complexas.



Certificação Máxima no novo Manual da ONA

O Hospital Unimed foi uma das três instituições escolhidas no Brasil pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) para um projeto piloto do novo Manual para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS).

A unidade foi avaliada na norma, alcançando a Acreditação Nível 3 (classificação mais alta). A certificação passa a avaliar novos aspectos, como telemedicina, cuidado domiciliar, atenção primária, atendimento pré-hospitalar e remoção inter-hospitalar.

O cuidado integral dos pacientes, antes da internação até a alta, foi um ponto positivo na avaliação recebida pela unidade.

Jeito de Cuidar sempre em pauta

A contratação de novos profissionais para o Hospital Unimed e o clima organizacional pressionado pela pandemia exigiram, por mais um ano, reforço no treinamento da cultura do Jeito de Cuidar Unimed.

A capacitação foi direcionada principalmente aos colaboradores que atuavam no primeiro contato com os clientes e nas áreas mais demandadas, como as unidades de Pronto-socorro do Hospital Unimed Vitória e da Maternidade. Os demais profissionais também revisitaram o conceito, que tem suas bases em confortar, acolher, profissionalizar, individualizar e encantar, refletindo diretamente na qualidade do atendimento e na satisfação do cliente.

AÇÕES DE DESTAQUE

- Visita Estendida: Liberação da presença de familiares junto aos pacientes internados nas UTIs por período de até 24 horas.
- Grupo Operativo: Projeto com familiares dos pacientes internados na Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica (UTIP), oferecendo um espaço para expressar as experiências, angústias e ansiedades que acompanham o período de adoecimento na família.
- Musicalização em UTI: Projeto que incentiva o paciente a reagir durante o período de internação, estimulando os sentidos, os reflexos e as percepções por meio da música.



As ações de humanização fazem parte da cultura do Jeito de Cuidar Unimed



A música é usada para o acolhimento em vários momentos ao longo do ano

Maternidade Unimed Vitória: free Covid e cada vez mais integrada ao Parto Adequado



A Maternidade Unimed adotou protocolos para proteger a saúde e garantir a segurança de gestantes e bebês

A Covid-19 representou um risco mais elevado para vários grupos de pessoas, inclusive para as gestantes. Por isso, a Maternidade Unimed deu continuidade a duas iniciativas importantes no cuidado com esse público.



► HOSPITAL COVID FREE

A unidade estabeleceu protocolos de triagem e testagem, direcionando clientes com suspeita ou confirmação de casos de Covid para a unidade de referência na rede própria (Hospital Unimed).

Isso permitiu que os procedimentos previstos na Maternidade Unimed pudessem ocorrer de forma segura, evitando contaminações e impedindo qualquer fator que comprometesse a saúde das mães e bebês.

► PROJETO PARTO ADEQUADO

Desde a sua implementação, em 2015, a Maternidade Unimed integra o Projeto Parto Adequado, uma parceria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Hospital Israelita Albert Einstein e Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o objetivo de incentivar iniciativas para o parto mais seguro e com mais benefícios para a mãe e o bebê.



Além disso, busca criar condições favoráveis para diminuir o número de cesarianas realizadas sem necessidade. Mesmo com a nova onda da pandemia, em 2021, o número de parto vaginal manteve sua tendência positiva, representando cerca de 30% do total de nascimentos.

Esse resultado é superior à média nacional formada por outras instituições de referência, que no mesmo período ficou em 26%. No total, a Maternidade Unimed realizou 590 partos normais no ano. O resultado destaca a maturidade alcançada pela unidade em um modelo que privilegia a segurança e uma experiência mais positiva para a gestante e o recém-nascido. Parte desse êxito foi influenciado diretamente pela capacitação do corpo clínico e demais profissionais de saúde – aproveitando os recursos de EAD –, tornando-os agentes disseminadores do parto vaginal em todos os casos em que essa opção fosse viável.

A Maternidade também dispõe de enfermeiras obstétricas, que acompanham

os médicos durante a realização do parto normal, contribuindo no acompanhamento e nas atividades que amenizam as dores do parto.

A unidade continuou com o processo de melhoria em sua estrutura, tendo direcionado cerca de R\$ 200 mil para a compra de equipamentos para a UTI Neonatal, Foco Cirúrgico e áreas de internação.

Buscando sempre um atendimento humanizado, outro destaque foi o

A Maternidade Unimed permanece como referência no projeto Parto Adequado, ficando acima da média nacional

acompanhamento após o nascimento do bebê, com mini UTIs nas unidades de internação. Dessa forma, garante a assistência adequada, permitindo que mãe e bebê estejam mais próximos durante o processo de recuperação pós-nascimento.



Em 2021, o parto normal representou 30% do total de nascimentos na unidade

Laboratório Unimed ainda mais moderno e ágil

O Laboratório Unimed cumpriu um papel estratégico adotando o uso de novas tecnologias como Genexpert na Biologia Molecular para a realização do exame RT-PCR Covid, que permite resultados mais rápidos, fundamental para agilizar o diagnóstico no caso de pacientes internados. Como benefício para esse público, o Hospital Unimed passou a ter os resultados reduzidos de dois dias para 1 hora.

A internalização de alguns exames para pacientes com coronavírus, deixando de enviar a laboratórios de apoio, também contribuiu para a redução dos prazos, o que apoiou e agilizou a conduta médica. Essas medidas, associadas a negociações e busca por novos fornecedores que davam suporte ao atendimento dessas demandas, geraram uma redução do custo com exames, representando uma economia mensal acima de R\$ 500 mil.

O laboratório também contou com outros investimentos, com renovação do seu parque tecnológico, com foco em ampliar a capacidade de produção e agilizar a entrega dos resultados.

Um exemplo está na bancada de coagulação, que teve a substituição de equipamento para um de maior porte. Em 2021, a média mensal de exames na unidade foi de 52 mil.



**Acesse o resultado
dos exames da sua
Unimed Diagnóstico
on-line.**

Compartilhe esta comodidade
com quem tem Unimed Vitória.



Unimed Oncologia: foco na saúde garantindo a segurança

Tema material: saúde e segurança do cliente

A Unimed Oncologia, visando à segurança, ao conforto e à comodidade dos pacientes em tratamento de quimioterapia e imunoterapia, implantou o serviço de entrega domiciliar, evitando a exposição e o deslocamento desnecessário devido à pandemia da Covid-19. Os clientes enviam sua prescrição por e-mail, com a respectiva indicação clínica para que o profissional farmacêutico valide e viabilize o fluxo da entrega. Essa melhoria será mantida no Recurso Próprio, assim como a Teleconsulta para consultas médicas, de nutricionista e psicólogo.

Para a retomada dos atendimentos presenciais, a unidade implantou a confirmação de agenda, seguindo os protocolos de segurança estabelecidos pelo Núcleo de Controle de Infecção Ambulatorial (NCIA), e realizou reformas em sua estrutura física, incluindo as áreas de recepção e setor administrativo. Outras melhorias contemplaram a criação de protocolos e do Serviço de Secretariado como apoio ao corpo clínico em questões administrativas das consultas, agilizando os processos de solicitação de autorização e agendamentos de procedimentos. Com isso, o tempo do médico fica liberado para o atendimento do paciente.



A estrutura da unidade busca garantir segurança e conforto aos pacientes

O corpo clínico foi ampliado com a incorporação de dois médicos da especialidade de reumatologia, proporcionando ainda mais cuidado e segurança ao paciente em terapia infusional de imunobiológicos. A Comissão de Prontuários foi criada, tendo revisado em 2021 todos os protocolos de Oncologia e Hematologia, com o intuito de descrever a melhor terapia e consolidar o plano terapêutico levando em consideração as particularidades de cada paciente.

O cuidado humanizado ganhou reforço com a retomada do Projeto Viva Melhor, a partir de agosto, no formato presencial. As ações foram desenvolvidas por uma equipe multidisciplinar, contemplando oficinas, palestras e outras atividades no Auditório da Unimed Diagnóstico, na Sede da cooperativa e na sala de infusão da Unimed Oncologia, com foco em qualidade de vida, respeitando todas as medidas preventivas à Covid-19.



O CEUV teve um papel estratégico na estrutura de oferta da Teleconsulta

Centro de Especialidades: múltiplas soluções em um só local

Focado no atendimento ambulatorial, o Centro de Especialidades da Unimed Vitória (CEUV) foi fundamental para que a cooperativa consolidasse a modalidade de Teleconsulta, também disponível nas unidades do Personal, Viver Bem e Unimed Oncologia.

Em 2021, o CEUV adotou um modelo híbrido (remoto e presencial), agilizando o cuidado com os clientes. Uma novidade foi a Teleconsulta por meio do Aplicativo do Cliente, o que permitiu realizar atendimentos do Pronto-socorro de forma

virtual, sem a necessidade agendamento, nas especialidades de Clínica Médica e Pediatria. Foram realizadas 43.535 Teleconsultas, sendo 38.300 em Clínica Médica, 4.061 em Pediatria e 1.174 em Anestesiologia, somente no CEUV.

Funcionando de forma integrada à rede própria, o Centro de Especialidades foi importante no suporte à Maternidade Unimed ao receber procedimentos assistenciais que antes eram realizados somente nesse local: aplicação de injeções de Intra Vítreo e Palivizumabe.

Pronto Atendimento: atuação integrada com a rede hospitalar

Com estruturas em Vitória e em Aracruz, o Pronto Atendimento atuou no apoio dos atendimentos emergenciais menos complexos e com alguns exames de rotina, permitindo que as unidades hospitalares estivessem dedicadas aos casos mais graves.

Essa condição foi fundamental para que tanto o Hospital Unimed quanto a rede credenciada pudessem atender plenamente às demandas relacionadas pandemia. Estão disponíveis nessas unidades atendimentos nas especialidades de Clínica Geral, Ortopedia e Pediatria, além de pequenas cirurgias. Em 2021, elas responderam por 110.950 atendimentos.



Recepção principal da nova unidade: conforto para o cliente nos padrões Unimed



O SUA tem um projeto arquitetônico arrojado



Os investimentos chegarão a R\$ 70 milhões

Serviços em Unidade Avançada (SUA) na Serra a partir de 2022

A cooperativa deu mais um passo na estratégia de manter a sua vanguarda no conceito de cuidado na saúde suplementar no Espírito Santo. Em setembro, lançou a pedra fundamental do complexo dos Serviços em Unidade Avançada (SUA), no município de Serra.

Com investimento na ordem dos R\$ 70 milhões, sendo o primeiro negócio da Holding Unimed Vitória, a proposta é oferecer uma assistência com o padrão de qualidade para a região da Serra,

importante polo do comércio e da indústria capixaba, e municípios próximos, sem a necessidade de deslocamento até a capital. O complexo contará com prontos-socorros adulto e pediátrico, serviços de diagnóstico e oncologia, laboratório, unidades de atenção primária e um hospital dia para a realização de pequenos procedimentos.

A expectativa é que as primeiras etapas dos serviços da nova unidade estejam em funcionamento a partir de outubro de 2022.

Unimed Personal expande Teleconsulta para 100% dos consultórios

Criado em 2013, o principal produto da linha de atenção primária da Unimed Vitória, o Unimed Personal, ultrapassou 61 mil clientes, que têm à sua disposição uma rede de atendimento em sete unidades distribuídas em Vitória, Serra, Cariacica, Vila Velha, Guarapari e Aracruz, além de contar com um Call Center próprio. Um

dos destaques de 2021 foi a ampliação do serviço de Teleconsulta, que passou a estar disponível em 100% dos seus consultórios. Tem como base o médico de referência, que é responsável pelo acompanhamento personalizado, conhece o histórico e faz o encaminhamento do paciente aos especialistas quando necessário. A opção

do atendimento presencial permaneceu disponível em 2021 para demandas espontâneas, primeiras consultas e situações em que o médico considerava necessário estar pessoalmente com o paciente, sempre conforme os protocolos estabelecidos pelas autoridades de saúde. No ano, o total de atendimentos foi de 108.923.

Unimed Diagnóstico

A Unimed Diagnóstico reforçou os protocolos de segurança para atendimento dos pacientes, trazendo aos seus pacientes mais tranquilidade para a realização dos seus exames de imagem. Com a retomada das agendas, houve também o retorno das reuniões do corpo clínico, que trouxeram relevantes discussões em processos de qualidade, como o protocolo de liberação de laudos críticos de exames e a instituição de dupla checagem de laudos.

O tempo de entrega de resultado de exames teve redução com a implantação do projeto de laudos virtuais, proporcionando mais facilidade e satisfação dos usuários. A unidade realizou também

melhorias em sua estrutura, com adequação do expurgo, construção de um depósito para dispensação de roupas sujas, troca de piso da sala da Ressonância Magnética e colocação de sinalizador para os carros que ficam no estacionamento. O serviço de higienização, internalizado, ganhou protocolos de limpeza construídos com o Núcleo de Controle de Infecção Ambulatorial (NCIA).

Com foco no cooperado e seus dependentes, foi criado um canal exclusivo de agendamentos de exames, trazendo maior agilidade e conforto, além de realizadas campanhas exclusivas, como o Outubro Rosa, o Novembro Azul e o Dia da Mulher.

Viver Bem inova na promoção da saúde

O Viver Bem promove qualidade de vida por meio do incentivo de hábitos saudáveis e da mudança de comportamento, com foco na assistência preventiva. O objetivo é identificar e acompanhar clientes com fatores de risco ou doenças crônicas, contribuindo para a prevenção ou controle desses problemas.

Para isso, a cooperativa oferece dez linhas de cuidado diferentes, com atividades como consultas, palestras e cursos, tanto para clientes Pessoas Físicas quanto para colaboradores das empresas atendidas pela Unimed Vitória.

Em 2021, o serviço evoluiu na adaptação de suas atividades, passando a contar com a opção de Teleconsulta a partir de março, com profissionais de Psicologia, Nutrição e Fonoaudiologia. Outro diferencial foi a implantação do tratamento fisioterapêutico

pós-internação por Covid nas UTIs. Depois de vencidos os sintomas mais graves, os pacientes com comprometimento nas funções respiratórias ou motoras recebiam acompanhamento no processo de reabilitação.

Atendimento inicialmente disponível para os pacientes internados no Hospital Unimed, o serviço foi ampliado para todos os beneficiários que atendiam aos requisitos na rede credenciada da cooperativa. Atenta aos impactos provocados pela pandemia junto aos seus clientes, como saúde mental, alimentação e postura, entre outros, o Viver Bem promoveu uma série de lives direcionadas à saúde e ao bem-estar, no canal da Unimed Vitória no Youtube e em empresas clientes. No total, foram realizadas 42 transmissões, alcançando 1.667 pessoas.



O tratamento fisioterápico vem sendo um diferencial na recuperação dos pacientes que tiveram quadro grave de Covid

SOS renova frota e adota novos protocolos

O SOS Emergências Médicas realiza o atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência em domicílio, atuando num raio de até 50 quilômetros da sua base no Hospital Unimed, abrangendo os municípios de Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra e Viana. Seu foco também está nas transferências inter-hospitalares no Espírito Santo e no suporte aos pacientes internados no Hospital Unimed em demandas de transporte para exames e procedimentos externos, além de casos de urgência nos leitos de internação. Também faz cobertura de áreas protegidas da Unimed Vitoria.

No total, foram mais de 12 mil atendimentos no decorrer de 2021, 16% a mais em relação ao ano anterior, com o impacto das novas ondas da pandemia. Para garantir o atendimento de forma satisfatória, o SOS renovou a sua frota de ambulâncias, adquirindo um novo veículo. O serviço, ao todo, contou com 11 unidades.

As equipes médica e assistencial participaram de capacitações e adotaram protocolos assistenciais para condutas específicas em casos de Acidente Vascular Cerebral (AVC), Obstetrícia e atendimentos a pacientes com transtornos psiquiátricos. As medidas garantiram que os atendimentos ocorressem com agilidade

em toda a área de atuação da Unimed Vitória e considerando as particularidades de cada cliente. Os investimentos em estrutura e treinamento de pessoal refletiram diretamente para a manutenção do índice de excelência, que alcançou 96% em 2021 junto aos beneficiários que utilizaram o serviço.



O serviço recebeu atenção com a aquisição de nova ambulância e treinamento das equipes

Aduvi: o Jeito de Cuidar disponível em domicílio

A Assistência Domiciliar Unimed Vitória (Aduvi), em 2021, ampliou o seu escopo de atendimento, absorvendo mais pacientes desospitalizados, demandados pela busca de leitos de internação durante a pandemia, além de contribuir no amparo pós-covid, que necessitaram de auxílio de oxigênio por um período após a sua alta hospitalar. No ano, atendeu uma média de 354 pacientes por mês.

Além da equipe multidisciplinar em domicílio, o serviço conta também com uma crescente demanda de pacientes para procedimentos de enfermagem, como antibioticoterapia, curativos, entre outros, o que contribui para a desospitalização e a gestão do custo assistencial. A unidade possui 31 leitos em regime de internação domiciliar, com pacientes críticos dependentes de equipamentos respiratórios e que demandam cuidados 24 horas por dia.



A atuação da unidade conta com uma equipe multidisciplinar

AVANÇOS DE DESTAQUE DA UNIDADE

- Efetivação do Núcleo de Controle de Infecção Ambulatorial (NCIA), com um médico infectologista dedicado, e um Programa de Controle de Infecções em Domicílio, com protocolos clínicos mais seguros e equipe capacitada para prevenir infecções;
- Reestruturação do Protocolo de Cuidados Paliativos, com uma equipe multidisciplinar atuando com um plano terapêutico individualizado para cada paciente com apoio nutricional, psicológico e assistencial nos casos terminais e irreversíveis.

Saúde Ocupacional

A Saúde Ocupacional Unimed Vitória atuou na assistência às empresas clientes no cumprimento das suas necessidades com relação à proteção dos funcionários. Com parte das organizações voltando ao modelo de trabalho presencial ou híbrido, a unidade contribuiu nesse processo de adequação, sempre seguindo as normas regulamentadas. O serviço, que tem uma carteira de 9.948 vidas, distribuídas em 231 clientes, promoveu 5.697 atendimentos em 2021, sem interrupções em seus serviços.

Prestadores em 19 municípios

GRI 102-9

A rede credenciada é formada pelos profissionais e estabelecimentos de saúde que não integram os Recursos Próprios. Nesse grupo estão laboratórios, hospitais e clínicas, parceiros estratégicos que cumprem o papel de ampliar a cobertura assistencial oferecida pela cooperativa aos seus beneficiários.

Em 2021, a rede prestadora foi formada por 297 prestadores de serviços, distribuídos em 19 municípios da área de atuação da Unimed Vitória. Para remunerar a prestação de serviços, a cooperativa efetuou o pagamento de R\$ 532

milhões no ano a clínicas, hospitais, centros de diagnóstico e laboratórios credenciados. No período, ocorreram 26 novos credenciamentos e dez descredenciamentos, cumprindo todos os requisitos legais estabelecidos.

COMPOSIÇÃO DA REDE PRESTADORA

- Clínicas – 176
- Centros de Diagnóstico – 49
- Laboratórios – 42
- Hospitais – 30

REDE PRESTADORA POR MUNICÍPIO

Rótulo de Linha	Anchieta	Aracruz	Cariacica	Domingos Martins	Fundão	Guarapari	Ibiraçu	Itaguaçu	Itarana	João Neiva	Laranja da Terra	Marechal Floriano	Santa Maria de Jetibá	Santa Teresa	Serra	Vila Velha	Vitória
Centro de Diagnósticos		11	4			2							1		6	7	18
Clínica	2	8	10	1	2	5	1		1	2		1		1	23	26	90
Hospital	2	1	2	1		1			1	1			1	1	3	6	11
Laboratório	1	4	2	2		2		1	2	1	1	1	3	1	3	5	13

Garantia da assistência

A continuidade da pandemia e a demanda por leitos e serviços para o tratamento da Covid-19 exigiu dedicação e profissionalismo por parte da rede prestadora, de modo a garantir a assistência dos clientes.

Com o avanço da vacinação, a forma de utilização dos serviços foi alterada, resultando na retomada gradativa dos atendimentos eletivos em todos os serviços da rede credenciada. A mudança do cenário fez com que as equipes tivessem de ter atenção redobrada e foco no monitoramento de acesso e na gestão dos custos assistenciais, mantendo a qualidade e a segurança na entrega do cuidado aos clientes.

Projeto de inteligência

A principal inovação trazida pela área em 2021 foi a entrega do Projeto de Inteligência Artificial na regulação de SADT (Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico). A iniciativa contribuiu para a otimização do tempo de regulação e a redução de autorizações por decurso de prazo, resultando em um melhor atendimento e a satisfação do cliente.

O ano também foi marcado pela renegociação de contratos e serviços, pela revisão dos processos de juntas médicas e por ajustes nas rotinas de regulação e auditoria. Destaque ainda para o trabalho voltado para a redução do número de pacientes institucionalizados de longa permanência.

Visitas técnicas para qualificação da rede

Em dezembro, a Unimed Vitória concluiu o terceiro ciclo voltado para a qualificação da rede prestadora, iniciado ainda em 2020. O trabalho, que foi afetado pela pandemia, ao final somou 329 visitas técnicas. Foram incluídos na visita, postos e filiais de prestadores credenciados que possuíam

mais de um local habilitado em contrato para atendimento.

Assim como nas visitas de relacionamento, as de qualificação buscam reforçar os conceitos do Jeito de Cuidar Unimed, fortalecendo as bases para a satisfação e a qualidade percebida pelos clientes.

Novos modelos de remuneração em estudo

Para 2022, a operadora de saúde estará focada em projetos que visam uma maior eficiência da auditoria hospitalar e na criação do Escritório de Valor, com o objetivo de desenvolver novos modelos de remuneração baseados em valor, indicadores de resultado e desempenho. Há ainda a expectativa de obter melhorias contínuas no projeto de Inteligência Artificial na regulação. A ideia é avançar nas análises para procedimentos cirúrgicos simples e de baixo custo, otimizando o trabalho dos auditores.



Nosso planeta

Por meio do Instituto Unimed Vitória, braço social da cooperativa, as ações para contribuir com a preservação ambiental e a promoção do comportamento consciente receberam atenção especial. Com o aumento das internações por Covid-19, o volume de resíduos também cresceu. Um aspecto positivo veio na elevação da coleta e comercialização de itens recicláveis, que geraram receita para projetos sociais.

O consumo de água e de energia foram monitorados com a adoção de iniciativas para o uso consciente e sustentável. A qualidade do ar esteve entre as ações de cuidado do meio ambiente, com participação no programa Despoluir e o inventário de CO₂. ■



Compromisso com a sociedade e o meio ambiente

Tema material: conformidade ambiental

A Unimed Vitória, no seu compromisso com a sociedade e com o futuro, atua de forma determinada para o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida de clientes, cooperados e colaboradores. Esse compromisso se reflete no dia a dia da organização com foco no uso adequado dos recursos e na preservação ambiental nos locais em que está inserida. Para isso, promove práticas voltadas ao monitoramento e à prevenção de possíveis impactos do negócio no ecossistema, na biodiversidade e nos recursos naturais.

A operadora e as suas unidades próprias cumprem toda a legislação ambiental, ficando a cargo do Instituto Unimed fazer o acompanhamento das licenças ambientais junto à Coordenação Administrativa. Em 2021, foram elaborados e aprovados sete Relatórios de Cumprimento das Condicionantes

Ambientais (RCCAs) para renovação das licenças, todos com antecipação ou dentro do prazo.

Para 2022, a gestão ambiental está formalmente conectada com os objetivos do negócio, considerando que a Unimed Vitória estabeleceu o objetivo

estratégico “Conectar os princípios da ESG à estratégia da Cooperativa”, dentro da promoção das melhores práticas de ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança). Com isso, o tema será priorizado com a realização de um diagnóstico que norteará as ações no próximo ano.

Aumento de internações impacta o volume de resíduos

Com a retomada dos procedimentos eletivos pelos clientes e mais colaboradores retornando ao trabalho presencial, sobretudo a partir do final do primeiro semestre, a coleta seletiva e a separação adequada de resíduos demandaram esforço adicional. Houve aumento na geração de resíduos, chegando a 174 toneladas compreendendo todas as unidades dos Recursos Próprios e a Sede da cooperativa.

Um grande desafio foi o recolhimento e a destinação final dos resíduos infectantes, gerados principalmente no Hospital Unimed com a elevação do número de pacientes internados em estado grave e que exigiram longo período de internação. Em 2021, esses tipos de resíduos somaram 193 toneladas contra 144 toneladas de 2019, um aumento de 26%.

Não foi possível comparar com 2020, pois a balança de resíduos precisou ser desativada por três meses e meio para ceder o espaço para ações contra a pandemia.

O volume de resíduos reciclados coletados e comercializados também registrou crescimento, chegando a 16,6 toneladas de sucata (cobre, ferro, alumínio, cabos, fios e outros de obras e equipamentos obsoletos) e 19 toneladas de papéis e papelões. A venda desse material gerou receita, destinada aos projetos socioambientais do Instituto, de R\$ 25.243,00. Em 2020, a comercialização resultou em R\$ 14.329,00.

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos da Unimed Vitória, composta por 23 membros de várias unidades, visando garantir as boas práticas em todas as etapas – da geração à destinação final – manteve reuniões virtuais, realizadas bimestralmente. O objetivo foi evitar a contaminação pelo coronavírus, orientando e acompanhando os colaboradores nos processos, da manipulação e ao descarte dos resíduos.

A venda desse material gerou receita, destinada aos **projetos socioambientais do Instituto, de R\$ 25.243,00**

Cartão magnético gera novo produto

Com a retomada dos procedimentos eletivos pelos clientes e mais colaboradores retornando ao trabalho presencial, sobretudo a partir do final do primeiro semestre, a coleta seletiva e a separação adequada de resíduos demandaram esforço adicional. Houve aumento na geração de resíduos, chegando a 174 toneladas compreendendo todas as unidades dos Recursos Próprios e a Sede da cooperativa.

Uma das iniciativas que contribuem para minimizar impactos ao meio ambiente é evitar o descarte inadequado de cartões de plano de saúde. Os beneficiários (clientes, cooperados e colaboradores) são incentivados a depositar os cartões vencidos nas máquinas Papa Cartão, que funcionam por meio de manivela, triturando o material sem a necessidade do uso de energia.

As máquinas estão disponibilizadas no Espaço do Cliente e na Sede da

cooperativa, além do formato itinerante, sendo levada a clientes empresariais com grande número de beneficiários quando ocorre a substituição de cartões.

O material triturado é enviado para empresa especializada, que recicla 100%, utilizando na confecção de cadernos, blocos, agendas e porta-copos. No ano, foram triturados 8.956 cartões, sendo 3.440 nas ações com clientes empresariais.



A máquina Papa Cartão foi levada a clientes empresariais para incentivar o descarte correto e a reciclagem

Lacres de lata de alumínio transformados em solidariedade

Iniciada em 2016, a coleta de lacres de latas de alumínio por meio da Campanha Eu Ajudo na Lata alcançou 26 unidades da cooperativa em 2021. O material será vendido para reciclagem e renda destinada, como nos anos anteriores, para a aquisição de cadeiras de rodas ou outros itens que auxiliem na acessibilidade de pessoas com deficiência.

Desde o início da campanha, foram arrecadados mais de 500 quilos de lacres, que possibilitaram a doação de oito cadeiras de roda para instituições sociais parceiras.

Consumos de água e energia têm comportamentos distintos

GRI 302-4 e 302-6

O trabalho de conscientização sobre a importância do uso consciente da água, realizado por meio do Programa Colaborador Sustentável, vem surtindo o efeito esperado, ano a ano, com a redução do consumo. Em 2021, foram consumidos 52.406m³ (19 unidades), contra 56.143m³ em 2020 (19 unidades) e 62.864m³ em 2019 (15 unidades).

Outra ação com foco no uso adequado é a captação de água da chuva e o reaproveitamento de condensação dos aparelhos de ar-condicionado no Hospital e na Maternidade Unimed. Em 2021, resultou na captação de 362m³. A água captada foi utilizada para limpeza de calçadas e de ambulâncias, além da irrigação de jardins. Ainda em 2021, foram instalados redutores de vazão de água nas torneiras dos banheiros e consultórios das unidades, incluindo os hospitais. Em 2022,

está prevista a captação para reutilização de água também em aparelhos de ar-condicionado da Sede da cooperativa.

Já o consumo de energia foi de 13.442.065 Kw/h, em 19 unidades, com o Hospital Unimed e a Unimed Diagnóstico sendo as com maior consumo. Em 2020, o consumo de energia foi de 13,447.417 Mw/h e, em 2019, foram 13.391.598 Kw/h (19 unidades).



Os impactos financeiros com energia são reduzidos com a estratégia de compra de energia no mercado livre, onde de forma consciente a cooperativa adquire energia incentivada proveniente exclusivamente de empreendimentos de fonte hidrelétrica de baixo impacto ambiental, como as Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH), ou de fontes solar, eólica ou de biomassa.

Essa ação sustentável proporcionou economia anual de R\$ 1,15 milhão no ano de 2021 (em relação ao mercado cativo), ao longo da pior crise hídrica dos últimos 91 anos.



Veículos 100% aprovados no QualiAR

A Unimed Vitória participa do programa Despoluir, da Federação das Empresas de Transportes do Estado do Espírito Santo (Fetransportes). O programa reconhece as empresas e organizações que atingem as metas de redução de emissão de poluentes na atmosfera em seus veículos e máquinas movidos a diesel.

Participaram os veículos do SOS Emergências Médicas e os geradores do Hospital e da Maternidade Unimed, que tiveram 100% de aprovação nos testes.



A frota do SOS Emergências Médicas obteve 100% de aprovação nos testes do QualiAR

Inventário de emissões em andamento

A cooperativa, por meio de ferramenta da Unimed do Brasil (Calculadora de CO₂e), faz a medição da emissão de Dióxido de Carbono (CO₂), um dos principais responsáveis pelo efeito estufa, proveniente do transporte de seus colaboradores no deslocamento para o trabalho. Os dados do inventário de emissões referentes a 2021 estarão disponíveis até abril de 2022, indicando a quantidade de GEE (Gases de Efeito Estufa) emitidos pela Unimed Vitória.

A operadora realiza estratégias para diminuir o impacto dessas emissões, como por exemplo, troca de lâmpadas por tecnologia LED, sensores de presença em locais de menor circulação, manutenção preventiva nos veículos e máquinas movidos a diesel, entre outras iniciativas.



Anexos

- Matriz de Materialidade
- Índice de Indicadores de GRI
- Relatório da Administração
- Demonstrações Financeiras

Temas materiais

GRI 102-18, 102-43, 102-44, 102-47, 102-53 e 102-54

A materialidade da Unimed Vitória resulta, a cada dois anos, do cruzamento dos temas relevantes sob a perspectiva do negócio e a perspectiva dos seus públicos. A participação é feita por meio de pesquisa on-line com os seguintes públicos: clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores, rede prestadora, corretoras e organizações da sociedade civil. O processo de consulta partiu da seleção de 21 temas, com 235 respondentes, no período de 1º de outubro a 30 de novembro de 2020.

SÃO TEMAS MATERIAIS PARA A UNIMED VITÓRIA:

Qualidade no atendimento

Privacidade do cliente

Saúde e segurança do cliente

Desempenho econômico-financeiro

Investimentos em infraestrutura

Sinistralidade

Transparência nos preços e coberturas

Medidas anticorrupção

Diversidade, igualdade de oportunidades e não discriminação

Conformidade ambiental

Os temas estão agrupados por blocos e não por ordem de importância.

O relato é uma forma de comunicação transparente feita para apresentar a estratégia de sustentabilidade. Por isso, incentivamos que nos enviem comentários, críticas e sugestões pelo e-mail comunicação@unimedvx.com.br

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 2021, 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), Perfil Regional (Enfermaria e Apartamento), Personal Smart (Enfermaria), Personal Ambulatorial e Plano Odontológico (em parceria com a operadora Unimed Odonto). 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, Ibiracuz, 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		30
102-7	Porte da organização. Nº. Empregados, total de operações, vendas líquidas, capitalização (patrimônio líquido) e quantidade de produtos ou serviços	Número total de colaboradores: 2.705.	54, 31 e 126
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	286 empregados terceirizados alocados em: TI, Segurança patrimonial, Limpeza e conservação, Alimentação, Transporte/ logística, Entregas/motoboy, Lavanderia e Engenharia Clínica. O total de 2.705 colaboradores é composto por: abaixo de 30 anos (551), de 30 a 50 anos (1.985), acima de 50 (169).	
102-9	Cadeia de Fornecedores		61 e 116
102-10	Mudanças significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Credenciados: Clínica Reforço Positivo, JR Coelho Psicologia, Stimulus Espaço Integrado, Fernanda Ferreira Meneguelli, Viviane Biriba Bastos Arpini –Terapia Ocupacional, Aube Saúde da Mente, Maciel Serviços Especializados Em Saúde, Recriar Espaço Terapêutico, Miriam Medeiro de Araújo – Psicologia Clínica, Espaço Acolher – Psicologia e Saúde, Personalite Psicologia Clínica e Organizacional, Centro de Reabilitação de Corpo e Mente Máximo Varejão, Iluminar Espaço Terapêutico, R. Lima De Oliveira, Clínica Mundo Azul, M.R. Orientação Integrada, RCM Bessa Psicologia, Oral Med Ondontologia e Serviços Médicos, JCD Fajardo Psicologia, Espaço Evoluir – Centro de Desenvolvimento Humano, Conecta Clínica Transdisciplinar, Lapaes – Laboratório de Patologia do Espírito Santo, Fisiopelv, Tróia Comércio e Serviços, Grupo Green House – Protea, Digestiva Endoscopia & Cirurgia e Mais Diagnósticos. Descredenciados: Biolabor Laboratório, Dnalab Consultoria Genética e Exames Laboratoriais, Centro Médico Hospitalar Praia do Canto, Biogen Análises Clínicas, Jabes de Oliveira Lima, Laboratório Aracruz, Instituto de Medicina Preventiva e Longevidade, Ultra Sone Diagnóstico Ultrassonográfico, Serviço de Hemodinâmica do Vitória Apart Hospital e Cecon – Centro Capixaba de Oncologia.	
102-11	Princípio da abordagem da precaução	Em função das prioridades no cenário da pandemia, a ação foi postergada para 2022/2023, e contemplará a elaboração do Manual de Riscos Socioambientais conforme a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos da Unimed Vitória.	

INDICADOR	DESCRIÇÃO	PÁGINA
102-12	Iniciativas externas Lista de tratados e princípios de caráter econômico, ambiental e social	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.
102-13	Participação em associações Lista de participação das mais importantes do setor ou organizações nacionais e internacionais	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. 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.
102-14	Declaração do mais alto executivo	4 e 6
102-16	Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	85 e 95
102-18	Estrutura de Governança	79 a 81
102-40	Lista de grupos de stakeholders	125
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	É realizada pela Assessoria de Comunicação a partir da interferência que eles exercem no negócio.
102-43	Abordagem para engajamento de stakeholders	125
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	125
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 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 Definição do conteúdo do relatório e dos limites de tópicos	O conteúdo é definido a partir dos principais indicadores internos monitorados no ano, tendo como referência os Indicadores GRI, bem como os temas indicados pelos stakeholders consultados.
102-47	Lista de tópicos materiais	125
102-48	Reformulações de informações	Não há.
102-49	Alterações no relato	Não há.
102-50	Período coberto pelo relatório	O conteúdo da publicação, abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021
102-51	Data do relatório mais recente	Última versão publicada no dia 19 de fevereiro de 2021.
102-52	Ciclo de emissão de relatórios	Anual
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	125

INDICADOR		DESCRIÇÃO	PÁGINA
102-54	Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI		125
102-55	Sumário de conteúdo GRI		126 a 128
102-56	Verificação externa	Não houve verificação externa	
Tema material: Desempenho Econômico			14 a 21
Tema material: Investimentos			17 e 118
Tema material: Qualidade do Atendimento			100 a 115
Tema material: Combate à corrupção			93 a 98
Tema material: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais			119 a 123
Tema material: Diversidade e igualdade de oportunidades		A Unimed Vitória possui uma Política de Diversidade e todas as ações da área de Gestão de Pessoas são norteadas por ela.	
Tema material: Saúde e Segurança do Consumidor		A Unimed Vitória possui protocolos, treina seus colaboradores e monitora indicadores visando à saúde e à segurança do cliente. A cooperativa também segue todas as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) com impactos avaliados em relação à saúde e à segurança por meio do acompanhamento da gestão de risco assistencial e de indicadores da própria ANS. A organização se cerca de uma rede de prestadores e fornecedores confiável e transparente.	104 e 109
Tema material: Privacidade do cliente			99
Tema material: Transparência nos preços			15 e 35
Tema material: sinistralidade			57
204-1 (*)	Proporção de gastos com fornecedores locais		61
302-4 (*)	Redução do consumo de energia		122
302-6 (*)	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		122
403-7 (*)	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho		45 e 59
404-1 (*)	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Em 2021, a média de horas de capacitação por empregado foi de 1:20 hora homem treinado. O total de horas de treinamento chegou a 43.786:10.	

* Indicadores adicionais reportados



Demonstrações Financeiras 2021



Relatório da administração

Com 42 anos de existência, a Unimed Vitória segue como líder de mercado em seu segmento e é referência entre as Unimed's do país. Sua solidez foi fundamental para enfrentar mais um ano desafiador. O setor da saúde foi novamente muito exigido em função da pandemia e a cooperativa continuou adotando medidas rápidas e assertivas. O Comitê de Superação, criado pela Unimed Vitória para o enfrentamento do cenário gerado pela disseminação da Covid-19, foi mantido em 2021. Esse grupo, formado pela alta gestão, centralizou, coordenou e direcionou as ações da cooperativa frente à situação adversa.

Diante desse panorama, as ações estratégicas da Unimed Vitória em 2021 visaram, de maneira especial, ao desenvolvimento e ao fortalecimento dos pilares Direcionadores de Inovação, com treinamentos para colaboradores e outras medidas capazes de mitigar riscos e fazer frente às novas demandas. Ao trabalhar tanto a inovação aberta quanto a fechada, com o desenvolvimento do Programa de Ideias, a cooperativa estimulou os colaboradores a manifestarem suas ideias inovadoras.

Os cooperados, neste último ano, também foram envolvidos no Programa de Ideias. O objetivo maior foi captar sugestões alinhadas à estratégia e com foco em resultados e na sustentabilidade do negócio. No ano passado, a cultura de inovação na cooperativa foi ampliada também por meio do Programa de Inovação, o Pulsar, que possibilitou a criação de conexões com startups e hubs de inovação de dentro e fora do Espírito Santo.

No escritório de projetos, a parceria com as startups agraciou o portfólio com práticas de gestão ainda mais ágeis e voltadas para a satisfação do cliente. Essas iniciativas estão sendo estudadas para ampliação do escopo. Pode-se afirmar que o ano de 2021 foi um salto para a Unimed Vitória, visto que a inovação, que tem alavancado empresas em todo o país, tornou-se a base de trabalho da cooperativa. Mais do que nunca, inovar está no cerne das atividades e dos processos da nossa organização.

PRINCIPAIS INDICADORES

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

Destaques Financeiros	2021	2020	2019
Receita Operacional Líquida	1.494,88	1.387,58	1.379,58
Resultado Líquido	(15,10)	67,29	22,14
Resultado Patrimonial	3,99	13,79	16,73
Juros Sobre Capital	-	14,11	20,99
Custo Assistencial	1.332,73	1.118,56	1.202,06
Sinistralidade Geral	88,56%	79,35%	86,01%
Despesa Administrativa	147,59	153,26	148,39
Margem de Solvência	107,28%	133,11%	114,23%
Liquidez Corrente	1,44	1,64	1,48
Endividamento	0,52	0,52	0,53

Receita

A receita de 2021 também foi influenciada diretamente pelo percentual de reajuste negativo dos planos de saúde para pessoa física que ficou em -8,14%, o que significa que o valor das mensalidades diminuiu, mesmo com a assistência ficando mais cara. Tal medida deve causar efeitos até abril de 2023, considerando a duração de alguns dos contratos em vigor. O seu impacto na cooperativa será de R\$ 17,5MM no período.

O reajuste dos planos não regulamentados (anteriores a 1999), que não seguem essa regra, apresentaram negociações mais favoráveis. No entanto, devido a sua baixa representatividade no total da carteira, não somaram para esse resultado.

Em um ambiente totalmente incomum, a receita operacional líquida registrou um crescimento de 7% em relação ao ano anterior e totalizou R\$ 1.494,88 bilhão (2020 = R\$ 1.387,58 bilhão).

Custos e Despesas

A Unimed Vitória apresentou em 2021 um custo assistencial de R\$ 1.332,73 bilhão (2020 = R\$ 1.118,56 bilhão), um aumento de 18% em rela-

ção ao ano anterior, o que gerou uma sinistralidade geral de 88,56%. O índice de sinistralidade é o indicador obtido na relação entre as despesas assistenciais e a soma das receitas. Isso quer dizer que, para cada R\$ 100,00 recebidos pela cooperativa, R\$ 88,56 cobrem gastos com os beneficiários, restando R\$ 11,44 para as demais despesas.

A flexibilização da quarentena, que representou o retorno dos procedimentos eletivos, assim como as ondas de coronavírus ao longo de 2021 foram responsáveis por essa escalada nas demandas. Dessa forma, os custos com os atendimentos de Intercâmbio – valores cobrados para atendimentos de clientes da Unimed Vitória em outras Singulares – apresentou elevação, o que contribuiu para o resultado desse indicador.

A cooperativa deu continuidade ao trabalho de análise dos valores previstos para 2021, de forma a minimizar os efeitos na performance. Ao longo desse período, foram realizados quatro ciclos de revisão orçamentária propondo a readequação das verbas disponíveis em todos os setores da organização. Ações com menos impactos foram reprogramadas para 2022 e seguiu-se a premissa de preservar todos os serviços essenciais cuja descontinuidade afetasse o atendimento dos clientes.

O Comitê de Enfrentamento da pandemia definiu os critérios para a continuidade adequada da assistência ao cliente, mas com atenção à gestão de custos. O trabalho conjunto das áreas e do Comitê permitiu que a Despesa Administrativa ficasse 2% abaixo da meta proposta para o ano, totalizando R\$ 147,59 milhões em 2021 (2020 = R\$ 153,26 milhões), redução de 3,7%.

A eficiência administrativa, comparação entre esta e a Receita Bruta, fechou o ano em 9,8% (10,8% em 2020), abaixo do indicador do ano anterior. A cooperativa tem investido em tecnologia e melhoria contínua dos processos para garantir a eficiência no controle sobre as suas despesas.

Já entre os investimentos, foi feita uma revisão na torre de projetos previstos, também adotando uma priorização entre eles. Isso permitiu uma redução no total de investimento previsto de R\$ 26 milhões e a manutenção de R\$ 28 milhões para ações de impacto para o negócio. Destaca-se que 34% do montante investido no ano foram destinados à aquisição de equipamentos hospitalares, com objetivo de atender a demanda dos pacientes com Covid-19, 42% destinados para Projetos Estratégicos como expansão das unidades hospitalares e 24% investidos em novos softwares e equipamentos de processamento de dados.

A Unimed Vitória teve uma importante atuação na regulação, buscando o consenso de solicitações de procedimentos e, conseqüentemente, o controle de custos assistenciais, priorizando sempre a qualidade da assistência prestada aos clientes. O mercado financeiro oscilou ao longo de 2021. Após um primeiro semestre mais ameno e com boas expectativas de recuperação, o período entre julho e dezembro voltou a apresentar circunstâncias adversas.

Fatores como a depreciação de crédito na China e o aumento da taxa básica de juros nos EUA e na Europa se somaram a uma elevação da taxa básica de juros no Brasil, a Selic, responsável pelo controle da inflação no país, e à queda da Bolsa de Valores. Toda essa conjuntura exigiu atenção redobrada e agilidade do Comitê de Aplicações Financeiras da Unimed Vitória, que atuou de forma estratégica para compensar perdas de mercado e maximizar os retornos dessas aplicações para o caixa da cooperativa.

A análise criteriosa trouxe um ganho financeiro fundamental, considerando o período de custos elevados, apresentando rendimentos acima dos resultados de 2020. Com isso, a Unimed Vitória apresentou rendimentos de R\$ 13,9 milhões, sendo este valor superior em R\$ 7,9 milhões ao



projetado como meta para o período. Em 2021, a carteira ultrapassou R\$ 264 milhões.

Resultados

Se 2021 foi mais uma vez um ano de enfrentamento da pandemia, também foi preciso continuar driblando os desafios econômicos causados pela maior crise de saúde dos últimos 100 anos. As novas ondas do coronavírus, associadas ainda ao retorno dos atendimentos eletivos represados ao longo de 2020, afetaram diretamente os custos assistenciais e os resultados do negócio.

Mesmo com o aumento da carteira de clientes, a receita não acompanhou o aumento do custo

assistencial. A situação foi vivida por praticamente todo o segmento de saúde suplementar, que viu as contas impactadas pelas despesas com o tratamento do alto número de pacientes com Covid-19 nas UTIs, pela inflação nos preços dos insumos e pela elevação do índice de sinistralidade de forma geral.

No mês de setembro, os resultados geraram uma sinistralidade combinada (comparando a média dos custos assistenciais com as receitas dos últimos 12 meses) acima de 100%. Em situações como essa, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) exige a composição de uma nova reserva técnica, a Provisão de Insuficiência de Crédito (PIC).

Houve impacto ainda sobre a remuneração dos cooperados e da rede prestadora, exigindo diálogo com os grupos afetados para justificar os reajustes propostos para o ano.

O resultado líquido do exercício foi de R\$ -15,10 milhões (2020 = R\$ 67,29 milhões), refletindo o tamanho do desafio enfrentado com a alta dos custos assistenciais no ano.

O cenário exigiu que as reservas da cooperativa fossem usadas para equilibrar as contas e cobrir

o resultado negativo que seria posto à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO), sendo utilizados R\$ 21,9 milhões da RESERVA do RATES e R\$ 9,9 milhões da RESERVA LEGAL.

De acordo com o artigo 77 do Estatuto Social da Unimed Vitória, as sobras líquidas apuradas no exercício, depois de deduzidas as taxas para os Fundos, serão rateadas entre os cooperados, em partes diretamente proporcionais às operações realizadas com a cooperativa no período, salvo deliberação diversa da AGO.

Com a estratégia de inovação e geração de novos negócios, foi possível obter o resultado patrimonial de R\$ 3,99 milhões em 2021 (R\$ 13,79 milhões em 2020). 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. O resultado é modesto quando comparado ao ano anterior, tendo em vista os desafios enfrentados pelo mercado de saúde.

Indicadores de Solvência

Em 2021, a cooperativa ficou com R\$ 25 milhões da margem de solvência (indicador medido pela ANS) acima do exigido, fechando com um indicador de 107,3%.

Em relação aos indicadores patrimoniais, a empresa terminou o ano com índice de liquidez corrente de 1,44 e endividamento de 0,52, o que demonstra a saúde financeira da cooperativa. Em 2022, visando alavancar ainda mais seus resultados, a cooperativa irá manter o patamar de investimentos.

Holding investe em seu primeiro empreendimento

A cooperativa se manteve trabalhando nos projetos para potencializar resultados e reverter ganhos para seus cooperados. Destaque para a holding Unimed Vitória - UVXP, que deu o primeiro passo para gerar novos negócios e oportunidades de ganhos para os sócios. Criada para permitir que os cooperados participem em vários negócios, a UVXP prioriza a participação dos cooperados como investidores.

O novo modelo está sendo trabalhado com a criação de um Fundo de Investimento Imobiliário para a construção da unidade de Serviços em Unidade Avançada (SUA), já lançada no bairro São Geraldo, na Serra.

Uma novidade na holding, aprovada em Assembleia Geral Extraordinária (AGE), é que 5% do

seu faturamento anual será destinado a projetos propostos pelo Conselho de Administração da cooperativa. A Unimed Vitória ampliou o investimento em sociedades coligadas e controladas em 2021 no montante de R\$ 19 milhões, refletindo principalmente o aumento do capital social da UVXP.

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.

Ações pela comunidade

Desde o início da vacinação oferecida pela Prefeitura Municipal de Vitória (PMV) em 2021, a Unimed Vitória tem participado ativamente, por meio do Instituto Unimed, do processo de imunização da sociedade, com apoio logístico e de pessoal em diversos dos postos da Capital.

O Instituto Unimed Vitória terminou o ano com muitas entregas, a despeito dos impactos gerados pela pandemia. O cenário trouxe muitas restrições, mas também suscitou novas ideias para readequação dos projetos. Graças a fortes parcerias foi possível cumprir a missão de promover o comportamento saudável na sociedade por meio de seus eixos de atuação.

Pela cultura, foi realizado o 13º Circuito Cultural Unimed, apresentando cinco concertos e uma turnê com 12 apresentações em dez municípios com a peça infantil A Geladeira Mágica. No campo da educação e incentivo à geração de renda, foram oferecidos dois cursos profissionalizantes presenciais para a comunidade. Os projetos De Olho no Futuro e Saúde Auditiva também foram

destaques de 2021 e levaram saúde para a população de forma gratuita.

Já o projeto Esporte do Bem continuou a brilhar na região do Território do Bem, em Vitória, oferecendo atividades esportivas para crianças e adolescentes. Por seu valor para a comunidade de Itararé e entorno, foi escolhido pela OCB Nacional para representar o Sudeste no Dia C de Cooperar. O Esporte do Bem está sendo ampliado para Cariacica.

O ano também marcou a volta do projeto Saúde Habitacional com a entrega de mais duas casas reformadas. A ação, que visa oferecer saneamento básico e melhores condições de moradia para cidadãos em situação de risco, continua em 2022.



Proteção de dados é prioridade para a cooperativa

Tendo se antecipado às ações para o atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ainda em 2019, a partir de um diagnóstico com consultoria externa especializada, a Unimed Vitória concentrou sua atuação em 2021 na construção de documentos com diretrizes sobre a proteção

de informações, análise do nível de maturidade da LGPD e adequação dos contratos com fornecedores e prestadores.

Além disso, os processos internos que realizam tratamento de dados estão sendo adequados e os novos projetos já passam por análise prévia da Data Protection Officer (DPO) antes de serem iniciados. A cooperativa promoveu lives e rodas de conversas com prestadores de serviços, disseminando o que rege a LGPD e sua importância. Esses parceiros de negócios foram orientados pela DPO a adotar medidas corretivas e preventivas para garantir a proteção das informações pessoais.

A Política de Privacidade, que detalha como funciona o tratamento de dados na Unimed Vitória e como cada um pode colaborar para a proteção das informações, fica disponível para clientes, colaboradores, cooperados, prestadores de serviços e demais públicos no site da cooperativa.

A maior do segmento no Estado

Diante de um 2021 ainda assolado pela pandemia, a Unimed Vitória continuou implantando medidas que pudessem mitigar os impactos da Covid. O

serviço de teleconsultas, por exemplo, foi reforçado com mais médicos, que foram capacitados para atuar na telemedicina. O horário da teleconsulta também foi ampliado e os atendimentos nos finais de semana retomados. Todos os médicos da cooperativa foram convidados para atuar no serviço. Até dezembro de 2021, o serviço já passava dos 100 mil atendimentos.

Todo o empenho desses dois últimos anos de pandemia rendeu à Unimed Vitória, mais uma vez, o reconhecimento como Maior Empresa do Setor de Operadoras de Plano de Saúde em atuação no Espírito Santo (considerando a Receita Operacional Líquida em 2020) na 25ª Edição do Anuário IEL 200 Maiores e Melhores Empresas no Espírito Santo - 2021.

A operadora, destaque entre as Unimeds do país, conta hoje com mais de 2.600 médicos cooperados, 2.700 colaboradores e 366 mil beneficiários nos 19 municípios de atuação no 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.

Perspectivas para o novo ano

Anualmente, a Unimed Vitória renova suas estratégias e adequa suas metas às novas demandas e ao cenário atual. Com a pandemia, esse trabalho tornou-se ainda mais importante, especialmente diante dos reflexos e desafios desencadeados pela crise sanitária nos mais diversos setores da economia do Brasil e do mundo.

Para 2022, a cooperativa tem a meta de reforçar seu foco na sustentabilidade, buscando a racionalização do custo assistencial e o aumento da receita, sem abrir mão da excelência dos serviços prestados. Para isso, continuará realizando reuni-

ões voltadas para os indicadores de resultados e estimulando o desenvolvimento de projetos que promovam uma melhor gestão dos processos e dos principais pilares da organização, como aconteceu em 2021.

O Programa de Ideias será mantido, neste ano, como forma de engajar lideranças, cooperados e colaboradores na criação de propostas inovadoras que conectem os princípios de mercado, governança, sociais e ambientais às principais estratégias da Unimed Vitória.

O novo Mapa Estratégico da cooperativa destaca, como visão de futuro, ser a primeira escolha de quem busca cuidado integral de saúde, com tecnologia e inovação, garantindo uma atuação sustentável, preço justo e a melhor experiência ao cliente. O objetivo é crescer ainda mais a atuação no mercado de saúde suplementar com o melhor portfólio, facilitando a jornada do cliente e garantindo a qualidade no atendimento.

RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS E CONSOLIDADAS

Aos
Senhores Administradores da
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2021 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, 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 financeiras individuais e consolidadas 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 2021, o desempenho individual e consolidado 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 financeiras individuais e consolidadas”. Somos independentes em relação a Entidade e suas controladas 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 financeiras individuais e consolidadas 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 financeiras individuais e consolidadas 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 financeiras individuais e consolidadas, 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 financeiras 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 financeiras individuais e consolidadas

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas 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 financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 financeiras 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 financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, 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 financeiras.

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 financeiras individuais e consolidadas, 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 e suas controladas.
- 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 e suas controladas. Se concluirmos que existe incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras 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 e suas controladas a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras individuais e consolidadas representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente referente às informações contábeis das entidades ou atividades de negócio do grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas. Somos responsáveis pela direção, supervisão e desempenho da auditoria do grupo e, conseqüentemente, pela opinião de auditoria.

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, 15 de fevereiro de 2022.

WALTER HEUER - WH AUDITORES INDEPENDENTES

CVM Nº 8710 CRC - RJ 319/O S 8 MG

CNPJ Nº 42.465.302/0002-66



LUIS ALBERTO NAVA SALAZAR
RESPONSÁVEL TÉCNICO
CONTADOR CRC - RJ - 046624

Balanço Patrimonial em 31 de dezembro

(Valores expressos em milhares de reais)

ATIVO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
ATIVO CIRCULANTE		417.987	494.443	458.515
Disponível	6	29.430	50.635	30.169
Realizável		388.557	443.808	428.346
Aplicações Financeiras	7	254.267	322.525	293.824
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		178.930	206.795	178.930
Aplicações Livres		75.337	115.730	114.894
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	8	56.463	68.512	56.463
Contraprestação Pecuniária a Receber		21.816	15.574	21.816
Participação de Benef. em Eventos/Sinistros indenizáveis		10.619	11.048	10.619
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		23.689	21.476	23.689
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde		339	20.414	339
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operadora	9	18.634	8.172	18.634
Despesas Diferidas	10	1.636	1.696	1.635
Créditos Tributários e Previdenciários	11	6.529	11.568	6.761
Bens e Títulos a Receber	12	45.129	25.932	45.129
Despesas Antecipadas		1.206	1.300	1.206
Conta-Corrente com cooperados	13	4.693	4.103	4.693
ATIVO NÃO CIRCULANTE		373.756	326.049	381.514
Realizável a Longo Prazo	14	93.206	77.904	93.259
Aplicações Financeiras		10.173	4.797	10.173

continua

continuação

ATIVO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		5.155	4.797	5.155
Aplicações Livres		5.018	-	5.018
Títulos e Créditos a Receber		5.704	3.806	5.757
Depósitos Judiciais e Fiscais	14	52.267	38.036	52.267
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo		4.465	5.063	4.465
Conta-Corrente com cooperados	14	20.597	26.202	20.597
Investimentos	15	119.719	97.519	101.374
Participações Societárias pelo Método de Equiv. Patrimonial		104.314	85.350	85.969
Participações Societárias pelo Método de Custo		13.105	10.143	13.105
Outros Investimentos		2.300	2.026	2.300
Imobilizado	16	122.100	115.565	148.150
Imóveis de Uso Próprio		62.103	62.739	83.590
Imóveis - Hospitalares		34.512	34.969	55.999
Imóveis - Não Hospitalares		27.591	27.770	27.591
Imobilizado de Uso Próprio		52.889	45.201	52.889
Imobilizado - Hospitalares		43.949	39.528	43.949
Imobilizado - Não Hospitalares		8.940	5.673	8.940
Imobilizações em Curso		3.358	3.317	7.921
Outras Imobilizações		3.750	4.308	3.750
Intangível	17	38.731	35.061	38.731
TOTAL DO ATIVO		791.743	820.492	840.029

Balanço Patrimonial em 31 de dezembro

(Valores expressos em milhares de reais)

PASSIVO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
PASSIVO CIRCULANTE		290.602	301.491	325.555
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	18	147.229	160.242	147.229
Provisão de Contraprestações		2.729	3.337	2.729
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPNG		-	-	-
Provisão para Remissão		2.729	3.337	2.729
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS		8.573	8.960	8.573
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais		37.996	61.643	37.996
Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		97.931	86.302	97.931
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	19	10.656	17.668	10.656
Contraprestações a Restituir		593	673	593
Comercialização sobre Operações		77	22	77
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		9.986	16.973	9.986
Débitos de Oper. de Assist. Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	20	1.663	1.902	1.663
Tributos e Contribuições a Recolher	22	30.984	34.327	31.030
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	23	35.670	20.892	55.670
Débitos Diversos	24	59.097	62.827	74.004
Conta-Corrente de Cooperados		5.303	3.633	5.303
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		123.852	128.388	137.185
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	18	7.025	6.869	7.025
Provisão para Remissão		5.279	5.639	5.279

continua

continuação

PASSIVO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
Provisão de Eventos a Liquidar para o SUS		1.746	1.230	1.746
Provisões		77.324	64.957	77.324
Provisões para Tributos Diferidos	25	8.142	8.192	8.142
Provisões para Ações Judiciais	26	69.182	56.765	69.182
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	22	20.347	29.188	20.347
Parcelamento de Tributos e Contribuições		9.293	12.419	9.293
Tributos e Contribuições Relacionados à IN-20 - Parcelamento		11.054	16.769	11.054
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	23	17.706	25.864	31.039
Débitos Diversos		1.450	1.510	1.450
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		377.289	390.613	377.289
Capital Social	27	301.376	246.291	301.376
Reservas	28	75.913	96.976	75.913
Reserva de Reavaliação		15.924	16.022	15.924
Reservas de Sobras		59.989	80.954	59.989
Sobra à Disposição da AGO	34	-	47.346	-
TOTAL DO PASSIVO		791.743	820.492	840.029

Demonstração de Resultado em 31 de dezembro

(Valores expressos em milhares de reais)

DESCRIÇÃO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS DE PLANOS DE ASSIST. À SAÚDE		1.494.879	1.387.582	1.494.879
Receitas com Operações de Assistência à Saúde		1.513.583	1.414.330	1.513.583
Contraprestações Líquidas	29	1.512.616	1.415.704	1.512.616
Variação das Prov. Técnicas de Oper. de Assist. à Saúde		967	(1.374)	967
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora		(18.704)	(26.748)	(18.704)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS RETIDOS		(1.332.726)	(1.118.561)	(1.332.726)
Eventos Conhecidos ou Avisados		(1.321.097)	(1.119.396)	(1.321.097)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(11.629)	835	(11.629)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		162.153	269.021	162.153
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assist. à Saúde		203	191	203
Receitas de Assist. à Saúde Não Relac. com Pl. Saúde da Operadora	30	33.445	20.645	33.445
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		19.764	13.180	19.764
Receitas com Adm. de Interc. Eventual - Assist. Méd. Hospit.		4.718	3.008	4.718
Outras Receitas Operacionais		8.963	4.457	8.963
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assist. à Saúde		(1.131)	(613)	(1.179)
Outras Despesas Operacionais com Planos de Assist. à Saúde		(8.479)	(22.438)	(8.479)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assist. à Saúde		(9.939)	(6.954)	(9.939)
Programa de Promoção da Saúde e Prev. de Riscos e Doenças		(2.295)	(2.768)	(2.295)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		3.755	(12.716)	3.755
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Rel. com Planos de Saúde da Operadora	30	(39.438)	(20.147)	(39.438)

continua

continuação

DESCRIÇÃO	NE	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
		31/12/2021	31/12/2020	31/12/2021
RESULTADO BRUTO		146.753	246.659	146.705
Despesas de Comercialização		(19.536)	(19.241)	(19.536)
Despesas Administrativas	31	(147.594)	(153.264)	(147.613)
Resultado Financeiro Líquido		12.511	7.979	13.017
Receitas Financeiras		27.823	41.899	28.348
Despesas Financeiras		(15.312)	(33.920)	(15.331)
Resultado Patrimonial	32	3.999	13.789	3.703
Receitas Patrimoniais		6.082	13.801	5.786
Despesas Patrimoniais		(2.083)	(12)	(2.083)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E DAS PARTICIPAÇÕES		(3.867)	95.922	(3.724)
Imposto de Renda		(8.228)	(20.455)	(8.329)
Contribuição Social		(3.001)	(8.179)	(3.043)
RESULTADO LÍQUIDO		(15.096)	67.288	(15.096)
RESULTADO POR ATO		2021	2020	2021
Ato Cooperativo				
Ato Cooperativo Principal		(26.981)	25.866	(26.981)
Ato Cooperativo Auxiliar		1.059	35.725	1.059
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO		(25.922)	61.591	(25.922)
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO		10.826	5.697	10.826
RESULTADO LÍQUIDO DAS COOPERATIVAS		(15.096)	67.288	(15.096)

Demonstração das Mutações do Patrimônio Líquido em 31 de dezembro

(Valores expressos em milhares de reais)

	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE SOBRAS	RESERVA DE REAVAL.	SOBRAS ACUM	TOTAL CONTROLADORA	TOTAL CONSOLIDADO
SALDO 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)	-	-
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	246.291	80.954	16.022	47.346	390.613	-
Aumento (redução) de Capital						-
Por Subscrição e Integralização	35.921				35.921	35.921
Por Capitalização de JSC					-	-
Por Capitalização de Sobras AGO	23.673			(23.673)	-	-

continua

continuação

	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE SOBRAS	RESERVA DE REAVAL.	SOBRAS ACUM	TOTAL CONTROLADORA	TOTAL CONSOLIDADO
Devolução de Capital	(4.509)				(4.509)	(4.509)
Distribuição de Sobras						
Sobras Distribuídas conforme AGO				(23.673)	(23.673)	(23.673)
Reversões de Reservas						
Realização da Reserva de Reavaliação		98	(98)		-	-
Sobra do Exercício						
Sobra Líquida do Exercício				(15.096)	(15.096)	(15.096)
(-) Créditos Relacionados a Parcelamento IN-20				(5.967)	(5.967)	(5.967)
Reversão						
Reversão do RATES		(21.935)		21.935	-	-
Reversão da Reserva Legal – Absorção Perda do Exercício 2021		(9.954)		9.954	-	-
Proposta da Destinação da Sobra						
Reserva Legal					-	-
Reserva de Assist. Téc. Educ. e Social – RATES					-	-
Resultado do Ato Não Cooperativo						
Resultado do Ato Não Cooperativo		10.826		(10.826)	-	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	301.376	59.989	15.924	-	377.289	377.289

Fluxo de Caixa em 31 de dezembro

(Valores expressos em milhares de reais)

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.607.852	1.461.441	1.607.852
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	2.094.690	4.370.965	2.644.876
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	23.263	28.762	25.092
(+) Outros Recebimentos Operacionais	31.123	78.886	31.126
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviços de Saúde	(995.263)	(772.234)	(995.263)
(-) Pagamento de Comissões	(8.459)	(10.366)	(8.459)
(-) Pagamento de Pessoal	(98.613)	(89.087)	(98.613)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.756)	(2.233)	(2.756)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros	(40.024)	(37.911)	(40.024)
(-) Pagamento de Tributos	(250.785)	(230.038)	(251.141)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributários)	(7.764)	(5.467)	(7.764)
(-) Pagamento de Aluguel	(12.432)	(10.524)	(12.432)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(4.885)	(4.593)	(4.885)
(-) Aplicações Financeiras	(2.067.247)	(4.476.084)	(2.657.004)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(269.480)	(312.942)	(269.479)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(780)	(11.425)	(38.874)

continua

continuação

ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS			
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Hospitalar	-	-	-
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	-	36	-
(+) Recebimento de Venda de Investimentos	-	-	-
(+) Recebimento de Dividendos	-	909	-
(+) Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	12.467	638
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(7.602)	(9.774)	(16.896)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(4.646)	(3.903)	(4.646)
(-) Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	(14.142)	(12.841)	(14.142)
(-) Pagamento de Aquisição de Particip. em Outras Empresas	(1.852)	(1.589)	(1.852)
(-) Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	-	-	(588)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(28.242)	(14.695)	(37.486)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	35.921	2.179	54.421
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	27.000	54.149	66.275
(+) Títulos Descontados	-	-	-
(+) Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	-	-
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.022)	(1.593)	(5.327)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(22.234)	(15.283)	(28.901)
(-) Pagamento de Participação nos Resultados	(7.612)	(8.876)	(7.612)
(-) Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(2.528)	(3.143)	(3.253)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	27.525	27.434	75.603
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA	(1.497)	1.314	(757)
CAIXA SALDO INICIAL	3.048	1.734	3.048
CAIXA SALDO FINAL (31.12.2021/2020)	1.551	3.048	2.291

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
RESULTADO LÍQUIDO	(15.096)	67.288	(15.096)
AJUSTES AO RESULTADO			
Depreciações e amortizações:	21.297	17.740	21.297
Provisão para Perdas Sobre Crédito	3.755	12.716	3.755
Outras Provisões Operacionais	(64.712)	(21.097)	(98.264)
Ajuste Negativo - Resultado da Equivalência Patrimonial	2.083	-	2.083
Valor Residual de Bens Alienados/Baixados	-	12	-
Capitalização de Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	(465)	(52)	(465)
Capitalização de Juros Sobre o Capital Próprio Recebidos	(278)	(2.386)	(278)
Capitalização de Receita de "Pró-labore" da Unimed Participações	(35)	(147)	(35)
Resultado da Equivalência Patrimonial	(5.435)	(12.518)	(5.140)
Créditos a Receber de Cooperados - Baixa IN 20	(5.967)	(5.890)	(5.967)
RESULTADO AJUSTADO	(64.853)	55.666	(98.110)
VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE			
Variação das Aplicações Financeiras	87.968	(103.319)	48.411
Variação de Créditos de Operações c/Planos de Assist. à Saúde	12.049	(10.066)	12.049
Variação de Créditos de Outras Operações de Assist. Méd. Hospit	(10.462)	(4.440)	(10.462)
Variação de Despesas Diferidas	60	683	60
Variação de Créditos Tributários e Previdenciários	5.039	1.760	4.807

continua

continuação

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Varição de Bens e Títulos a Receber	(19.197)	3.988	(19.197)
Varição de Despesas Antecipadas	94	34	94
Varição de Conta-corrente com Cooperados	(591)	247	(591)
TOTAL DE VARIAÇÕES DO ATIVO CIRCULANTE	74.960	(111.113)	35.171
VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE			
Varição da Provisão para Eventos a Liquidar	(13.012)	14.578	(13.012)
Varição de Débitos de Operações de Assistência à Saúde	(7.011)	(4.229)	(7.011)
Varição de Débitos de Op. de Assistência à Saúde Não Rel. com Planos	(239)	1.275	(239)
Varição IR e CSSL a Recolher	-	-	10
Varição de Tributos e Contribuições a Recolher	(3.343)	3.810	(3.307)
Varição de Empréstimos e Financiamentos a Pagar	14.778	19.056	34.778
Varição de Débitos Diversos	(3.730)	10.077	11.176
Varição de Conta-corrente com Cooperados	1.670	(545)	1.670
TOTAL DE VARIAÇÕES DO PASSIVO CIRCULANTE	(10.887)	44.022	24.065
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(780)	(11.425)	(38.874)

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2021 e 2020

Valores expressos 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 econômica-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. Tem como missão cuidar da saúde dos clientes, com humanização, resolutividade e segurança, contribuindo para uma sociedade sustentável.

A cooperativa é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e está subordinada às diretrizes e às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), à qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades

das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as 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 2.614 médicos cooperados (2020 – 2.419) 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 a expansão de suas atividades, é assegurado por investimentos em recursos próprios, com o objetivo de proporcionar aos médicos cooperados mais e melhores condições de trabalho e, aos usuários, um atendimento de mais alta qualidade.

Destaca-se nesse contexto o Complexo Integrado de Atenção à Saúde (CIAS), composto pelo Hospital Unimed Vitória, tendo como apoio os serviços de remoção SOS Emergências Médicas e de assistência domiciliar – ADUVI; a Maternidade Unimed Vitória; a Unimed Oncologia; a Unimed Diagnóstico, com modernos equipamentos que oferece os melhores serviços de diagnóstico por imagem; a Unimed Personal, com atendimento

personalizado e humanizado de um médico de referência; o Centro de Especialidades; o Pronto Atendimento Unimed; o laboratório; a Medicina Ocupacional; e o programa Viver Bem.

NOTA 03 – FORMA DE APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas e apresentadas de acordo com a legislação comercial e fiscal em vigor, observando aspectos da Lei Cooperativista nº 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade e dos 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 às leis 11.638/2007 e 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A cooperativa também atendeu aos quesitos ITG 2004 do Conselho Federal de Contabilidade, na formatação das demonstrações contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2021 estão sendo apre-

sentadas em conjunto com as correspondentes de 2020, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida mediante sua montagem pelo método direto, conforme 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).

DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS

No final do ano de 2020 foi constituída a UVXP PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS LTDA com sede em Vitória (ES), à Av. Cesar Hilal, 700 – loja 04, CNPJ 40.093.156/0001-89, cujas atividades tiveram início em 2021.

As demonstrações consolidadas incluem as demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2021 da UNIMED VITÓRIA, e da sua controlada UVXP PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS LTDA, na qual detém 100%, e das controladas

indiretas UNIDADE AVANÇADA DA SERRA Empreendimento Imobiliário Ltda e CIAS Empreendimento Imobiliário Ltda, nas quais detém direta ou indiretamente 100% de participação, que estão consolidadas na UVXP. As demonstrações estão identificadas como controladora e consolidado.

O processo de consolidação das contas patrimoniais e de resultados corresponde à soma dos saldos do ativo, do passivo, das receitas e das despesas das empresas acima, segundo a natureza de cada saldo, obedecendo ao disposto na NBC TG 36 (R3) do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), obedecendo os seguintes critérios:

- i) Eliminação dos saldos das contas ativas e passivas decorrentes das transações entre as empresas incluídas na consolidação, bem como eliminação das receitas e das despesas decorrentes de negócios com as empresas incluídas na consolidação;
- ii) Eliminação do investimento relevante na proporção de seu respectivo patrimônio.

NOTA 04 – RESUMO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais práticas adotadas pela cooperativa são:

- a) **Regime de Escrituração:** a cooperativa adota o regime de competência para o registro das mutações patrimoniais ocorridas no exercício, conforme normas gerais do plano de contas instituído pela ANS através da RN nº 435/2018.
- b) **Estimativas Contábeis:** as demonstrações contábeis incluem estimativas e premissas, como a mensuração de provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas de valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas da vida útil de determinados ativos e outras similares. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.
- c) **Aplicações Financeiras:** estão demonstradas ao custo de aplicação acrescido dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2021, segundo a apropriação pro rata das taxas contratadas.
- 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 à conta “Provisão de Prêmio ou Contraprestação Não Ganho – PPNG”, no passivo circulante, e posteriormente contabilizados na forma pro rata em conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde de acordo com o período de cobertura efetivamente decorrido em cada contrato. A cooperativa constituiu Provisão para Perdas sobre Créditos (PPSC), de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I – Normas Gerais do Anexo I da RN nº 435/2018, da Agência Nacional de Saúde, considerando ser 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 de curto prazo estão sendo registrados pelos valores deliberados por adiantamentos feitos pela cooperativa e que serão descontados de suas produções mensais futuras. Os créditos com cooperados de longo prazo foram registrados pelos valores deliberados por assembleia de cooperados, 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), à unidade hospitalar HOSPITAL UNIMED e aos respectivos terrenos situados na Avenida Leitão da Silva, Itararé, em Vitória (ES), às salas do prédio comercial sito à Av. Champagnat, nº 583, em Vila Velha (ES) e ao 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 ou menor, acrescidos, quando aplicável, dos

custos iniciais diretos incorridos na transação. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas em nota explicativa.

i) Ativo Intangível: no ativo intangível estão classificados os gastos utilizados com a aquisição e implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem pelas taxas descritas em nota específica. Os ativos intangíveis são mensurados ao custo no momento do seu reconhecimento inicial. Após o reconhecimento inicial, os ativos intangíveis são apresentados ao custo, menos amortização acumulada, 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 451/2020 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 pela operadora 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 ANS nº 393/2015 e pela 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 – RN nº 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 18.

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 23.

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

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

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos 12 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 a tributos e provisões.

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

p) Reconhecimento dos Eventos Indenizáveis: os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada de 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 à Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA).

q) A Moeda Funcional: a moeda funcional e de apresentação da cooperativa e das demonstrações contábeis é o Real. As informações contábeis apresentadas foram arredondadas em milhares de reais mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

NOTA 05 – NOVOS PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS, NORMAS E INTERPRETAÇÕES, NOVAS E REVISADAS, JÁ EMITIDAS E AINDA NÃO ADOTADAS

O novo Plano de Contas Padrão da ANS para operadoras, instituído pela RN 472/2021, entrará em vigor a partir de 01/01/2022 e requer a adoção dos seguintes pronunciamentos já emitidos, mas ainda não adotados até a data de emissão das demonstrações financeiras da Unimed. Por isso, a Unimed irá adotar os pronunciamentos a partir do exercício de 2022, sendo eles:

IFRS	CPC	Pronunciamentos	Data de entrada em Vigor – ANS
IFRS 16	CPC 06 (R2)	Arrendamentos	01/01/2022
IFRS 15	CPC 47	Receita de Contrato com Cliente	01/01/2022

5.1 – CPC 06 R2 (IFRS 16)

O impacto sobre as demonstrações financeiras para o exercício 2022 ainda é desconhecido, pois a Unimed está procedendo o levantamento de todos os contratos de arrendamentos.

5.2 – CPC 47 (IFRS 15)

Em 2022 a Unimed, em atendimento ao novo Plano de Contas, modificará a contabilização da corresponsabilidade cedida, em que a operadora que presta o serviço à operadora de origem do beneficiário passará a reconhecer a despesa e recuperação de eventos e sinistros a liquidar no mesmo grupo de contas. Dessa forma, no grupo de receitas constará apenas a taxa de administração cobrada.

NOTA 06 – DISPONÍVEL

As disponibilidades estão apresentadas abaixo:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Caixa	25	12	25
Bancos Conta Depósitos	1.527	3.036	2.266
Aplicações de Liquidez Imediata	27.878	47.587	27.878
TOTAL	29.430	50.635	30.169

NOTA 07 – 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	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Aplicações Garantidoras das Provisões Técnicas:			
- Vinculadas	104.504	106.375	79.691
- Não Vinculadas	74.426	100.420	99.239
SUBTOTAL	178.930	206.795	178.930
Aplicações Livres	75.337	115.730	114.894
TOTAL GERAL	254.267	322.525	293.824

NOTA 08 – 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 a seguir:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Contraprestação Pecuniária a Receber			
- Cobertura c/Preço Pré-estabelecido	25.239	20.645	25.239
- Cobertura c/Preço Pós-estabelecido	8.585	7.198	8.585
Participação dos Beneficiários em Eventos/Sinistros	11.495	12.898	11.495
Corresponsabilidade Assumida Pós-pagamento	25.780	23.202	25.780
Outros Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde*	560	20.414	560
(-) Provisão para Perda	(15.196)	(15.845)	(15.196)
TOTAL	56.463	68.512	56.463

* 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 é a seguinte:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
A vencer	36.398	47.287	36.398
SUBTOTAL	36.398	47.287	36.398
Até 30 dias	15.185	20.259	15.185
De 31 a 60 dias	2.316	1.633	2.316
De 61 a 90 dias	4.058	1.301	4.058
Acima de 90 dias	13.702	13.877	13.702
SUBTOTAL	35.261	37.070	35.261
PPSC	(15.196)	(15.845)	(15.196)
TOTAL	56.463	68.512	56.463

NOTA 09 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Contas a Receber	11.230	2.330	11.230
Intercâmbio a Receber	6.453	5.512	6.453
Outros Créditos a Receber de Serviço Próprio	3.166	1.949	3.166
(-) Provisão para Perda	(2.215)	(1.619)	(2.215)
TOTAL	18.634	8.172	18.634

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

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

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 da conta “Créditos Operacionais de Prestação de Serviços de Assistência à Saúde” por idade de vencimento é:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
A vencer	15.146	4.270	15.146
SUBTOTAL	15.146	4.270	15.146
Até 30 dias	2.448	3.678	2.448
De 31 a 60 dias	69	47	69
De 61 a 90 dias	1.093	106	1.093
Acima de 90 dias	2.093	1.690	2.093
SUBTOTAL	5.703	5.521	5.703
PPSC	(2.215)	(1.619)	(2.215)
TOTAL	18.634	8.172	18.634

As provisões “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, 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 10 – 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	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Despesa com Comercialização	1.636	1.696	1.636
TOTAL	1.636	1.696	1.636

NOTA 11 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Imposto de Renda na Fonte Sem Faturas Lei 8.541/92	79	146	79
Imposto de Renda PJ a Compensar/Restituir (a)	1.962	5.982	2.175
Contribuição Social Sobre o Lucro a Compensar/Restituir (b)	222	1.317	240
Imposto Sobre Serviços a Compensar	248	246	248
Impostos e Contribuições a Recuperar (c)	3.934	3.808	3.934
Impostos e Contribuições Pagos a Maior a Compensar	84	69	85
TOTAL	6.529	11.568	6.761

- (a) Refere-se ao imposto de renda sobre o lucro real recolhido por estimativa a maior do que o devido (vide nota 22);
- (b) Refere-se à contribuição social sobre o lucro recolhida por estimativa a maior do que a devida (vide nota 22);
- (c) Refere-se a créditos decorrentes de revisão do parcelamento de que trata a Lei n.º 11.941/2009, reconhecidos e homologados administrativamente pela Receita Federal por decadência parcial de débitos incluídos no referido parcelamento.

NOTA 12 – BENS E TÍTULOS A RECEBER

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Estoque de Materiais e Medicamentos (a)	27.870	20.242	27.870
Almoxarifado (a)	572	518	572
Adiantamentos Diversos (b)	13.191	5.096	13.191
Títulos a Receber (c)	4.150	5.494	4.150
Outros	245	28	245
(-) Provisão para Perdas	(899)	(5.446)	(899)
TOTAL	45.129	25.932	45.129

- (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 e adiantamentos de férias a funcionários;
- (c) Refere-se, preponderantemente, a acordos de parcelamentos com clientes.

NOTA 13 – 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 14 – REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	5.155	4.797	5.155
Aplicações Livres	5.018	-	5.018
Títulos e Créditos a Receber	5.704	3.807	5.757
Depósitos Judiciais e Fiscais (a)	52.267	38.036	52.267
Outros Créditos a Receber a Longo Prazo			
- Parcelamento de Tributos a Receber do Cooperado (b)	4.465	5.063	4.465
- Outros	1.008	1.008	1.008
- (-) Provisão para Perda de Créditos	(1.008)	(1.008)	(1.008)
Conta-corrente com Cooperados			
- Passivo Tributário a Receber de Cooperados (c)	20.597	26.201	20.597
TOTAL	93.206	77.904	93.259

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	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Eventos/Sinistros	-	-	-
Fiscais	31.733	19.061	31.733
Cíveis	9.084	8.334	9.084
Trabalhistas	2.840	2.773	2.840
Ressarcimento ao SUS	1.746	1.180	1.746
TSS e Multas ANS	6.864	6.688	6.864
TOTAL	52.267	38.036	52.267

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\$ 17.042 mil (2020 - R\$ 12.330 mil).

A cooperativa discute a legalidade do recolhimento da contribuição do PIS Sobre a Folha de Pagamento nos moldes impostos pela IN SRF 145/99, posteriormente pela IN SRF 247/2002 e pelo Decreto nº 4.524/2002, que exigiam o recolhimento adicional do tributo quando se utilizassem 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 2021 e 2020.

A cooperativa discute também o Auto de Infração aplicado pela Prefeitura Municipal de Vitória cobrando o Imposto Sobre Serviços (ISSQN) supostamente devido no período de outubro de 2000 a setembro de 2003,

entendendo que, durante as competências autuadas, não seria devedora do ISSQN, haja vista a vigência da Lei Municipal 5.376/20011, que vigorou entre 10/08/2001 e 29/12/2003 e estabeleceu isenção e remissão do ISSQN a todas as cooperativas de trabalho estabelecidas no Município de Vitória/ES. O valor R\$ 7.900 mil, correspondente ao período de remissão, foi depositado em juízo em 2021.

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 26).

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 7 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 31.12.2021 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	CONTROLADORA		CONSOLIDADO	
	Fato Gerador	2021	2020	2021
PARCELADOS CONF. LEI 11.941/09				
COFINS	04/1992 a 05/1996	3.269	4.341	3.269
PIS s/ Faturamento	2003 a 2005	844	1.121	844
COFINS	2003 a 2005	3.897	5.176	3.897
PIS s/ Faturamento	2006 a 2008	1.153	1.531	1.153
COFINS	2006 a 2008	5.321	7.067	5.321
IRPJ Ato Cooperativo Auxiliar	2003	724	961	724
CSLL Ato Cooperativo Auxiliar	2003	370	492	370
INSS Lei 84/96	01/1999 a 02/2000	1.474	1.956	1.474
INSS Lei 84/96	01/1997 a 12/1998	1	1	1
INSS Outros	10/2002 a 05/2007	30	42	30
Subtotal Parcelados		17.083	22.688	17.083
Não Parcelados				
INSS Cooperativas de Trabalho	10/2002 a 05/2007	3.514	3.514	3.514
Subtotal Não Parcelados		3.514	3.514	3.514
TOTAL		20.597	26.202	20.597

NOTA 15 – INVESTIMENTOS

A cooperativa possui as seguintes participações societárias:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
INSTITUIÇÕES REGULADAS			
Sicoob Metropolitana (a)	3.364	3.060	3.364
Unimed Seguradora S.A. (b)	6.367	3.873	6.367
INSTITUIÇÕES NÃO REGULADAS			
Unio Soluções em Tecnologia (b)	3.913	5.997	3.913
UVXP Participações e Investimentos (b)	18.345	-	-
Unimed Participações Ltda (b)	82.033	79.353	82.033
Central Nacional Coop. Central das Cooperativa (a)	3.374	3.211	3.374
Unimed do Espírito Santo – Federação (a)	2.273	1.998	2.273
Outros Investimentos (a)	50	27	50
TOTAL	119.719	97.519	101.374

(a) Avaliados pelo método de custo de aquisição.

(b) Avaliados pelo método de equivalência patrimonial, porém o cálculo foi efetuado sobre demonstrações contábeis das investidas com base nos balancetes encerrados em novembro de 2021, devido à indisponibilidade do Balanço Patrimonial até a data de encerramento das demonstrações de encerramento do exercício.

NOTA 16 – IMOBILIZADO

16.1 IMÓVEIS DE USO PRÓPRIO

CONTROLADORA						
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	REAVAL.	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	VALOR LÍQUIDO 2020	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES						
Terrenos	5.265	2.029	-	7.294	7.041	
Edificações	31.185	7.007	(10.974)	27.218	27.928	1,8868%
TOTAL HOSPITALARES	36.450	9.036	(10.974)	34.512	34.969	
NÃO HOSPITALARES						
Terrenos	621	16.676	-	17.297	17.296	
Edificações	11.160	527	(1.393)	10.294	10.474	1,8868%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	11.781	17.203	(1.393)	27.591	27.770	
TOTAL DE BENS IMÓVEIS	48.231	26.239	(12.367)	62.103	62.739	

Sobre a reavaliação dos imóveis realizada nos exercícios de 2004 e 2007, foram constituídas provisões para IRPJ e CSSL, cujo saldo é de R\$ 8.142 mil (2020 – R\$ 8.192 mil), as quais estão registradas no Passivo Exigível a Longo Prazo.

CONSOLIDADO					
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	REAVAL.	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES					
Terrenos	26.751	2.029	-	28.780	
Edificações	31.186	7.007	(10.974)	27.219	1,8868%
TOTAL HOSPITALARES	57.937	9.036	(10.974)	55.999	
NÃO HOSPITALARES					
Terrenos	621	16.676	-	17.297	
Edificações	11.160	527	(1.393)	10.294	1,8868%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	11.781	17.203	(1.393)	27.591	
TOTAL DE BENS IMÓVEIS	69.718	26.239	(12.367)	83.590	

16.2 IMOBILIZADO DE USO PRÓPRIO

CONTROLADORA					
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	VALOR LÍQUIDO 2020	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES					
Instalações	6.150	(4.105)	2.045	2.439	10%
Equipamentos e Acessórios	81.086	(48.618)	32.468	28.618	10%
Móveis e Utensílios	10.194	(3.778)	6.416	6.337	10%
Veículos (ambulâncias)	1.861	(1.530)	331	430	20%
Equip. Proc. Dados - Hardware	3.121	(432)	2.689	1.704	25%
TOTAL HOSPITALARES	102.412	(58.463)	43.949	39.528	
NÃO HOSPITALARES					
Instalações	1.968	(1.853)	115	129	10%
Máquinas e Equipamentos	1.769	(1.479)	290	340	10%
Equip. Proc. Dados	16.985	(9.743)	7.242	3.882	25%
Móveis e Utensílios	4.909	(3.721)	1.188	1.186	10%
Veículos	348	(243)	105	136	20%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	25.979	(17.039)	8.940	5.673	
TOTAL DE BENS MÓVEIS	128.391	(75.502)	52.889	45.201	

CONSOLIDADO					
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	TAXA DEPREC. ANUAL	
HOSPITALARES					
Instalações	6.150	(4.105)	2.045	10%	
Equipamentos e Acessórios	81.086	(48.618)	32.468	10%	
Móveis e Utensílios	10.194	(3.778)	6.416	10%	
Veículos (ambulâncias)	1.861	(1.530)	331	20%	
Equip. Proc. Dados - Hardware	3.121	(432)	2.689	25%	
TOTAL HOSPITALARES	102.412	(58.463)	43.949		
NÃO HOSPITALARES					
Instalações	1.968	(1.853)	115	10%	
Máquinas e Equipamentos	1.769	(1.479)	290	10%	
Equip. Proc. Dados	16.985	(9.743)	7.242	25%	
Móveis e Utensílios	4.909	(3.721)	1.188	10%	
Veículos	348	(243)	105	20%	
TOTAL NÃO HOSPITALARES	25.979	(17.039)	8.940		
TOTAL DE BENS MÓVEIS	128.391	(75.502)	52.889		

16.3 OUTRAS IMOBILIZAÇÕES

CONTROLADORA					
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	VALOR LÍQUIDO 2020	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES					
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	4.131	(3.635)	496	636	(a)
TOTAL HOSPITALARES	4.131	(3.635)	496	636	
NÃO HOSPITALARES					
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	12.226	(8.974)	3.252	3.668	(a)
Outras	4.476	(4.474)	2	4	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	16.702	(13.448)	3.254	3.672	
TOTAL DE OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	20.833	(17.083)	3.750	4.308	

CONSOLIDADO				
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	DEPREC. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	TAXA DEPREC. ANUAL
HOSPITALARES				
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	4.131	(3.635)	496	(a)
TOTAL HOSPITALARES	4.131	(3.635)	496	
NÃO HOSPITALARES				
Benfeitorias em Propriedade de Terceiros	12.226	(8.974)	3.252	(a)
Outras	4.476	(4.474)	2	10%
TOTAL NÃO HOSPITALARES	16.702	(13.448)	3.254	
TOTAL DE OUTRAS IMOBILIZAÇÕES	20.833	(17.083)	3.750	

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

16.4 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 17 - INTANGÍVEL

CONTROLADORA					
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	AMORT. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	VALOR LÍQUIDO 2020	TAXA DEPREC. ANUAL
SISTEMAS APLICATIVOS - SOFTWARES					
Hospitalar	9.251	(6.100)	3.151	3.089	20%
Não Hospitalar	70.393	(34.813)	35.580	31.972	20%
TOTAL DO INTANGÍVEL	79.644	(40.913)	38.731	35.061	

CONSOLIDADO				
DESCRIÇÃO	CUSTO ORIGINAL	AMORT. ACUMUL.	VALOR LÍQUIDO 2021	TAXA DEPREC. ANUAL
SISTEMAS APLICATIVOS - SOFTWARES				
Hospitalar	9.251	(6.100)	3.151	20%
Não Hospitalar	70.393	(34.813)	35.580	20%
TOTAL DO INTANGÍVEL	79.644	(40.913)	38.731	

NOTA 18 – PROVISÕES TÉCNICAS

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA				CONSOLIDADO	
	SALDO 2021		SALDO 2020		SALDO 2021	
	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO	CURTO PRAZO	LONGO PRAZO
Provisão para Contraprestações Não Ganha (a)	-	-	-	-	-	-
Provisão de Insuficiência de Prêmios/Contrap (b)	-	-	-	-	-	-
Provisão para Remissão (c)	2.729	5.279	3.337	5.639	2.729	5.279
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para o SUS (d)	8.573	1.746	8.960	1.230	8.573	1.746
Provisão de Eventos/Sinistros a Liq. para Outros Prestadores	37.996	-	61.643	-	37.996	-
- Cobertura pré-estabelecida (e)	32.522	-	51.678	-	32.522	-
- Cobertura pós-estabelecida (e)	5.474	-	9.965	-	5.474	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	97.931	-	86.302	-	97.931	-
- PEONA (f)	93.128	-	73.612	-	93.128	-
- PEONA SUS (f)	4.803	-	12.690	-	4.803	-
TOTAL DA PROVISÕES TÉCNICAS	147.229	7.025	160.242	6.869	147.229	7.025

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 primeiro e o último dia de cada mês essa provisão não apresenta saldo no final dos exercícios.

b) Provisão de Insuficiência de prêmios/Contraprestação: caracteriza-se pelo registro contábil do valor de insuficiência de contraprestação pela

operadora para cobertura de risco contratual, quando constatado, considerando todos os contratos médico-hospitalares em preço preestabelecido. A cooperativa fez o cálculo dessa provisão segundo normativas baixadas pela ANS, não apurando valor a provisionar.

c) 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 2316, que, em cumprimento do previsto no anexo da RN 435/2018, revogada pela RN 472/2021, no item 6.3.11 do capítulo I, emitiu parecer datado de 14/02/2021 autorizando o uso de sua assinatura para fins de publicação das demonstrações financeiras referentes às provisões técnicas de sua responsabilidade.

d) 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.

Provisão de Eventos a 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 ABIs 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 12 meses ou 12 dos eventos indenizáveis conhecidos, dos dois o maior, da PEONA e da PEONA SUS.

Regulamentado pela RN 393/2015 da ANS, a operadora aprovou cálculo de metodologia própria para a PEONA por cálculo atuarial feito pelos atuários Saulo Ribeiro Lacerda – MIBA 894 e Thiago de Castro Nascimento – MIBA 2583, que emitiram parecer datado de 14/02/2021.

A Entidade efetuou até 31 de dezembro de 2021 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados, que representa o montante de R\$ 93.128 mil de 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 2021 o cálculo da provisão de eventos ocorridos e não avisados no SUS, que representa o montante de R\$ 4.803 mil, apurado por metodologia regulamentada pela RN 393/2015 e alterações vigentes, 100% da provisão exigida.

A provisão constituída está 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 ANS: RN 451/2020, RN 227/2010, RN 392/2015, RN 393/2015 e alterações vigentes:

- a) Capital Base (A RN nº 451/20 redefiniu as nomenclaturas: Capital Base passou a se chamar Capital de Referência e Patrimônio Mínimo Ajustado passou a se chamar Capital Base).

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, obtido no ANEXO I da RN nº 451/2020, pelo capital de referência de R\$ 9.726.594,88 (R\$ 8.977.014,19 em 2020), reajustado pela variação do IPCA acumulado 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 31/12/2021 representa o montante de R\$ 246.291, enquanto o Patrimônio Líquido Ajustado, calculado conforme RN 451/2020, representa R\$ 322.611.

- b) Margem de Solvência (MS): 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 12 meses, ou 33% da média anual dos eventos indenizáveis líquidos dos últimos 36 meses, dos dois o maior.

A exigência em dezembro/2021 para as Operadoras de Saúde é de 92,66%. Mensalmente, essa exigência é acrescida em 0,615% e chegará a 100% em dezembro/2022. A Unimed Vitória encerrou o exercício 2021 com suficiência de MS superior a R\$ 24.662 milhões

(exigência da ANS R\$ 297.949 milhões/ Patrimônio Líquido Ajustado R\$ 322.611 milhões).

NOTA 19 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Refere-se a outros débitos de operações de assistência à saúde conforme detalhamento abaixo:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Contraprestações a restituir	593	673	593
Comissões e agenciamentos a pagar	77	22	77
Intercâmbio a pagar por corresponsabilidade transferida	9.986	16.973	9.986
TOTAL	10.656	17.668	10.656

NOTA 20 – DÉBITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADOS COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA

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

NOTA 21 – PROVISÕES

A cooperativa adota o regime do Lucro Real Anual para tributação de seus resultados, recolhendo o Imposto de Renda e a Contribuição Social mensalmente com base em balancetes/balanços de suspensão, sendo que no exercício de 2021 as antecipações de IRPJ e CSSL recolhidas superaram o valor efetivamente devido no final do exercício, conforme abaixo demonstrado.

DESCRIÇÃO	CONTROLADA			
	IRPJ	CSSL	2021	2020
Provisionado no Resultado	8.228	3.001	11.229	28.635
Realização de Reserva de Reavaliação	36	13	49	49
TOTAL PROVISIONADO	8.264	3.014	11.278	28.684
(-) Antecipações Recolhidas	(10.226)	(3.236)	(13.462)	(35.983)
TOTAL	(1.962)	(222)	(2.184)	(7.299)

Os saldos a compensar do IRPJ e CSSL estão constituídos como crédito tributário (vide Nota 11).

DESCRIÇÃO	CONSOLIDADO		
	IRPJ	CSSL	2021
Provisionado no Resultado	8.329	3.043	11.372
Realização de Reserva de Reavaliação	36	13	49
TOTAL PROVISIONADO	8.365	3.056	11.421
(-) Antecipações Recolhidas	(10.540)	(3.296)	(13.836)
TOTAL	(2.175)	(240)	(2.415)

NOTA 22 – 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	CONTROLADORA				CONSOLIDADO	
	SALDO 2021		SALDO 2020		SALDO 2021	
	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO
Contribuição Social S/ Lucro Líquido a Pagar	-	-	-	-	10	-
ISS Sobre o Faturamento	315	-	149	-	315	-
Contribuições Previdenciárias – INSS	5.784	-	5.407	-	5.784	-
FGTS	1.569	-	1.337	-	1.569	-
PIS S/Faturamento	37	-	2	-	43	-
Cofins S/Faturamento	226	-	14	-	254	-
Retenção de Impostos e Contribuições	13.545	-	18.102	-	13.547	-
Parcelamento de Tributos e Contribuições						
- ISS Sobre o Faturamento	833	4.442	799	5.061	833	4.442
- Parcelamento de Tributos Federais – Lei 11941/09	2.646	4.851	2.598	7.358	2.646	4.851
Tributos e Contribuições Relac. IN 20 (Cooperados)						
- Imposto de Renda	255	468	251	710	255	468
- Contribuição Social S/ Lucro Líquido – CSLL	131	240	128	363	131	240
- Cofins	4.407	8.080	4.326	12.258	4.407	8.080
- PIS	705	1.292	692	1.961	705	1.292
- Contribuições Previdenciárias (DARF 1233)	531	974	522	1.477	531	974
TOTAL	30.984	20.347	34.327	29.188	31.030	20.347

A cooperativa aderiu a programas especiais de parcelamento de débitos de tributos e contribuições sociais e os saldos estão atualizados para 31.12.2021.

NOTA 23 – COMPOSIÇÃO DOS EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Referem-se a financiamentos obtidos junto a instituições financeiras para capital de giro, vencíveis mensalmente. Demonstramos abaixo, as principais informações de cada contrato:

CONTROLADORA								
BANCO	INÍCIO	SALDO 2021		SALDO 2020		VENCIMENTO	ENCARGOS	FINALIDADE
		C. PRAZO	L. PRAZO	C. PRAZO	L. PRAZO			
Banco Sicoob	30/09/2020	6.576	1.625	5.340	7.800	01/03/2023	0,2006% a.m	Capital de Giro
Banco Sicoob	27/04/2020	15.594	2.581	15.552	18.064	13/02/2023	0,2036% a.m	Capital de Giro
Banco Safra	25/08/2021	13.500	13.500	-	-	14/02/2024	0,2022% a.m	Capital de Giro
TOTAL		35.670	17.706	20.892	25.864			

CONSOLIDADO								
BANCO	INÍCIO	SALDO 2021		VENCIMENTO	ENCARGOS	FINALIDADE		
		C. PRAZO	L. PRAZO					
Banco Sicoob	30/09/2020	6.576	1.625	01/03/2023	0,2006% a.m	Capital de Giro		
Banco Sicoob	27/04/2020	15.594	2.581	13/02/2023	0,2036% a.m	Capital de Giro		
Banco Safra	25/08/2021	13.500	13.500	14/02/2024	0,2022% a.m	Capital de Giro		
Banco Safra	01/03/2021	10.000	6.667	20/08/2023	0,2000% a.m	Capital de Giro		
Banco Santander	01/03/2021	10.000	6.666	20/08/2023	0,2320% a.m	Capital de Giro		
TOTAL		55.670	31.039					

NOTA 24 – DÉBITOS DIVERSOS

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Obrigações com Pessoal (Salários a Pagar e Provisão de Férias e Encargos)	16.334	25.638	16.334
Fornecedores	38.609	33.652	38.609
Depósitos de Terceiros	1.729	1.331	1.729
Aluguéis a Pagar	458	498	458
Contas e Despesas a Pagar Provisionadas	1.967	1.708	16.874
TOTAL	59.097	62.827	74.004

NOTA 25 – PROVISÃO PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Imposto de Renda Diferido	5.986	6.022	5.986
Contribuição Social sobre o Lucro Diferido	2.156	2.170	2.156
TOTAL	8.142	8.192	8.142

NOTA 26 – PROVISÕES DE CONTINGÊNCIAS – JUDICIAIS E ADMINISTRATIVAS

Em 2020 a cooperativa implementou a “Política de Contingências Judiciais”, na qual estabeleceu as diretrizes para provisão das contingências cíveis, trabalhistas e tributárias, 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 a 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 2021 comparado com o de 2020.

Referem-se à provisão do provável, conforme demonstrativo a seguir:

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Provisão para Ações Tributárias e Fiscais	36.115	23.181	36.115
Provisão para Ações Cíveis	26.482	25.353	26.482
Provisão para Ações Trabalhistas	3.603	4.757	3.603
Provisão para Multas Administrativas da ANS	2.982	3.474	2.982
TOTAL	69.182	56.765	69.182

Provisão para ações tributárias e fiscais compreendem: a) R\$ 3.513 mil (2020 – R\$ 3.513 mil) de auto de infração pela não informação na GFIP de contribuições supostamente devidas no pagamento a outras cooperativas de trabalho; b) R\$ 18.703 mil (2020 – R\$ 13.729 mil) de Imposto Sobre Serviços, conforme a LC 157/2016 depositada em juízo; c) R\$ 5.938 mil (2020 – R\$ 5.938 mil) de Pis sobre a folha de pagamento; e d) Auto de infração aplicado pela Prefeitura Municipal de Vitória cobrando o Imposto sobre Serviços (ISSQN) supostamente devido no período de outubro de 2000 a setembro de 2003. As provisões citadas nos itens b, c e d estão garantidas por depósitos judiciais (vide Nota 14 letra a). A do item a já foi declarada inconstitucional pelo STF estando apenas aguardando a publicação do acórdão para ser revertida.

Provisão para ações Cíveis: a Operadora responde a processos de natureza cível, os quais estão em diversas fases de tramitação. Para fazer face às eventuais perdas que possam resultar da resolução final desses processos, foi constituída provisão de R\$ 26.482 mil (2020 – R\$ 25.353 mil), as quais constitui provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos.

Além das contingências acima, a cooperativa possui outras de naturezas cível e trabalhista num montante aproximado de R\$ 77 milhões (2020 – R\$ 71 milhões) para as quais não constitui provisão baseada na opinião de seus assessores jurídicos de perda possível, de acordo com o CPC 25 – Provisões, Passivos e Ativos Contingentes.

NOTA 27 – CAPITAL SOCIAL

O Capital Social está dividido entre 2.614 cooperados, em quotas-partes no valor unitário de R\$ 1,00 (um real) correspondente a uma quota.

CONTROLADORA			
ANO	SUBSCRITO	A INTEGRALIZAR	INTEGRALIZADO
2021	301.455	(79)	301.376
2020	246.370	(79)	246.291

CONSOLIDADO			
ANO	SUBSCRITO	A INTEGRALIZAR	INTEGRALIZADO
2021	301.455	(79)	301.376

NOTA 28 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

RESERVA LEGAL: constituída de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória à razão de 10% da sobra do ato cooperativo.

RATES – RESERVA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL: constituída de acordo com o Estatuto Social da Unimed Vitória à razão de 5% da sobra do ato cooperativo e 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 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 nº 314/12 e alterações das RNs nº 322/13 e 435/18.

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

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

NOTA 31 – COMPOSIÇÃO DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Despesas com Pessoal Próprio (i)	64.969	76.053	64.969
Serviços de Terceiros (ii)	21.919	22.511	21.929
Localização e Funcionamento (iii)	35.312	28.909	35.321
Publicidade e Propaganda	6.470	6.488	6.470
Tributos	1.399	1.093	1.399
Despesas com Multas Administrativas	407	301	407
Outras	17.118	17.909	17.118
TOTAL	147.594	153.264	147.613

- (i) Honorários dos conselhos de administração, diretoria executiva, conselho fiscal, salários e benefícios para colaboradores e encargos sociais sobre folhas de pagamentos;
- (ii) Serviços de terceiros relativos 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 32 – RESULTADO PATRIMONIAL

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
RECEITAS PATRIMONIAIS			
Aluguel	182	154	182
Resultado da Equivalência Patrimonial	5.435	12.518	5.139
Lucro na Alienação de Bens e Investimentos	-	16	-
Sobras Distribuídas por Outras Cooperativas	465	52	465
Dividendos Distribuídas por outras Empresas	-	1.062	-
TOTAL DAS RECEITAS PATRIMONIAIS	6.802	13.802	5.786
DESPESAS PATRIMONIAIS			
Resultado de Equivalência Patrimonial	(2.083)	-	(2.083)
Prejuízo na Alienação de Bens – Ativo Imobilizado	-	(13)	
TOTAL DAS DESPESAS PATRIMONIAIS	(2.083)	(13)	(2.083)
RESULTADO PATRIMONIAL	3.999	13.789	3.703

NOTA 33 – 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 31.12.2021 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	CONTROLADA		
	ATIVO	PASSIVO	DESPESA
Adiantamentos	4.693	-	-
Conta-Corrente	-	5.303	-
Passivo Tributário a Receber – IN-20	20.597	-	-
Produção Médica – Eventos Indenizáveis	-	-	381.184
Despesas com Assist. Téc. Educ. e Social	-	-	20.789
Remuneração dos Administradores e Conselhos	-	-	6.947

DESCRIÇÃO	CONSOLIDADO		
	ATIVO	PASSIVO	DESPESA
Adiantamentos	4.693	-	-
Conta-Corrente	-	5.303	-
Passivo Tributário a Receber – IN-20	20.597	-	-
Produção Médica – Eventos Indenizáveis	-	-	381.184
Despesas com Assist. Téc. Educ. e Social	-	-	20.789
Remuneração dos Administradores e Conselhos	-	-	6.947

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

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

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

DESCRIÇÃO	CONTROLADA			
	ATIVO	PASSIVO	RECEITA	DESPEAS
Unio Soluções em Tecnologia	51	51	503	5.503

DESCRIÇÃO	CONSOLIDADO			
	ATIVO	PASSIVO	RECEITA	DESPEAS
Unio Soluções em Tecnologia	51	51	503	5.503

NOTA 34 – COMPOSIÇÃO DA SOBRA E/OU PERDAS ACUMULADAS

DESCRIÇÃO	CONTROLADORA		CONSOLIDADO
	2021	2020	2021
Ato Cooperativo			
Ato Cooperativo Principal	(26.981)	25.866	(26.981)
Ato Cooperativo Auxiliar	1.059	35.725	1.059
RESULTADO DO ATO COOPERATIVO	(25.922)	61.591	(25.922)
RESULTADO DO ATO NÃO COOPERATIVO	10.826	5.697	10.826
RESULTADO LÍQUIDO COOPERATIVAS	(15.096)	67.288	(15.096)
(-) Créditos a Receber de Cooperados – Baixa IN 20	(5.967)	(5.890)	(5.967)
RESULTADO TOTAL APURADO	(21.063)	61.398	(21.063)
DESTINAÇÕES PROPOSTAS:			
Fundo de Reserva: 10% do Resultado do Ato Cooperativo	-	5.570	-
Rates: 5% do Resultado do Ato Cooperativo	-	2.785	-
Rates: 100% do Resultado do Ato Não Cooperativo	10.826	5.697	10.826
REVERSÃO			
Reversão do RATES	21.935	-	21.935
Reversão da Reserva Legal	9.954	-	9.954
SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	-	47.346	-

A relação das atividades compreendidas como atos cooperativos e não cooperativos estão detalhados 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 35 – 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 2021, é assim demonstrada:

ITENS SEGURADOS	TIPO DE COBERTURA	CONTROLADORA	CONSOLIDADO
		VR SEGURADO - R\$	VR SEGURADO - R\$
Imóveis e Instalações	Incêndio – SEC Empresarial	335.290	335.290
Veículos e Equipamentos	Danos Materiais e Corporais	4.840	4.840
TOTAL		340.130	340.130

NOTA 36 – BALANÇO SOCIAL

As informações de natureza social e ambiental, identificadas como balanço social, não fazem parte das demonstrações financeiras.

NOTA 37 – 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 de 2020 e tem como fundamento estabelecer através de métodos financeiros, estatísticos e atuariais mensuração a valor presente. Com estimativa nos fluxos de caixa futuros, as receitas de contratos assumidos na operação de assistência à saúde serão suficientes para custear as despesas com os beneficiários do plano de saúde (pagamento regular dos prestadores assistenciais). Essa projeção deve estar de acordo com regras e 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 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\$ 50.581.183,43, 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%	5,06%	8,46%		Não	Spline Cúbico (Método de Svensson)	84.339.197,30
Coletivo por adesão	Não				5,06%	Não	Spline Cúbico (Método de Svensson)	89.687.631,32
Coletivo empresarial	Não				5,06%	Não	Spline Cúbico (Método de Svensson)	50.124.028,50
Corresponsabilidade assumida em pré-pagamento	-	-	-	-	-	-	-	-

NOTA 38 – IMPACTO DA COVID-19

Pelo segundo ano consecutivo, a pandemia da Covid-19 impactou fortemente os projetos e os resultados da Unimed Vitória. Mesmo com o aumento da carteira de clientes, a receita foi insuficiente para cobrir o aumento do custo assistencial. O resultado foi impactado pelas despesas com o tratamento do alto número de pacientes com Covid-19 nas UTIs, pela inflação de insumos e pela elevação do índice de sinistralidade de forma geral.

O cenário exigiu que as reservas da cooperativa fossem usadas para equilibrar as contas e cobrir o resultado negativo que seria posto à disposição da AGO, sendo utilizado R\$ 21,9 milhões da reserva do RATES e R\$ 9,9 milhões da RESERVA LEGAL.

Mesmo com o panorama adverso, todos os compromissos assumidos pela Unimed Vitória foram cumpridos.

Vitória (ES), 31 de dezembro de 2021.


Dr. Fernando Ronchi
Diretor-presidente


Dr. Luiz Carlos Paier
Diretor Administrativo-financeiro


Paulo Henrique Martins Bravim
Contador CRC-ES 009124/O-9


Saulo Ribeiro Lacerda
MIBA 894


Lindira Moreira Santana
MIBA 2316

O cálculo, o acompanhamento e a constituição das provisões técnicas, com base na Nota Técnica Atuarial de Provisões (NTAP), serão efetuados por atuário e estão demonstrados na nota explicativa nº 18. Os valores dessas provisões técnicas estão devidamente conferidos e reconhecidos nas demonstrações contábeis da cooperativa e a assinatura do respectivo atuário responsável pelo cálculo encontra-se nesta peça.

NOTA 39 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram outros eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações financeiras de 31.01.2021 que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

NOTA 40 – APROVAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram aprovadas e autorizadas para publicação pelo Conselho de Administração da Unimed Vitória em 31 de janeiro de 2022.

Vitória - ES, 14 de fevereiro de 2022.

C.I. – GEPAT – 0101/2022.

À GECON

Ref.: Parecer atuarial da Provisão de Remissão – Dez-21

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 31/12/2021, 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. (GEOAP)/DIOPE/ANS/MS.

Para data base de dezembro de 2021, o valor da Provisão de Remissão calculado está disposto na tabela 1, subdividido em curto e longo prazo.

Curto Prazo	Longo Prazo	Remissão dez/2021
2.728.992,89	5.279.472,84	8.008.465,74

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

São Paulo, 14 de fevereiro de 2022

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 31/12/2021:

- 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 12/2021, normas, princípios e os padrões exigidos pela Ciência Atuarial, e estimamos os seguintes valores:

PEONA prevista em NTAP	Valor exigido
PEONA	R\$ 93.128.170,71

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

Thiago de Castro Nascimento
Atuário MIBA 2583

Vitória - ES, 14 de fevereiro de 2022.

C.I. – GERAT – 0103/2021.

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/21, com base na metodologia e cálculo divulgado pela ANS, e reversão do excedente, se necessário, para as próximas competências.

Na qualidade de atuária responsável, venho por meio deste parecer, ratificar o valor a ser constituído na data base de dezembro de 2021, conforme apresentado na tabela 1:

Competência	PEONA SUS
Dez-21	4.802.845,32

O valor referente à PEONA SUS foi contabilizado de acordo a metodologia prevista no Anexo VIII da RN 442.

Atenciosamente,



Lindira Moreira Santana - MIBA 2.316
Gerência Atuarial - Unimed Vitória



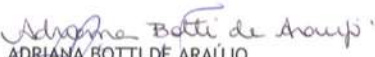
PARECER DO CONSELHO FISCAL SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DA
UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, EXERCÍCIO FINDO EM
31 DE DEZEMBRO DE 2021.

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, que foram apresentados ao Conselho Fiscal, identificadas como Controladora e Consolidado, referente ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2021, 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, 23 de fevereiro de 2022.


DRA. CLEIDE KELLY TSCHAEN


DR. GIULIANO LEITE AVANZA


DRA. ADRIANA BOTTI DE ARAÚJO


DR. Derval DE PAULA PIMENTEL


DRA. LIA MARCIA MASSINI CAÑEDO


DR. ALCEULEIR CARDOSO DE SOUZA

Unimed 
Vitória

ANS - nº 357391