

Relatório de **GESTÃO**

UNIMED NORTE CAPIXABA

2017

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Norte Capixaba



SUMÁRIO

- 01 SOBRE ESTE RELATÓRIO
- 02 PADRÃO GRI
- 03 PÚBLICO DE RELACIONAMENTO
- 04 TEMAS MATERIAIS EM SUSTENTABILIDADE
- 05 MATRIZ DE MATERIALIDADE UNIMED NORTE CAPIXABA
- 06 MENSAGEM DO PRESIDENTE
- 07 PERFIL ORGANIZACIONAL
- 08 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL
- 09 ÁREA DE ATUAÇÃO
- 10 NOSSA ESTRUTURA
- 11 NOSSOS PRODUTOS
- 12 GOVERNANÇA
- 15 SERVIÇO PRÓPRIO
- 21 DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO
- 24 CAPITAL HUMANO
- 28 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO
- 31 TREINAMENTO E INTEGRAÇÃO
- 34 RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR
- 38 COOPERATIVISMO
- 39 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
- 40 PRÁTICA DE COMPRAS
- 42 RESPONSABILIDADE SOCIAL
- 43 COMUNIDADES LOCAIS
- 45 RECONHECIMENTO
- 46 RELACIONAMENTO COM O COOPERADO
- 54 MISSÃO INTERNACIONAL
- 55 RELACIONAMENTO COM O CREDENCIADO
- 56 OUVIDORIA
- 58 COMUNICAÇÃO E MARKETING
- 62 SATISFAÇÃO DO CLIENTE
- 63 PARECER DA AUDITORIA
- 72 PARECER DO CONSELHO FISCAL
- 73 INDICADORES GRI



SOBRE ESTE RELATÓRIO

1

PERFIL DO RELATÓRIO

✓ G4 – 28

A Unimed Norte Capixaba Cooperativa de Trabalho Médico divulga todos os anos, seu Relatório de Gestão, com intuito de relatar as ações desenvolvidas por todas as áreas da organização e suas iniciativas relativas à sustentabilidade.

✓ G4 – 29 / G – 30

O relatório é publicado anualmente, e esta edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2017. A edição anterior foi publicada em 14/03/2017. Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da Operadora: **www.unimednc.com.br**.

✓ G4 – 31

Para tirar dúvidas, esclarecimentos, críticas e sugestões, basta encaminhar um e-mail para **marketing@unimednc.com.br**.

✓ G4 – 32

A Unimed Norte Capixaba utilizou as diretrizes G4 da Global Reporting Initiative (GRI), na opção “de acordo – essencial”.

✓ G4 – 33

O relatório não recebeu verificação ou auditoria externa.

2

PADRÃO GRI



✔ G4 - 18 / G4 - 19 / G4 - 20 / G4 - 24 / G4 - 25 / G4 - 26 e G4 - 27

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Norte Capixaba seguiu as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI). Entre os benefícios da metodologia, está o engajamento das partes interessadas na definição dos temas relevantes.

O Relatório representa uma ferramenta para medir a comunicação e o desempenho da Unimed no que tange à sustentabilidade e os pilares econômicos, sociais e ambientais.

Os resultados apresentados foram obtidos com base na consulta realizada em Novembro de 2017 e seguiram as seguintes etapas:

- Definição dos stakeholders (público);
- Identificação dos temas relevantes para a gestão;
- Aplicação do questionário;
- Elaboração da Matriz de Materialidade.

PÚBLICO DE RELACIONAMENTO

3

A Unimed Norte Capixaba considerou os temas mais importantes relatados pelos seguintes públicos:

- Colaboradores: Funcionários que trabalham na Unimed Norte Capixaba;
- Cooperados: Médicos associados à Cooperativa;
- Cooperados Dirigentes: Diretoria e Conselheiros;
- Fornecedores: Empresas que comercializam os produtos da Unimed Norte Capixaba;
- Comunidade: habitantes da cidade;
- Beneficiários: clientes da Unimed NC.



4

TEMAS MATERIAIS EM SUSTENTABILIDADE

TEMAS DO RELATÓRIO

Os temas materiais foram validados com os dirigentes da Cooperativa, foram definidos os 12 temas materiais para elaboração do Relatório, ressaltando que os mesmos aspectos foram considerados no questionário enviado ao público de relacionamento.

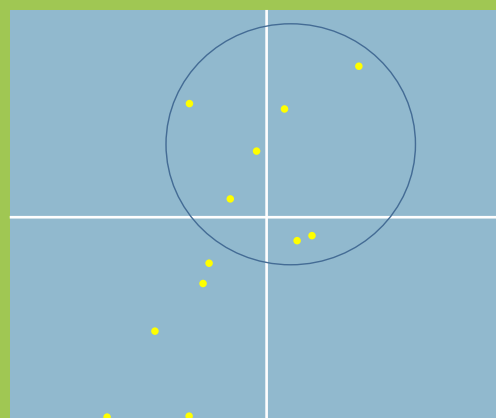
Além dos temas considerados materiais na pesquisa, outros temas foram considerados emergentes no período e constam no relatório.

A pesquisa solicitou que os públicos atribuíssem uma nota de 1 a 5 (sendo 1 irrelevante e 5 muito relevante), com base na avaliação das 107 respostas e no comparativo ente o resultados das pesquisas feitas com os dirigentes e com os públicos de interesse, 7 temas foram considerados muito relevantes.

São eles os temas escolhidos pelo público:

- Qualidade no atendimento aos beneficiários;
- Desempenho Econômico;
- Consumo consciente de energia elétrica;
- Geração de emprego;
- Saúde e segurança do cliente;
- Prática de Compra;
- Relações Trabalhistas.

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Importância para Público de Relacionamento (Média Geral)

Colaborador Unimed Norte Capixaba	94
Cooperado Unimed Norte Capixaba	8
Cliente/Beneficiário Unimed	5
Total	107

MATRIZ DE MATERIALIDADE UNIMED NORTE CAPIXABA

5

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

✓ G4 – 17 / G4 – 48

Todas as unidades da Cooperativa estão incluídas neste relatório, sendo o material aprovado pela Diretoria Executiva.

✓ G4 – 16

Participação em:

- Federação das Unimed's do Espírito Santo;
- Unimed do Brasil;
- SESCOOP;
- Global Reporting Initiative (GRI): adoção dos padrões da instituição nos relatórios de gestão desde 2017.



6

MENSAGEM DO PRESIDENTE



✔ G4 - 17 / G4 - 48

Prezados Cooperados;

Estamos finalizando um ciclo de oito anos à frente da gestão da Unimed Norte Capixaba. Neste período enfrentamos desafios importantes para nossa cooperativa, tivemos um crescimento relevante nos indicadores e conquistas importantes em prol do Cooperado.

A regulação da ANS e a Judicialização de saúde, foram grandes desafios e impactaram nos resultados da UNC, mas também contribuíram para um aprendizado e evolução na gestão. Promovemos melhorias em nossos Recursos Próprios com a criação do Espaço Unimed, ampliação do Ambulatório de São Mateus, inauguramos a UTI e ampliamos o Centro Cirúrgico do Hospital Unimed Norte Capixaba.

Na Operadora, promovemos adequação e ampliação no sistema de gestão, com investimento em tecnologia de informação, aperfeiçoamento de nossos colaboradores, ampliação de nossa auditoria e estamos passando por um processo de acreditação nos quesitos da RN277 da ANS e ISO 9001/2015.

Como cooperativa médica e operadora de plano de saúde, temos desafios importantes pela frente. A busca frequente de melhor remuneração para o trabalho médico, associado a investimentos que possibilitem oferecer ao cooperado melhor condição para atuar, deverá ser o compromisso dos nossos gestores.

Necessitamos cada vez mais profissionalizar nossa gestão e fomentar o surgimento de líderes comprometidos com o cooperativismo. Ações de intercooperação e possibilidade de fusão com outras cooperativas deverão fazer parte de nossa pauta, e aqui devemos nos atentar a atenção primária à saúde.

Até 2022 teremos que atender à exigência da legislação atual, que é constituir a margem de solvência obrigatória para operadoras de saúde. Estamos fazendo nosso dever de casa e não podemos relaxar.

Agradeço a todos que, junto com a Diretoria Executiva, Conselho Administrativo, Técnico e Fiscal, ajudaram a conduzir a Unimed Norte Capixaba neste período em que estivemos a frente da Cooperativa.

Desejamos aos novos condutores sucesso e muita sensatez na condução da Unimed para os próximos anos.

Saudações.

Telmo Henrique Fiorott
Presidente



PERFIL ORGANIZACIONAL

7

✔ G4-3/G4-5/G4-6/G4-9

A atuação da Unimed Norte Capixaba acontece somente no Brasil, com 27 anos de atuação, é uma cooperativa de médio porte, que agrega profissionais médicos para a defesa de exercício liberal, ético e qualitativo da profissão, com adequadas condições de trabalho e remuneração justa.

- **Sede Administrativa:** Av. Augusto Calmon, 2050, Colina, Linhares/ES
- **Hospital Unimed Norte Capixaba:** Av. Augusto Calmon, 2087, Colina, Linhares/ES
- **Escritório Regional de São Mateus:** Rua João Figueiredo, 220, Centro, São Mateus/ES
- **Escritório Regional de Nova Venécia:** Rua Riacho, 114, Centro – Nova Venécia/ES
- **Espaço Unimed:** Rua da Conceição, 415, Centro. Linhares/ES
- **Centro Diagnóstico:** Av. Augusto Calmon, 2087, Colina, Linhares/ES
Ambulatório São Mateus: Rua João Figueiredo, 220, Centro, São Mateus/ES

✔ G4-7

A Unimed Norte Capixaba – Cooperativa de Trabalho Médico, conhecida como Unimed Norte Capixaba é uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congrega os sócios para o exercício de suas atividades econômicas.

8

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

✓ G4 – 56

Negócio

Proporcionar melhor remuneração e condições adequadas de trabalho ao Cooperado, promovendo atenção integral à saúde do Beneficiário, melhor qualificação da Rede de Atendimento e permitindo a Sustentabilidade da Cooperativa.

Escolha Estratégica

Qualidade e Segurança com Baixo Custo.

Natureza da Empresa

Cooperativa de Trabalho Médico.

Missão

Promoção de solução em saúde com qualidade e segurança, valorizando Clientes, Cooperados, Colaboradores com ética e sustentabilidade.

Visão

Ser reconhecida como a maior e melhor Organização de Saúde Suplementar do Norte do Espírito Santo até 2021.

Valores

- Ética
- Excelência
- Gestão Sustentável
- Respeito e Transparência
- Valorização das Pessoas
- Aperfeiçoamento e Inovação
- Responsabilidade Social
- Satisfação e Segurança dos Clientes

Política da Qualidade

Foco no Cliente oferecendo serviços com qualidade e segurança que contribuam para a melhoria contínua, o fortalecimento do Sistema Cooperativista e a sustentabilidade do negócio.

ÁREA DE ATUAÇÃO

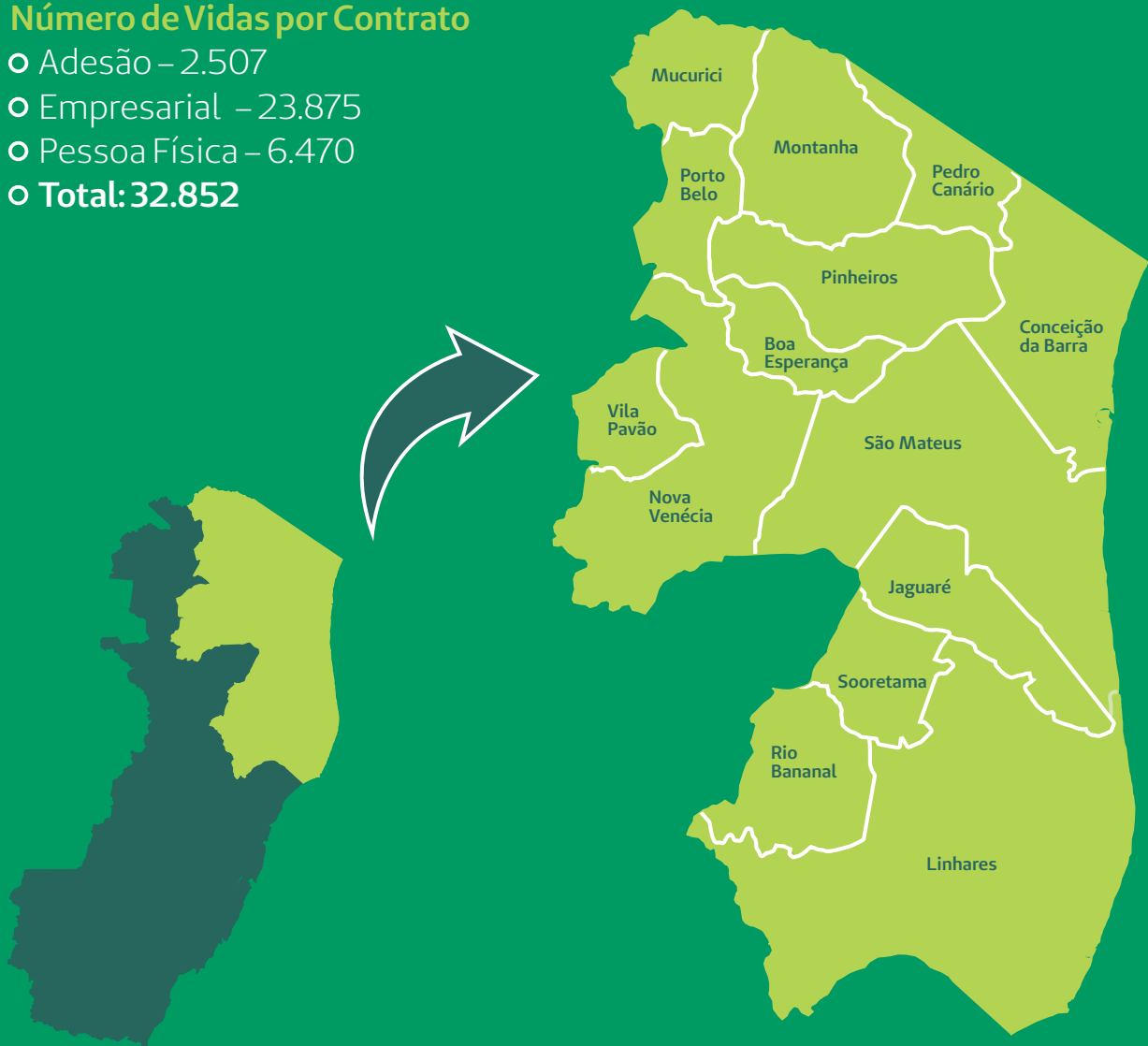
9

✓ G4-8

A Unimed Norte Capixaba tem atuação regional, restrita a 14 municípios do Norte do Estado: Linhares, São Mateus, Nova Venécia, Sooretama, Montanha, Jaguaré, Pedro Canário, Conceição da Barra, Pinheiros, Boa Esperança, Rio Bananal, Vila Pavão, Ponto Belo e Mucurici.

Número de Vidas por Contrato

- Adesão – 2.507
- Empresarial – 23.875
- Pessoa Física – 6.470
- **Total: 32.852**



Rev. 01 de 17/12/2016.

10

NOSSA ESTRUTURA

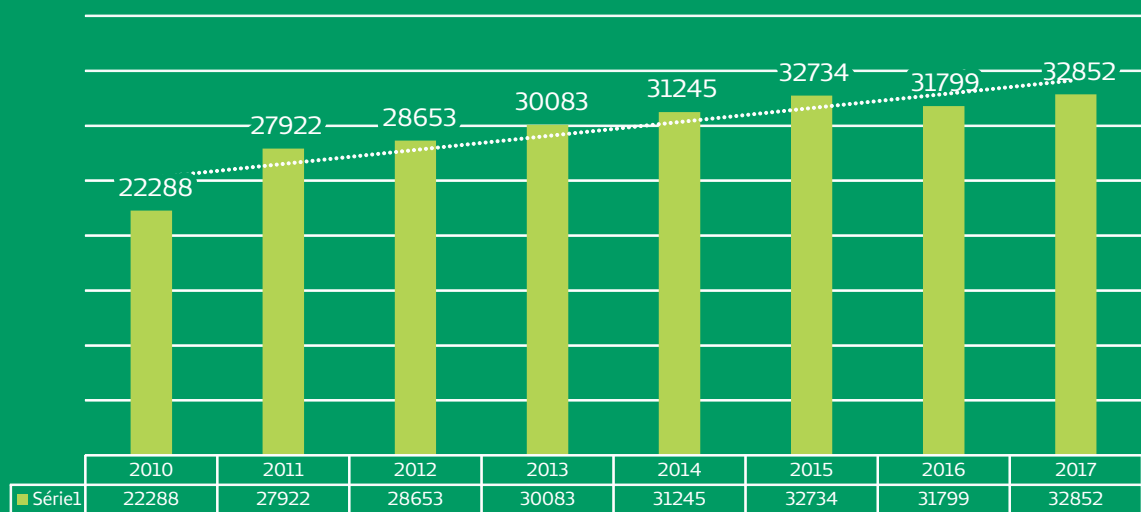
✓ G4-13

No ano de 2017, a economia brasileira manteve um cenário de incertezas e recordes negativos, com isso, a Unimed Norte Capixaba tem buscado estratégias para estabelecer o equilíbrio do negócio e assegurar a rentabilidade.

Temos constantemente avaliado novas oportunidades e desenvolver novos conceitos, afim de suprir as possíveis necessidades com bom desempenho.

Diante do cenário econômico atual, tivemos um crescimento de 3,30% que poderá ser observado no gráfico a seguir:

Evolução Beneficiários



Nossa Estrutura

- Hospital Unimed Norte Capixaba;
- Centro Diagnóstico em Linhares;
- Espaço Unimed;
- Ambulatório em São Mateus;
- Loja de atendimento em São Mateus;
- Loja de atendimento em Nova Venécia.

NOSSOS PRODUTOS



✓ G4-4

A Unimed Norte Capixaba atua no mercado há 27 anos, possuímos os melhores produtos para atender as expectativas dos nossos clientes, são eles:

- **Produto Unimed Vida – Coletivo Empresarial**
Plano de abrangência Regional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.
- **Produto Unimed Vida Max – Coletivo Empresarial**
Plano de abrangência Estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.
- **Produto Uniparticipan – Coletivo Empresarial**
Plano de abrangência Nacional com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.
- **Produto Unimed Vida Max – Coletivo por Adesão**
Plano de abrangência Estadual com cobertura ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, na acomodação enfermaria e apartamento.





GOVERNANÇA

✓ G4-35/G4-36 / G4-38 / G4-39

A estrutura de Governança da Unimed Norte Capixaba é desempenhada pela Diretoria Executiva, Conselhos Administrativo, Fiscal e Técnico.

Regidos pelos Princípios Cooperativistas e pelo Estatuto Social, a tomada de decisões é realizada nas assembleias Gerais Ordinárias e assembleias Extraordinárias. As reuniões de Diretoria, contudo são realizadas semanalmente e seus resultados encaminhados aos conselhos.

As eleições para Diretoria Executiva acontecem a cada quatro anos. Os membros podem acumular outras funções em qualquer nível dentro do sistema Unimed, conforme previsto na Constituição Unimed.

CONSELHO ADMINISTRATIVO		
CARGO	NOME CONSELHEIRO	LOCALIDADE
DIRETOR PRESIDENTE	TELMO HENRIQUE FIOROTT	LINHARES
DIRETOR VICE PRESIDENTE	MOZART MOREIRA HEMERLY	SÃO MATEUS
DIRETOR DE PROVIMENTOS DE SAÚDE	JAYR FREGONA JUNIOR	LINHARES
DIRETOR DE GESTÃO OPERACIONAL	ARTHUR LUIZ M. HELEODORO	LINHARES
CONSELHEIRO	JOBSON BORTOT	LINHARES
CONSELHEIRO	JORGE ALBERTO F. PINTO	LINHARES
CONSELHEIRO	JOSÉ ANTÔNIO PESSALI	SÃO MATEUS
CONSELHEIRO	MAXWEL SOARES	LINHARES
CONSELHEIRO	RAFAEL BATISTA GRAÇA	LINHARES

GOVERNANÇA

13

CONSELHO FISCAL

CARGO	NOME CONSELHEIRO	LOCALIDADE
CONSELHEIRO EFETIVO	CARLOS HENRIQUE RIBEIRO PINHEIRO	NOVA VENÉCIA
CONSELHEIRO EFETIVO	DANIEL DE PAULA SIQUEIRA	LINHARES
CONSELHEIRO EFETIVO	RODRIGO TARDIN SILVA	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	FERNANDO HAJENIUS ACHE DE FREITAS	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	GADIEL LOPES CERQUEIRA	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	MAURO ROGÉRIO FERNANDES KOPPE	SÃO MATEUS

CONSELHO TÉCNICO

CARGO	NOME CONSELHEIRO	LOCALIDADE
CONSELHEIRO EFETIVO	CARLOS ALBERTO DE CASTRO ALVES	LINHARES
CONSELHEIRO EFETIVO	JOEL ANCELMO GIUBERTI	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	ALEX FERNANDO SESANA	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	LUCINDA MEDEIROS ALVIM	LINHARES
CONSELHEIRO SUPLENTE	REINALDO BEZERRA SARMENTO	JAGUARÉ

DIRETOR CLÍNICO

GADIEL LOPES CERQUEIRA

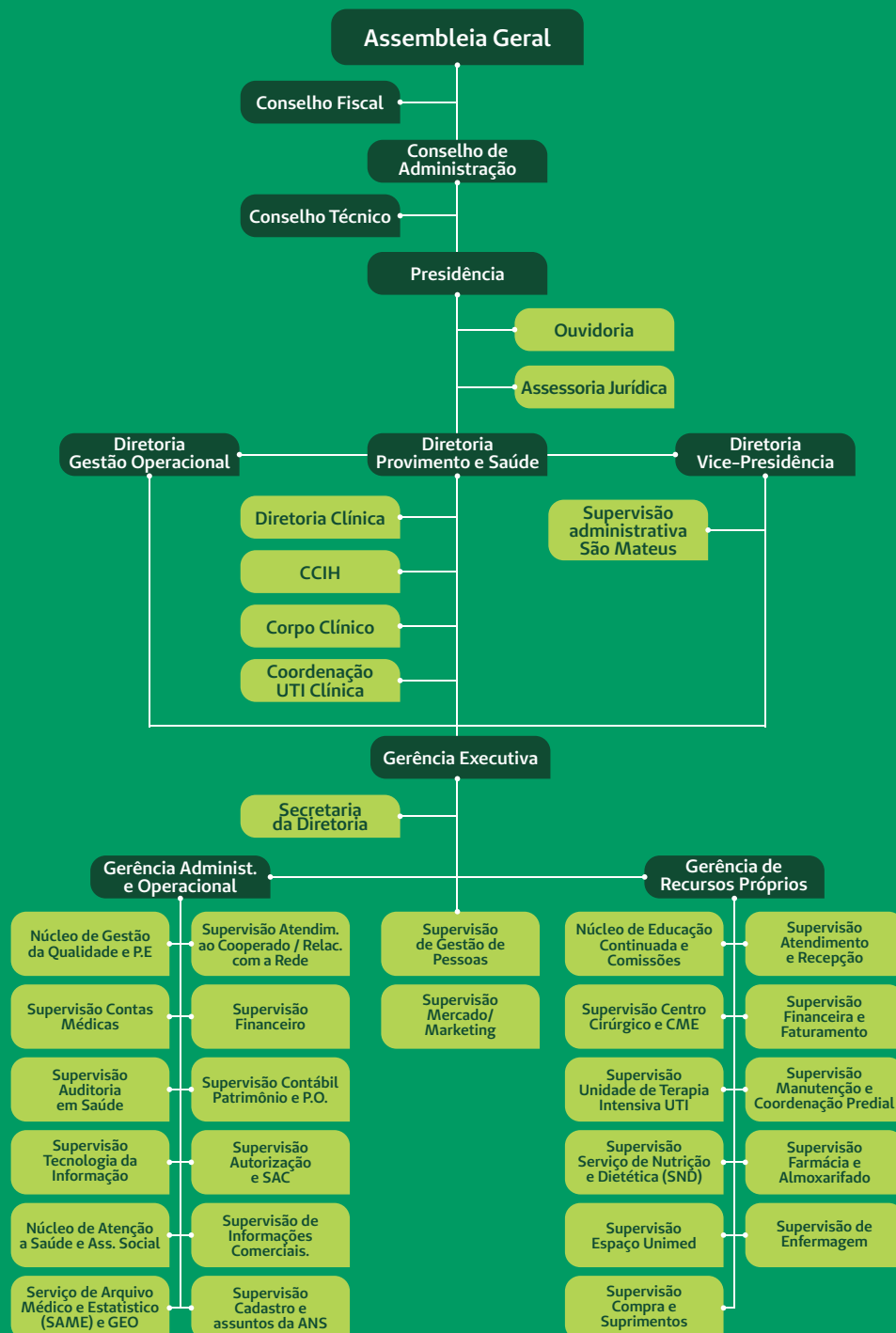
DIRETOR TÉCNICO

SANDRO MELO FERREIRA

14

GOVERNANÇA

ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL



SERVIÇO PRÓPRIO

15

No último ano o Hospital investiu ainda em aquisição de novos equipamentos, dos quais destacamos o Novo Arco Cirúrgico, que possibilita a realização de procedimentos intervencionistas na área vascular (angiografias), além de ser uma ferramenta mais moderna para auxiliar nos procedimentos ortopédicos e também cirurgia geral. Foram adquiridos ainda novos leitos elétricos para proporcionar mais conforto aos pacientes acamados.

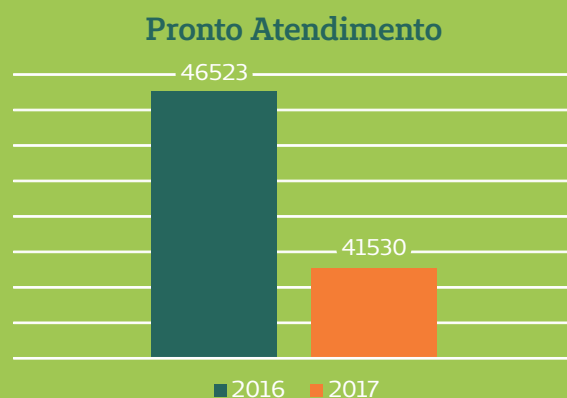
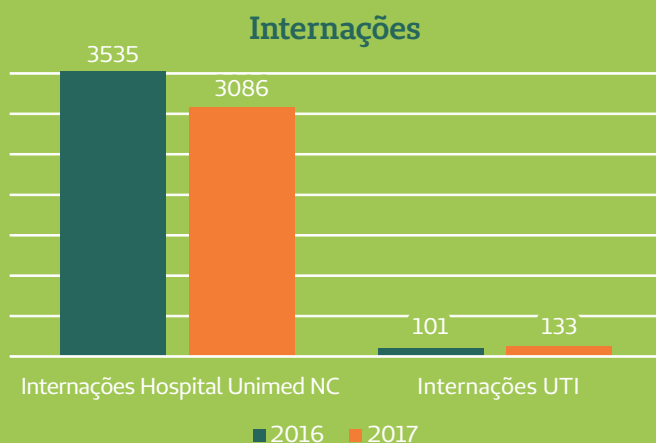
Nosso Hospital dispõe de uma estrutura que contempla:

- Pronto Atendimento 24 horas;
- Moderna UTI com aparelhos de última geração;
- 45 leitos para internação e 10 leitos de UTI;
- Espaço Exclusivo de Convivência, Recreação e Humanização;
- 4 salas de Centro Cirúrgico de Alta Complexidade.

Aponte seu leitor QR Code e saiba mais sobre a UTI da Unimed Norte Capixaba



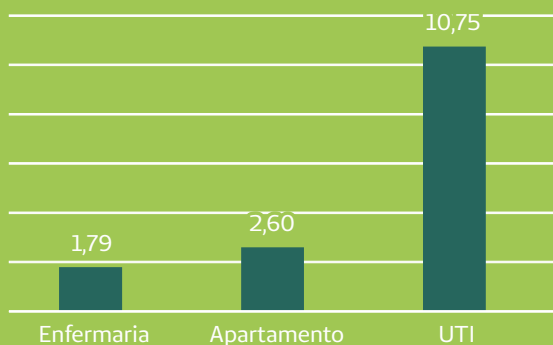
Em 2017, tivemos os resultados abaixo:



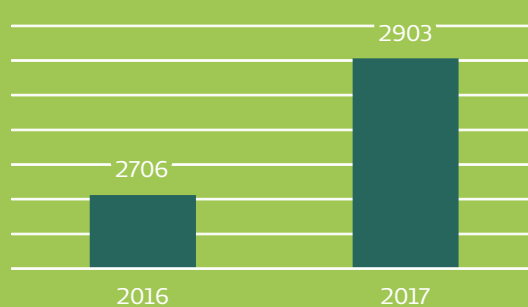
16

SERVIÇO PRÓPRIO

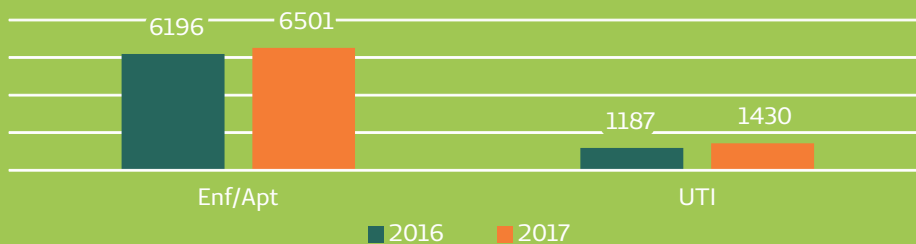
Média de Permanência



Cirurgias

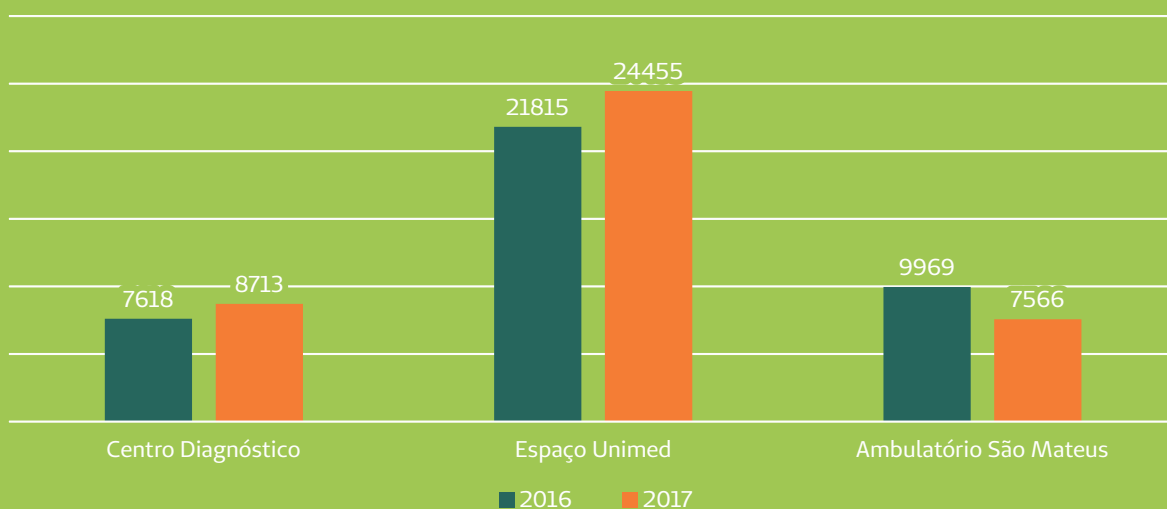


Diárias



Além disso, possuímos 03 estruturas para atendimento ambulatorial, onde atingimos a marca de 40.734 atendimentos em 2017.

Atendimentos



SERVIÇO PRÓPRIO

17

No dia 09 de março de 2017, a Unimed Norte Capixaba inaugurou, um espaço de convivência e recreação infantil. O espaço fica dentro do Hospital e conta com uma estrutura moderna e aconchegante para as crianças.



18

SERVIÇO PRÓPRIO

RELATÓRIO CENTRO CIRÚRGICO

O Centro Cirúrgico (CC) compreende uma área crítica, de acesso restrito, que pertence a um estabelecimento assistencial de saúde.

O Centro Cirúrgico do Hospital Unimed Norte Capixaba está sob a responsabilidade administrativa de um Coordenador de Enfermagem, diretamente subordinada à Gerência de Enfermagem e Administrativa. A equipe cirúrgica é composta por médico anesthesiologista de plantão e sobre aviso, médico cirurgião sobre aviso, médico ortopedista sobre aviso, enfermeiros e técnicos de enfermagem.

A distribuição de salas e a escala de atendimento às mesmas serão formuladas de acordo com os seguintes critérios: prioridade às urgências e emergências; agendamento prévio, disponibilidade de material e equipamentos; caracterização do risco de contaminação; pessoal de enfermagem disponível.

Recursos Humanos

- 01 Enfermeiro coordenador (diarista de 08 horas);
- 16 Técnicos em Enfermagem (05 por plantão diurno e 03 por plantão noturno, escala de 12x36h);
- 06 Técnicos em Enfermagem (escala diarista com turno de 08 horas);
- 01 Secretária de Posto (escala diarista);
- 07 Médicos anesthesiologistas no setor, sendo 01 Médico plantonista por plantão de 24 horas;
- 02 Técnicos em radiologia (escala);
- 03 Auxiliares de farmácia (02 plantonista de 12x36 horas, e uma diarista de 08 horas) - durante o período noturno a farmácia fica sob responsabilidade da farmácia central;
- 02 auxiliares de serviços gerais (escala de 12x36 horas).

SERVIÇO PRÓPRIO

19

Entre os meses de janeiro a dezembro de 2017, 2900 pacientes foram submetidos a procedimentos cirúrgicos. Segue abaixo quadro de cirurgias por especialidades realizadas.

ESPECIALIDADES	Nº CIRURGIAS
GERAL	77
DERMATOLOGIA	01
GASTROENTEROLOGIA	41
GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	222
MASTOLOGIA	56
NEUROLOGIA	40
OFTALMOLOGIA	212
ORTOPEDIA	822
OTORRINOLARINGOLOGIA	155
CIRURGIA PEDIÁTRICA	148
CIRURGIA PLÁSTICA	591
PROCTOLOGIA	65
UROLOGIA	268
VASCULAR	202
TOTAL	2900

O Centro Cirúrgico é composto por:

- 2 vestiários sendo um feminino e outro masculino;
- Copa;
- 04 Salas de cirurgia;
- 01 Sala para RN;
- área de lavabo;
- DML depósito de material de limpeza;
- Sala da administração de enfermagem;
- Farmácia satélite;
- Sala de recuperação anestésica (RPA) composta de 4 leitos;
- Expurgo (acoplado ao CC por janela);
- Arsenal de material esterilizado (acoplado ao CC por janela);
- Área para prescrição médica.

20

SERVIÇO PRÓPRIO

O centro cirúrgico do Hospital Unimed Norte Capixaba conta com equipamentos modernos de última geração, todas as salas são equipadas com aparelhos de anestesia modelo DATEX/OHMEDA GE; mesas cirúrgicas elétrica e pneumática com capacidade para atender qualquer cirurgia inclusive bariátrica; monitores multiparâmetros com ECG, SPO2, PAM, PANI, CAPINOGRÁFIA, ESPIROMETRIA, TEMPERATURA E ANALISADOR DE GÁS; focos novos com capacidade de regulação para cirurgias videolaparoscópicas; aparelhos de bisturi elétricos; 01 aparelho de intensificador de imagem.

No mês de Maio de 2017 foram adquiridos novos aparelhos para o centro cirúrgico na FEIRA HOSPITALAR:

- 01 Aparelho Intensificador de Imagem de 12 polegadas, com estabilidade para uso em cirurgias ortopédicas, neurológicas, ortorrino, cirurgias endovascular e procedimentos cardíacos.
- 01 Aparelho monitor multiparâmetros com analisador de gás.
- 01 balança pediátrica digital.
- 01 aparelho de lipoaspirador, para cirurgias plásticas.
- 01 aparelho de bisturi elétrico de alta potências, para uso em cirurgias diversas.
- 01 aparelho de bisturi elétrico de média potências para cirurgias de pequeno porte.

No período de 09 a 21 de outubro 2017, o centro cirúrgico passou por uma reforma, foi realizado reparo das paredes, pinturas, reparo na rede elétrica, reparo na manta cirúrgica, foi construído uma sala para armazenamento dos aparelhos de imagens e construído um posto de enfermagem na sala de recuperação pós anestésica, também foi estruturado o berçário do centro cirúrgico.

No mês de novembro deu início ao protocolo de cirurgia segura com implantação do quadro de cirurgia segura onde é realizado o check list da cirurgia.

Recentemente foi instalado no centro cirúrgico os protetores de batema e placas de identificação em todas as salas.

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

21

✓ G4 – EC1

Destacamos que a Unimed Norte Capixaba planejou e vem realizando ações que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus 304 Cooperados, dentro da perspectiva da sustentabilidade. Foi dada a continuidade ao planejamento e gerenciamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas.

Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, ao destinarmos recursos para compor integralmente os ativos garantidores, terminando o ano com liquidez corrente de 1,16%, reservas constituídas e baixo endividamento, alcançando assim, a meta financeira traçada e dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, empregados, fornecedores e prestadores.





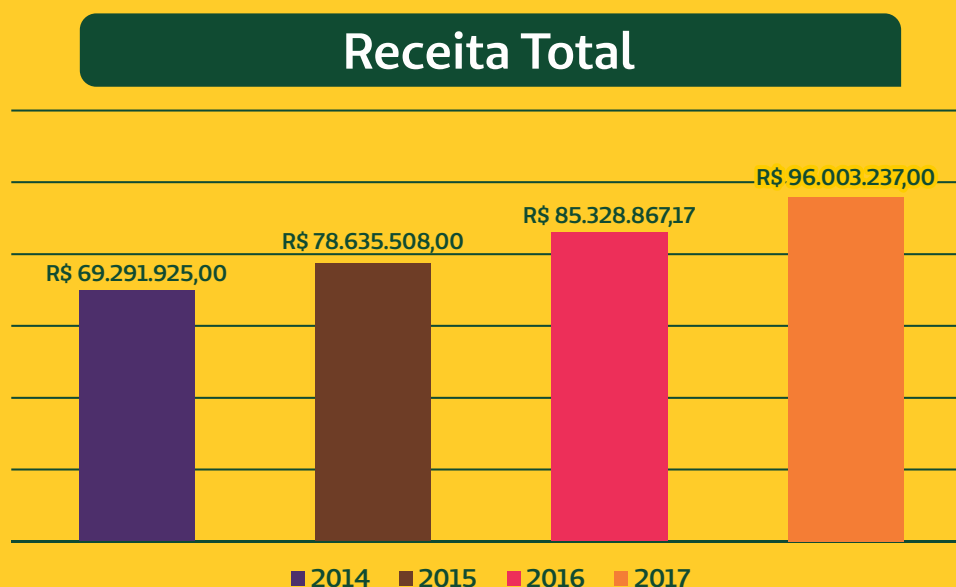
DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

A Unimed Norte Capixaba faturou em 2017, 12,51% a mais em relação a Receita de 2016, apresentando um resultado no final R\$ 3.505.688,02. Após identificação de sobras positivas foram realizadas as seguintes destinações:

- Incorporação à cota Capital do cooperado de 8% de Juros ao Capital (R\$ 791.036,53), conforme Art. 26, parágrafo único do Estatuto Social vigente; Sobre o saldo restante (R\$ 2.714.631,49) foram aplicadas destinações
- Legais, Fundo de Reserva de 15% - R\$ 404.121,76 e FATES 5% - R\$ 155.193,67, conforme Art. 74 do Estatuto Social vigente; Conforme Art. 73, parágrafo 2º do Estatuto Social vigente, 50% das
- sobras apuradas no exercício, após destinações legais, foram revertidos ao capital social dos cooperados com objetivo de constituir Margem de Solvência, R\$ 1.077.658,03.

Obtendo uma Sobra a Disposição da AGO de R\$ 1.077.658,03.

EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL LÍQUIDA (em mil reais)



A Receita Total Líquida da Unimed Norte Capixaba em 2017 cresceu 12,51% em relação a Receita Total Líquida de 2016.

DESEMPENHO ECONÔMICO E FINANCEIRO

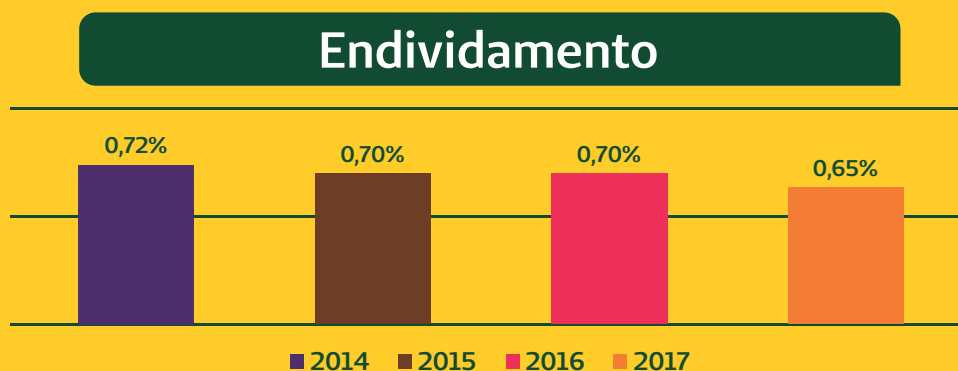
23

RESULTADO DO EXERCÍCIO



A Cooperativa apresentou um resultado no final de 2017 de R\$ 2.700 milhões.

ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO



A cooperativa apresenta uma redução de 0,05% do Índice de Endividamento referente a 2016.

24

CAPITAL HUMANO

✔ G4-11 - Empregados cobertos por acordos de negociação coletiva

Como resultado do diálogo estabelecido junto aos colaboradores, 97,61% do quadro de colaboradores é coberto por acordo de negociação coletiva, assegurando-se o debate trabalhista no intuito de dirimir conflitos, produzir consensos e garantir os direitos dos trabalhadores.

✔ G4-10 - Número de colaboradores

No ano de 2017, a Unimed Norte Capixaba contou com um quadro composto por 335 colaboradores, sendo 288 mulheres e 47 homens.

Número de colaboradores por gênero

Gênero	Operadora	Hospital Unimed	Total
Feminino	101	187	288
Masculino	12	35	47
Total	113	222	335

Número de colaboradores por Região

Região	Operadora	Hospital Unimed	Total
Linhares	99	222	321
São Mateus	12	0	12
Nova Venécia	2	0	2
Total	113	222	335

Em maio/2017 foram efetivados 15 colaboradores para composição do quadro dos setores de higienização e lavanderia, passando a contar com colaboradores próprios.

Número de colaboradores por tipo de contrato de trabalho

Tipo de contrato	Operadora	Hospital Unimed	Total
Celetista	108	219	327
Aprendizagem	3	3	6
Estágio	2	0	2
Total	113	222	335

CAPITAL HUMANO

25

- ☑ **G4-LA1** - Abaixo informações sobre variação de Contratações x Desligamentos por faixa etária no município de Linhares:

		Hospital	Operadora
Contratações	Até 30 anos de idade	23	39
	Entre 30 e 50 anos de idade	34	11
	Acima de 50 anos de idade	2	1
	Mulheres	54	46
	Homens	5	5
<hr/>			
Desligamentos	Até 30 anos de idade	18	21
	Entre 30 e 50 anos de idade	16	14
	Acima de 50 anos de idade	2	1
	Mulheres	30	28
	Homens	6	8

No município de São Mateus, foram realizadas 02 contratações e 02 desligamentos.

- ☑ **G4-LA2** - Os colaboradores abrangidos por acordo coletivo têm acesso aos benefícios de assistência médica, assistência odontológica, auxílio alimentação e auxílio Creche.

Todos os colaboradores têm acesso aos benefícios de vale transporte, seguro de vida, campanha de vacinação, Programa Café com a Diretoria, Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, Programa de Preparação para a Aposentadoria, convênios com instituições educacionais, instituições de esporte e lazer, clínicas de estética e farmácia, postos de gasolina e fornecimento de gás.

- ☑ **G4-LA3** - Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.
- Mulheres afastadas por licença maternidade: 1,39%
 - Permaneceram na cooperativa: 100%
 - Homens afastados por licença paternidade: 2,13%
 - Permaneceram na cooperativa: 100%

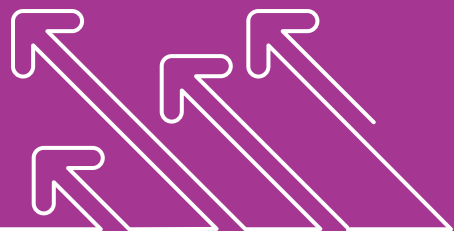
26

CAPITAL HUMANO

- ✔ **G4LA4** - Visando à qualidade nas condições de trabalho e ao bom relacionamento com as categorias, a Unimed Norte Capixaba obedece às cláusulas constantes dos Acordos Coletivos de Trabalho e Convenções Coletivas de Trabalho, frutos das negociações feitas entre Unimed e Sindicatos. A partir dessas normas convencionais são estabelecidos direitos e obrigações para as partes envolvidas.

Quanto ao prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais, em 2017, não houve alterações significativas para notificação com antecedência aos colaboradores. O Acordo Coletivo de Trabalho existente não menciona prazo mínimo para notificação, caso as mudanças ocorram.

- ✔ **G4-LA16** - Na Ouvidoria Interna não há registro de nenhuma reclamação em 2017, dos colaboradores por supostas violações dos direitos humanos e da legislação trabalhista. Já no âmbito judicial e administrativo, foi movida 1 ação trabalhista, sendo 02 solucionadas em 2017, referente aos anos anteriores.
- ✔ **G4-HR3** - Em 2017, a Ouvidoria Interna não registrou nenhum caso de discriminação, não havendo necessidade de medidas reparadoras, o que demonstra que a cultura de valorização dos Direitos Humanos vem sendo absorvida e praticada pelos colaboradores.
- ✔ **G4-LA6 /G4-LA7** - O absenteísmo registrou a taxa média anual de 1,52%, não havendo registros de alta incidência de doenças e óbitos. Vale destacar que os dados levantados não incluem empresas terceirizadas.



CAPITAL HUMANO

27

- ✔ **G4-LA5** – Com foco na saúde e na segurança do trabalhador, a Unimed Norte Capixaba conta com comissões e comitês para assegurar a redução e a eliminação de riscos e zelar pela integridade física do colaborador. Esses grupos têm a participação de colaboradores de todos os níveis, representando, portanto, as diferentes categorias funcionais. Atualmente, são 31 colaboradores participantes em comissões e comitês nessas áreas, número que equivale a 9,25% do total de colaboradores.

Grupos existentes e as respectivas quantidades de colaboradores atuantes:

- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (09 colaboradores)
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (05 colaboradores)
- Núcleo de Saúde Ocupacional (02 colaboradores)
- Núcleo de Segurança do Paciente (09 colaboradores)
- Comitê de Educação Continuada (06 colaboradores)

- ✔ **G4-LA13** – O número de colaboradoras mulheres é maior, representando 85,97% do quadro total de empregados. Esse número mostra que a cooperativa está na contramão de um discurso existente no mercado atual, de que se prioriza a contratação masculina em função de garantias como licença-maternidade e outros benefícios constitucionalmente assegurados às mulheres.

Salário e Remuneração:

Operadora					
Genêro	Total de Salário	Média de Salários	Quantidade de colaboradores	Razão Matemática	
Feminino		R\$ 1.543,24		- R\$ 750,40	48,59%
Masculino		R\$ 2.293,64		R\$ 750,40	100,00%
<hr/>					
Feminino		R\$ 1.518,05		- R\$ 184,32	12,14%
Masculino		R\$ 1.702,37		R\$ 184,32	100,00%

28

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

✓ **G4-LA9** – A Unimed Norte Capixaba, investe anualmente em treinamentos internos e externos, que visam à capacitação dos colaboradores em conhecimentos, habilidades, atitudes ou de formação profissional para determinada atividade da cooperativa.

As capacitações proporcionadas são oferecidas em dois formatos:

- **Presenciais:** Com a condução de instrutores, internos ou externos com carga horária e cronograma definidos.
- **E-learning:** O profissional planeja sua realização, podendo ter ou não um monitor para facilitar e orientar as atividades.
- **A Cooperativa também possui parcerias de capacitação profissional com as seguintes instituições:** Sescoop-ES, Fundação Unimed e Unimed Federação ES. O objetivo de manter essas parcerias é difundir metodologias adequadas à formação profissional e promover ascensão de conhecimento ao colaborador.

Horas de Treinamento em 2017

- Total de horas de treinamentos: 427 horas.
- Tempo médio de colaborador treinado: 4 horas.

Horas por categoria

- Horas de treinamento da equipe assistencial: 321 e 30 minutos.
- Horas de treinamento da equipe administrativa: 105 e 30 minutos.



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

29

✓ Principais treinamentos realizados em 2017:

- DESENVOLVIMENTO HUMANO
- CURSO DE DIRF
- INTELIGÊNCIA EM NEGOCIAÇÃO
- CIPA
- IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE PREVENÇÃO DE QUEDAS
- RESOLUÇÃO NORMATIVA RN 259 EM FOCO
- INTEGRAÇÃO
- RESOLUÇÃO NORMATIVA RN 412/2016
- AUDITORIA E ANÁLISE DE CONTAS MÉDICAS
- FOCO EM RESULTADO
- LIDERANÇA
- ATENDIMENTO NA PARADA CARDIORESPIRATÓRIA
- ATENDIMENTO AO CLIENTE
- GESTÃO DE PESSOAS
- MOTIVACIONAL
- E-SOCIAL
- ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS
- SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM
- TIPOS DE ISOLAMENTO
- NOÇÕES DE FARMACOLOGIA
- ENTENDENDO A ISO 9001:2015
- ESTABILIDADE DOS MEDICAMENTOS
- FOCO NO CLIENTE
- PROCEDIMENTO ATUALIZAÇÃO MANUAL DE INTERCÂMBIO

30

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO



✓ **G4-HR2** – Como forma de prevenir e combater qualquer forma de discriminação, a Unimed Norte Capixaba disponibiliza mecanismos internos de conscientização e controle, como o Código de Conduta Unimed, capacitação e um canal de comunicação interna dos colaboradores.

O código de conduta é apresentado para os novos colaboradores no treinamento de integração e pode ser acessado a qualquer momento pelo site da cooperativa.

A cooperativa realizou pela 2ª vez a pesquisa de clima organizacional, para que os colaboradores pudessem manifestar suas opiniões sobre diversos itens de forma anônima, tivemos um resultado de satisfação de 85,24%.

TREINAMENTO E INTEGRAÇÃO

31

✔ **Treinamento de Integração**

Esse programa visa transmitir informações sobre as políticas e rotinas gerais da cooperativa a todos os novos colaboradores. Por meio do Treinamento de Integração, procuramos proporcionar ao novo colaborador uma recepção acolhedora para que ele se sinta seguro e confiante desde o início de sua chegada à Unimed Norte Capixaba. O programa objetiva:

- Integrar o novo colaborador à cultura organizacional da Unimed, transmitindo-lhes a missão, visão e os valores da empresa;
- Informar normas e procedimentos organizacionais;
- Facilitar a adaptação e o relacionamento interpessoal com os diversos setores.

✔ **G4-LA10 – Gestão de Pessoas por Competências**

A Unimed Norte Capixaba, no ano de 2017 realizou o segundo ciclo da avaliação de desempenho por competências, elaborado pela Unimed do Brasil. A partir da implantação desse projeto, a cooperativa conseguiu obter dados importantes para o planejamento de pessoas, processos, projetos e carreiras. Também foi possível compreender com clareza o desempenho dos colaboradores e obter o direcionamento concreto para ações de melhorias em relação a itens como carreira, remuneração, treinamento e desenvolvimento.

✔ **G4-LA11 – Avaliação de Desempenho por Competências**

A ferramenta de avaliação de desempenho, busca avaliar anualmente o desempenho dos colaboradores a partir das competências definidas e essenciais para a cooperativa, que constam na Descrição de Cargos. O período de 18 de outubro a 21 de novembro de 2017 compreendeu o 2º Ciclo de Avaliação de Desempenho. Após a realização da avaliação, o gestor e o colaborador através de um diálogo estruturado, discutiram os pontos fortes e as possibilidades de melhoria do avaliado com a construção de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

32

TREINAMENTO E INTEGRAÇÃO

Nesse primeiro ciclo, foram avaliados 82 colaboradores, que representam 77% de todo o quadro de colaboradores da Operadora. Desse total, 8 são do gênero masculino e 74 do gênero feminino. Em uma segmentação da avaliação por áreas de atuação, tem-se: Gestão, com 12 colaboradores avaliados e Operacional, com 70 colaboradores avaliados.

- ✓ **G4-LA12** - Na Unimed Unimed Norte Capixaba um total de 35 colaboradores compõe o grupo que melhoria contínua. Desse total, 11 colaboradores estão na faixa etária abaixo dos 30 anos, 23 se apresentam na faixa entre 30 e 50 anos de idade e 01 colaborador na faixa etária entre 50 e 55 anos de idade.
- Grupo de Melhoria da Qualidade
 - Grupo de Auditores Internos do Sistema de Gestão da Qualidade
 - Comitê de Farmácia e Terapêutica
 - Núcleo de Segurança do Paciente
 - Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
 - Comissão de Curativos
 - Comitê Transfusional
 - Comitê de Educação Continuada

A Cooperativa possui o Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, que promove ações com objetivo de estimular a mudança de estilo de vida para hábitos saudáveis e realizar o monitoramento e a prevenção do surgimento de patologias relacionadas ao trabalho. São oferecidos a ginástica laboral, vacinação e palestras educativas. Após uma abordagem individualizada feita pelo médico do trabalho, os colaboradores que apresentam fatores de risco relacionados à peso, glicose e pressão arterial sistêmica alterada são encaminhados ao Núcleo de Atenção Integral à Saúde, onde participam de ações sistemáticas.

TREINAMENTO E INTEGRAÇÃO

33

Em 2017 foram realizadas palestras com temas:

- Hábitos Nutricionais Saudáveis;
- Formas de Gerenciar a Ansiedade;
- Febre Amarela;
- Câncer de Pele;
- Saúde da Mulher;
- Dia Mundial Sem Tabaco;
- Riscos da Automedicação;
- Doenças Sexualmente Transmissíveis;
- Doença Renal Crônica;
- Cuidados com a pele no verão;
- Importância da Doação de Sangue;
- Importância da Doação de Medula Óssea, onde 16 colaboradores se cadastraram como doadores;
- Importância da Vacinação, com vacinação durante a semana.

✔ **Semana Interna de Prevenção a Acidentes de Trabalho**

De 16 a 20/10 foi realizada a SIPAT, com palestras sobre Doenças Sexualmente Transmissíveis e Hepatites, A Importância das Atividades Físicas, Álcool e Drogas, Transtornos Psicológicos, Câncer de Mama.

- ✔ A Segurança do Trabalho promoveu a campanha **Maio Amarelo**, com palestra sobre os cuidados no trânsito e como evitar sinistralidades.

✔ **Dia Nacional Prevenção de Acidentes no Trabalho**

No dia 27 de Julho foi realizada campanha com tema principal “Os cuidados com materiais biológicos e objetos perfuro cortantes”. Anterior a campanha, foi realizado treinamento com a equipe de enfermeiros para orientações na realização de teste rápido em caso de acidentes com material perfuro cortante/biológico.

34

RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR

Café com o Presidente

A Unimed Norte Capixaba realiza trimestralmente o Café com a Diretoria. O evento reúne os colaboradores aniversariantes com o representante da Diretoria Executiva, para um momento de integração através de sugestões e/ou melhorias. É entregue um brinde a cada colaborador como forma de homenagem pelo seu aniversário.



Programa de Preparação para Aposentadoria

A cooperativa possui o Programa de Preparação para a Aposentadoria, com o objetivo de auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção desta etapa tão importante. O programa iniciado em 2016, está no seu segundo ciclo, que iniciou no ano de 2017.



RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR

35

Festa dos Colaboradores

No dia 01 de dezembro aconteceu a Festa de Fim de Ano dos Colaboradores da Unimed Norte Capixaba, o evento aconteceu no Cerimonial Riviera, Linhares – ES. A animação da noite ficou por conta da Banda Butalux. O evento contou com a presença de 270 colaboradores e da Diretoria da Cooperativa.



36

RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR

Dia dos Pais

Para celebrar a data, a Unimed Norte Capixaba distribuiu um chinelo personalizado como lembrança, a ideia era que o presente fosse funcional para os pais, e acabou caindo no gosto dos colaboradores da instituição.



Dia Internacional da Mulher

No dia 08 de março, as colaboradoras da UNC participaram de um café da manhã em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. Além do café da manhã as colaboradoras ganharam uma Rosa.



RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR

37

AÇÃO SOCIAL ADOTE UM SORRISO

A Unimed Norte Capixaba tem como propósito, promover uma ação social em todos os eventos da Semana da Qualidade. Em 2017, a ação foi voltada para a arrecadação de brinquedos, que foram distribuídos para crianças do CRAS no Bairro Aviso – Linhares – ES, próximo ao Natal. Os brinquedos foram doados por Beneficiários, Cooperados e Colaboradores da Unimed, arrecadando no total de 131 brinquedos até o dia 15/12/2017.

A Ação foi realizada no dia 20/12/2017 para as crianças do CRAS, totalizando em média 74 crianças em Linhares.

Os colaboradores se deslocaram para o local antes do horário estabelecido para receber as crianças com pular pular, pipoca, picolé, cachorro quente, refrigerante e música. As 16h houve a chegada do Papai Noel para as fotos e posteriormente, a entrega dos presentes.



38

COOPERATIVISMO

Unimed Norte Capixaba Comemora Dia C

No dia 1º de julho de 2017 a Unimed Norte Capixaba em comemoração ao Dia do Cooperativismo, realizou ação no Projeto Resgate que trabalha no tratamento e recuperação de dependentes químicos, a instituição funciona há 8 anos e atualmente atende 45 pessoas.

As iniciativas foram desenvolvidas em 2 etapas: a primeira contemplou uma campanha interna de doação de alimentos não perecíveis, onde foi arrecadado em torno de 400kg de alimentos e a segunda etapa realizado no Projeto Resgate no dia 01/07/2017 onde foram realizadas atividades lúdicas, jogos esportivos, entrega das doações e ainda foi servido um delicioso café da manhã.



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

39

Busca pela Excelência

A Unimed Norte Capixaba possui um grupo interno de colaboradores denominado GPMQ (Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade). O GPMQ tem por finalidade apoiar na implantação de normas, incentivar a adoção de boas práticas, aperfeiçoar os processos internos e melhorar a qualidade dos serviços prestados pela cooperativa.

Em 2015, iniciou-se o processo de implantação da norma *ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos* e da resolução normativa *RN 277 – Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde* da ANS. Com a implantação das normas já é possível perceber diversas mudanças e benefícios obtidos, como, análise e melhorias em processos, qualificação da rede credenciada, padronização de atividades, desenvolvimento de programas de gerenciamento de doenças e promoção da saúde, ações voltadas para o aumento da satisfação do cliente, bem como, ações voltadas para a gestão de pessoas, estratégica, da tecnologia da informação e de fornecedores.

No primeiro semestre de 2018, a Unimed Norte Capixaba estará recebendo o órgão certificador DNV para realização de auditoria/avaliação de conformidade das normas implantadas, em busca pela certificação. Essa conquista será de extrema importância para a Diretoria e todos os colaboradores que permaneceram engajados nesse projeto inovador.



40

PRÁTICA DE COMPRAS

✓ G4 - EC9

A Unimed prioriza a contratação de fornecedores locais. Do total, 50,73% dos fornecedores de produtos críticos estão localizados no Espírito Santo. Entre os outros estados que a Unimed Norte Capixaba tem fornecedores, destaca-se São Paulo, com 19,12%.

Localização de fornecedores de produtos críticos por estado:

- Espírito Santo – 50,73%
- São Paulo – 19,12%
- Minas Gerais – 9,56%
- Rio de Janeiro – 7,35%
- Goiás – 5,15%
- Paraná – 2,20%
- Distrito Federal – 1,47%
- Santa Catarina – 1,47%
- Bahia – 0,73%
- Paraíba – 0,73%
- Pernambuco – 0,73%
- Rio Grande do Sul – 0,73%



✓ G4 - 12 - Cadeia de Fornecedores

- Rede Credenciada: clínicas, hospitais e laboratórios.
- Serviços médicos: consultas e procedimentos realizados pelos cooperados.
- Materiais e Medicamentos: utilizados no Hospital Unimed, Espaço Unimed e Hospitais prestadores de serviço.
- Serviços: contratação de prestadores de serviços diversos.
- Consultores: prestação de consultoria em áreas específicas.

PRÁTICA DE COMPRAS

41

- Corretoras: empresas que vendem planos da Unimed Norte.
- Pessoa Física: contratação de pessoas sem empresa constituída, para realização de serviços específicos.

✓ G4 - SO10

Á respeito das parcerias firmadas pela Unimed Norte Capixaba em 2017, não foram registrados impactos negativos significativos da cadeia de fornecedores na sociedade. Confirmando a importância da busca pela qualificação contínua dos fornecedores, contribuindo para elevar a qualidade dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

✓ G4 - SO9

A Unimed Norte Capixaba possui o Programa de Qualificação de Fornecedores, pelo qual realiza processo de qualificação com intuito de garantir que os fornecedores atendam aos requisitos de saúde, segurança, meio ambiente, qualidade, parceria comercial e legalidade sanitária.

As qualificações são conduzidas pelo Núcleo de Compras e Suprimentos (NCS), por meio dos Supervisores de Contrato, utilizando-se de formulários padronizados.

Todos os fornecedores qualificados são passíveis de avaliação periódica de desempenho para fins de manutenção da qualificação, podendo ser desqualificados por falta de documentação e pelo descumprimento de outros quesitos.

Em um total de 248 fornecedores, 41,53% foram selecionados no ano de 2017 com base nos critérios pré estabelecidos.

42

RESPONSABILIDADE SOCIAL

CONSUMO CONSCIENTE DA ENERGIA

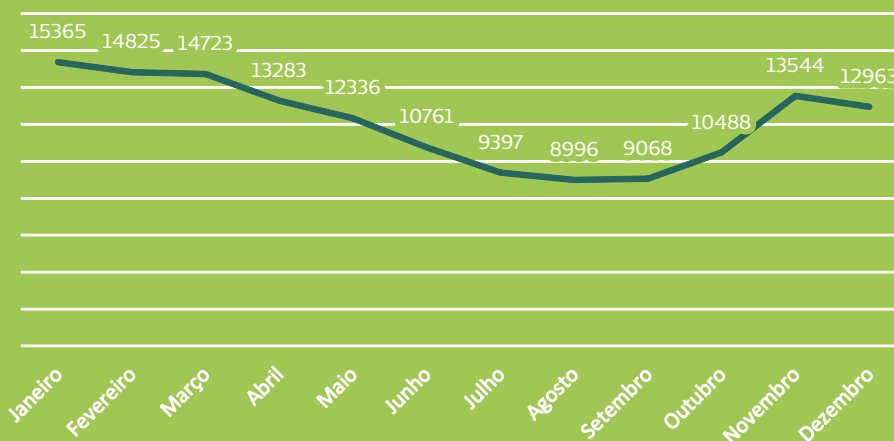
✓ G4-EN3

A água e energia elétrica utilizadas pela Cooperativa é proveniente da rede pública.

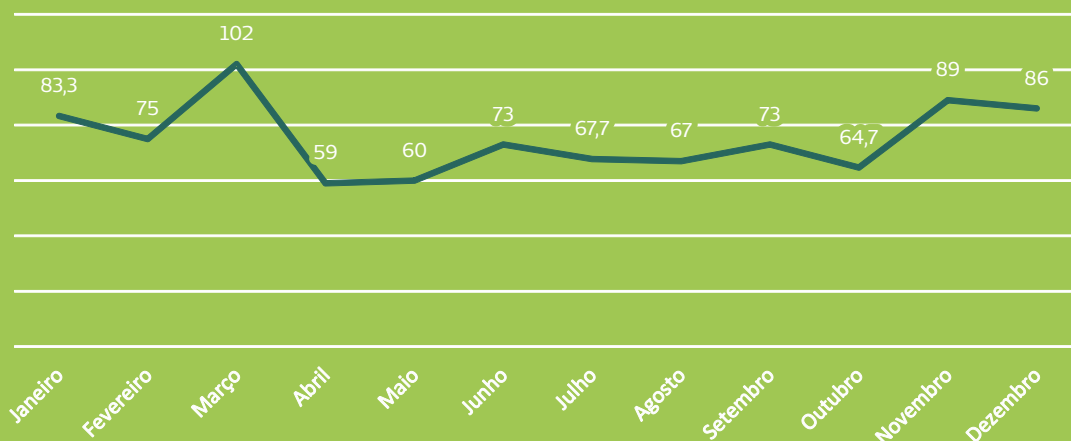
O Hospital Unimed possui gerador de energia que são acionados automaticamente caso haja corte do abastecimento da rede pública.

Em 2017, o consumo de energia elétrica foi de 145.749 kwh e o consumo de água foi de 899 m³.

Média Consumo de Energia Elétrica



Média Consumo de Água



COMUNIDADES LOCAIS

43

✓ Aspecto: Comunidades Locais -G4-SO1

A **Unimed Norte Capixaba** através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde desenvolveu ações de promoção a saúde durante todo o ano de 2017 dentro dos programas de **Promoção a Saúde / Viver Bem** e **Viver Bem nas Empresas**.

✓ O Programa de **Promoção a Saúde / Viver Bem** é destinado a todo beneficiário Unimed Norte Capixaba. O principal objetivo do programa é abordar temas diversos de saúde, tendo como finalidade oferecer a todos os beneficiários, orientações e esclarecimentos, contribuindo para a prevenção e promoção à saúde. Os encontros acontecem com periodicidade mensal no auditório Unimed.

✓ Já o **Programa Viver Bem nas Empresas** é destinado a todas as empresas que são nossos clientes, voltado para saúde do trabalhador, focando sempre na promoção e saúde desses indivíduos, identificando riscos e prevenindo-os.

No **Programa de Promoção a Saúde / Viver Bem** durante todo o ano de 2017, abordou os seguintes temas:

MESES	TEMAS ABORDADOS	QNT DE PESSOAS
JANEIRO	Cuidados com o Verão Apresentação do Programa	12
FEVEREIRO	Febre Amarela	09
MARÇO	Hábitos Nutricionais Saudáveis	07
ABRIL	Tabagismo Riscos e Prevenção	10
MAIO	A importância da Imunização para a Prevenção de Doenças	19
JUNHO	O Exercício Físico na Prevenção de Quedas e Doenças	12
JULHO	Hábitos de Higiene no Controle de Infecção	14
AGOSTO	Higiene Bucal	34
SETEMBRO	Setembro Amarelo - Prevenção ao Suicídio Falar é a melhor solução	56
OUTUBRO	Outubro Rosa - Prevenção ao Câncer de Mama	24
NOVEMBRO	Prevenção a Diabetes	27
DEZEMBRO	Prevenção ao Câncer de Pele	29

44

COMUNIDADES LOCAIS

O **Programa Viver Bem nas Empresas**, aborda ações realizadas nas empresas e palestras em eventos quando solicitados.

MESES	TEMAS ABORADOS	QNT DE PESSOAS
JANEIRO	-	-
FEVEREIRO	-	-
MARÇO	-	-
ABRIL	Estação Saúde	701
MAIO	Antitabagismo na Escola	140
JUNHO	Medições Antropométricas Tabagismo	51 26
JULHO	Hábitos Nutricionais Saudáveis	91
AGOSTO	Hábitos Nutricionais Saudáveis	70
SETEMBRO	Apresentação do Programa – Dados Antropométricos	22
OUTUBRO	Avaliação Nutricional O Exercício Físico na Prevenção de Doenças Prevenção ao Câncer de Mama	16 99 78
NOVEMBRO	Segurança de Alimentos – Segurança Alimentar O Exercício Físico na Prevenção de Doenças O Exercício Físico na Prevenção de Doenças	88 15 114
DEZEMBRO	Uso de Fórmulas de Emagrecimento Saúde do Homem	09 29

Durante todo o ano de 2017, a **Unimed Norte Capixaba** através do Núcleo de Atenção Integral à Saúde desenvolveu as seguintes ações:

PROGRAMAS	TOTAL DE AÇÕES REALIZADAS EM 2017	QNT DE PESSOAS
Programa de Promoção à Saúde / Viver Bem	12 Ações	253 Pessoas
Programa Viver Bem nas Empresas	15 Ações	1529 Pessoas
TOTAL	27 Ações	1782 Pessoas

RECONHECIMENTO

45

Foi concedido a Unimed Norte Capixaba o Selo Prata de Governança e Sustentabilidade – Edição 2017 pela Unimed do Brasil.

A certificação integrou aspectos da governança e gestão na perspectiva da sustentabilidade e também incorporou novos parâmetros de avaliação alinhados às boas práticas de mercado.

Aliados a essa perspectiva, novos requisitos, especialmente o equilíbrio econômico-financeiro, foram considerados para o resultado final.



46

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

ANIVERSÁRIO DOS COOPERADOS

A Unimed Norte Capixaba iniciou em Abril de 2017 o primeiro ciclo de comemoração do aniversário dos Cooperados.

A iniciativa ocorreu a partir do resultado da Pesquisa de Satisfação realizado em 2016, onde foi sugerido eventos para promover relacionamento e integração entre os mesmos.



RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

47

É prioridade da Unimed Norte Capixaba a valorização do médico cooperado, objetivando retribuir o serviço de qualidade por ele oferecido aos nossos beneficiários.

Abaixo nossos números:



Remuneração Líquida dos Cooperados

Cooperado				
2013	2014	2015	2016	2017
R\$ 13.865.805,57	R\$ 16.893.104,93	R\$ 20.787.675,24	R\$ 23.842.393,32	R\$ 25.746.929,59

48

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Evolução do Capital Social dos Cooperados

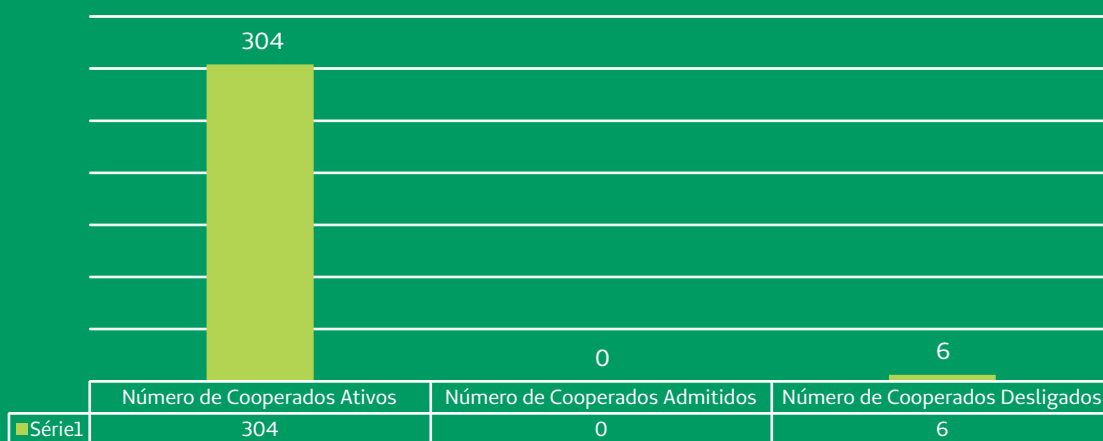
Patrimônio Líquido

2014	2015	2016	2017
R\$ 9.242.995,24	R\$ 10.006.365,16	R\$ 11.150.588,80	R\$ 15.013.928,54

A Cooperativa apresentou seu Patrimônio Líquido no total de R\$ 15 milhões em 2017, um crescimento de 34,65% em relação ao ano de 2016. Este crescimento contribuiu para o cumprimento das metas estabelecidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde e na formação da Margem de Solvência.

No período de 2017, tivemos 304 Cooperados Ativos, 0 admitidos e 06 desligamentos da Cooperativa.

Cooperados



RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

49

Mês de Comemoração ao Dia do Médico

No dia 18 de outubro a Unimed Norte Capixaba realizou a tradicional Festa dos Médicos, o evento aconteceu no cerimonial Lúcia Paiva. Estiveram presentes no evento Médicos Cooperados e parceiros, a animação ficou por conta da Banda Página 7.



50

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Pesquisa de Satisfação

A Unimed Norte Capixaba concluiu recentemente a Pesquisa de Satisfação de seus cooperados relativo ao ano de 2017, atingindo o índice de 70,07%, superior a 2016 que foi de 51,01%.

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de medir o nível de satisfação, é entender o cenário da relação do médico cooperado com a Operadora.

Na avaliação referente a Gestão, 41,06% dos médicos cooperados se mostram satisfeitos com a atuação da Unimed Norte Capixaba. Neste quesito são avaliados a capacidade da cooperativa em inovar e implantar mudanças na gestão do negócio, atuação da cooperativa visando a sustentabilidade do negócio, forma de definir e gerenciar a execução das estratégias.

Para o presidente da Unimed Norte Capixaba, Dr. Telmo Henrique Fiorott, estes números evidenciam a maneira transparente e responsável de como a cooperativa é gerida, ao mesmo tempo aumenta a responsabilidade para que estes índices se elevem ainda mais a cada ano.

Saúde do Cooperado

A Unimed Norte Capixaba preocupada com a saúde dos Cooperados, iniciou parceria junto ao Núcleo de Atenção Integral a Saúde para realização de visitas nos consultórios.

A equipe é composta por uma enfermeira, Técnica de enfermagem e uma representante do setor de atendimento ao cooperado, onde é realizado exames de glicose, aferição de pressão nos médicos Cooperados, além disso o momento foi aproveitado para divulgar os programas realizados pela equipe do NAIS.

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

51

Dia da Secretária

Para comemorar o Dia do Profissional de Secretariado, a Unimed Norte Capixaba realizou a tradicional festa das secretárias. O evento aconteceu no dia 29 de setembro no Cerimonial Rosemary e contou com a presença de 178 secretárias, o evento ainda contou com a presença da Diretoria e Gerência da Cooperativa.



52

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

Educação Continuada

O Programa de Educação Continuada promove durante todo o ano, treinamentos para todos os Cooperados, voltados às necessidades dos Cooperados, oportunizando desenvolvimento técnico-científico e humano. A qualificação impulsiona a Cooperativa a crescer e o treinamento age como uma forma de valorizar os nossos Cooperados. Isso se reflete nitidamente na pesquisa de satisfação que é realizada anualmente.

Abaixo treinamentos realizados:

○ “Como atingir seus objetivos e ter mais qualidade de vida”

- Palestrante: Renan Lima
- Quarta-feira- 24 de Maio de 2017.
- Auditório da Unimed Norte Capixaba.

○ “Palestra Resistência Bacteriana”

- Palestrante: Dr. Fernando Ache
- 09/08/2017
- Auditório da Unimed Norte Capixaba.



RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

53

No dia 13 de março de 2017, aconteceu no auditório da Unimed Norte Capixaba a Assembleia Geral Ordinária, o evento contou com a presença de 44 Médicos Cooperados. Na ocasião foi apresentado o Relatório de Gestão 2016 e os Resultados da Cooperativa.

Foi realizado em 28/11/2017 a Assembleia Geral Extraordinária, com a participação de 41 Cooperados e tivemos como pauta os seguintes assuntos: Revisão/Aprovação do Estatuto e Regimento da cooperativa; Provisionamento de recursos para Margem de Solvência; Informações Gerenciais.



54

MISSÃO INTERNACIONAL Inglaterra e Portugal

No ano de 2017 representantes das Unimed do Estado do Espírito Santo estiveram em uma Missão Internacional buscando aprimorar o conhecimento nos modelos de Atenção à Saúde de Portugal e Inglaterra.

A Federação ES idealizou o projeto com o intuito de oportunizar, aos dirigentes das Unimed do ES, conhecer as melhores práticas de atenção integral à saúde desses países. A viagem foi realizada entre os dias 14 e 29 de outubro e teve como patrocinador o Sescop/ES.

Como representantes da Unimed Norte Capixaba estiveram presentes o Diretor de Provimentos em Saúde Dr. Jayr Fregona Júnior e a Gerente da Operadora, a Sra. Ana Paula Giavarini.

A oportunidade de conhecer um sistema de saúde tão robusto e organizado foi uma das melhores experiências vivenciadas pelos representantes. Nesta viagem pode-se conhecer a gestão eficiente do sistema de saúde destes países, além da prática da medicina voltada para os cuidados primários. Com isso percebe-se o longo caminho a ser percorrido, pois precisamos aprender e melhorar muito para poder fortalecer a educação e cultura da atenção primária dentro do Sistema Unimed.

Participamos da Missão Cooperativista juntamente com demais Cooperativas do Estado, representando a Unimed Norte Capixaba. Foi uma viagem para conhecer os sistemas de saúde de Portugal e Inglaterra, que são baseados em atenção primária à saúde.

Na missão tivemos muitas palestras, visitas a Centros de Saúde, Hospitais e Universidades, onde podemos ver que a atenção primária à saúde implementada, tenta antecipar e atuar mais na prevenção das doenças, reduzindo hospitalizações e desonerando toda a cadeia produtiva do país, pois pessoas doentes não produzem, além de que por muitas vezes a hospitalização tem alto custo.

A viagem foi muito proveitosa e nos trouxe muito conhecimento.

*Dr. Jayr Fregona Júnior
Diretor de Provimentos em Saúde*



RELACIONAMENTO COM O CREDENCIADO

55

CICLO DE PALESTRAS:

A Unimed Norte Capixaba disponibilizou a Rede Credenciada o 2º Ciclo de Palestras da Melhoria Contínua da Qualidade com os temas abaixo:

○ Tema: Comunicação Interpessoal

- Palestrante: Luciana Dionello
- Data: 22/03/2017

○ Tema: RDC 36 Segurança do Paciente

- Palestrante: Enfª Luciana Gaburro
- Data: 22/03/2017

○ Tema: Excelência na Recepção

- Palestrante: Luciana Dionello
- Data: 25/07/2017

○ Tema: RDC 36 Segurança do Paciente

- Palestrante: Enfª Camila Maciel
- Data: 25/07/2017

○ Tema: Qualificação

- Palestrante: John Adolf Decker
- Data: 31/08/2017

○ Tema: RDC 36 Segurança do Paciente

- Palestrante: Enfª Camila Maciel
- Data: 25/07/2017

○ Festa em comemoração ao dia das Secretárias

- Data: 29/09/2017
- Palestrante: Vitor Guedes
- Tema: Como administrar seu tempo.



56

OUVIDORIA

✓ G4-57

A Ouvidoria tem por finalidade receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário em relação à prestação de serviço da operadora, quando não forem solucionadas no âmbito do primeiro atendimento.

Os canais de acesso à ouvidoria estão abertos através de e-mail, telefone, formulário online disponibilizado no Portal Unimed, ou mesmo pessoalmente, de segunda a sexta-feira de 8:00 às 18:00 na Sede da Operadora.

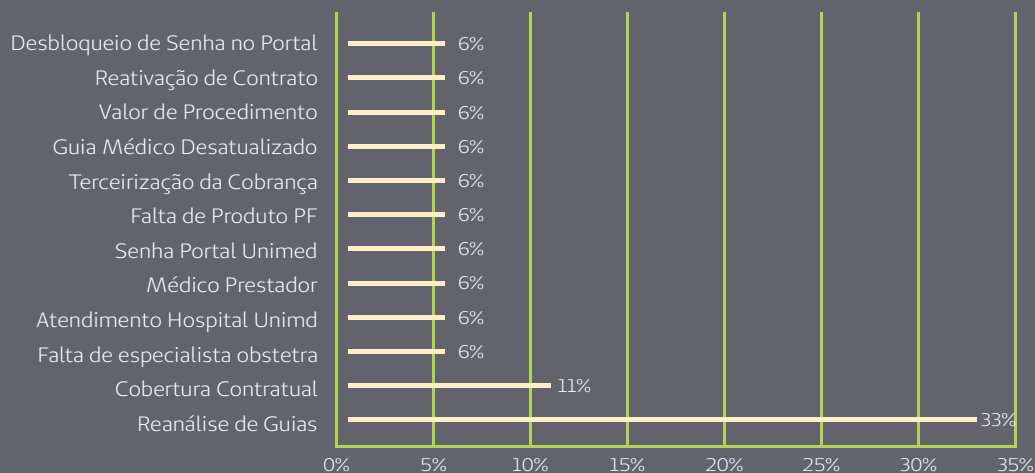
Como um importante canal de análise da qualidade do atendimento, todas as manifestações recebidas na Ouvidoria são levadas mensalmente ao Núcleo de Análise de Manifestação (NAM) para avaliação e tratativa das questões consideradas retroativas ou graves.

Devido a Resolução Normativa nº395/2016 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que atribui a Ouvidoria a reanálise das negativas de autorização de procedimentos e de pedidos e reembolso, em 2017 a Ouvidoria recebeu 6 (seis) solicitações de reanálise de negativa de procedimentos, sendo 3 (três) autorizados após nova análise da Auditoria Médica ou Autorização.

Em 2017 a Ouvidoria da Unimed Norte Capixaba passou por uma reformulação no processo, o que gerou um resultado positivo no atendimento aos beneficiários. Foram 18 manifestações acolhidas pela Ouvidoria e 13 recomendações de melhoria emitidas aos setores envolvidos, dos quais 7 (sete) foram implantados e 3 (três) estão em processo de implantação.

Em relação as manifestações recebidas, os principais temas foram:

Manifestações 2017 - Ouvidoria

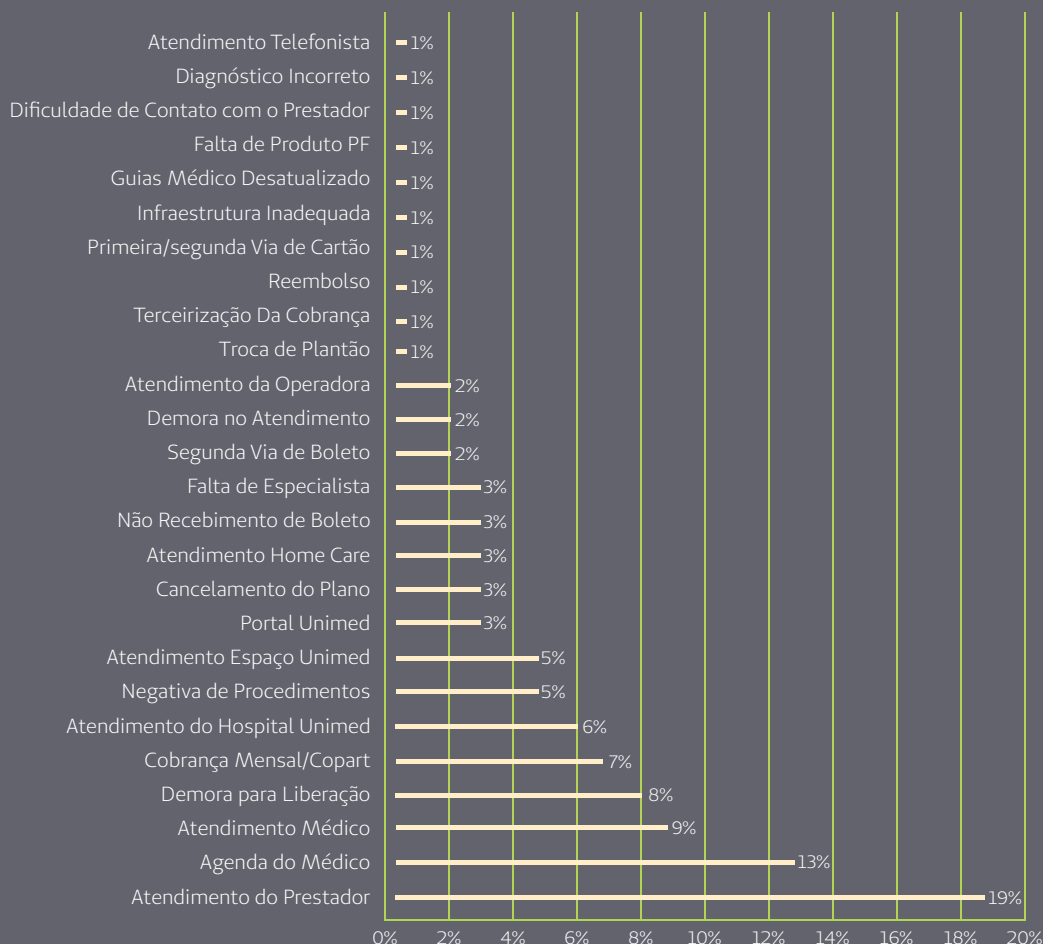


✓ G4 – 57 – NAM – Núcleo de Análise de Manifestação

Instituído em setembro de 2017, o NAM é um grupo de trabalho formado por colaboradores de diversas áreas da cooperativa, que tem por finalidade analisar as manifestações dos clientes, cooperados e credenciados, com foco em melhoria contínua nos processos e excelência de atendimento.

Em 2017, a operadora recebeu 117 reclamações dos beneficiários que foram acolhidas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria. Após análise do NAM, foram geradas 7 (sete) não conformidades e 1 (um) plano de ação para a Operadora, entre outras ações propostas e realizadas pelo Núcleo de Análise de Manifestação para aperfeiçoamento do processo. Em relação às reclamações, as maiores demandas de 2017 (janeiro a dezembro), foram:

Reclamações 2017



58

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Outubro Rosa

Pensando em propiciar momentos de alegria e prazer para mulheres que fazem tratamento de Câncer de Mama (Neoplasia de Mama), a Unimed Norte Capixaba realizou no mês de Outubro, um ensaio fotográfico inspirado nas cores, mostrando mulheres guerreiras e determinadas que estão passando pela fase do tratamento.

Foram muitos cliques mostrando a beleza das mulheres que são exemplos de força e dedicação. Mulheres que encararam o problema de frente e mostraram que é possível sim combater esta doença.



*Aponte seu leitor QR Code e veja o
Making off da Campanha Cores que Alegam*



COMUNICAÇÃO E MARKETING

59

Mês de Combate ao Câncer de Próstata

No dia 10 de novembro a Unimed Norte Capixaba realizou o evento "Barba, Cabelo e Bigode: Mais Saúde e Menos Preconceito, em um ambiente montado especialmente para os homens para celebrar a saúde masculina por meio da conscientização e a importância de prevenir e diagnosticar precocemente o câncer de próstata.

Em parceria com a Barbearia Klan, Polishop e Shopping Patiomix a Unimed Norte Capixaba criou um espaço onde os beneficiários puderam escolher em cortar o cabelo ou fazer a barba sem ter que pagar pelo serviço, além disso quem passou pelo local pode receber material informativo, jogar uma partida de sinuca e fazer uma massagem relaxante.



Aponte seu leitor QR Code e saiba mais sobre a Campanha do Mês de Combate ao Câncer de Próstata



60

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Dia do Cliente

A Unimed Norte Capixaba surpreendeu os seus beneficiários no dia 15 de setembro. Em comemoração ao dia do cliente, a Cooperativa recepcionou todas as pessoas que passaram em nossas frentes de atendimento com um Cupcake personalizado seguindo as diretrizes da Marca Unimed.



Dia Mundial do Meio Ambiente

A Unimed Norte Capixaba preocupada com o meio ambiente, promoveu a distribuição de mudas de árvores, foram distribuídas 200 mudas das espécies Ipê Rosa, Ipê Amarelo, Grumixama e Pitanga, a distribuição foi feita de forma gratuita para os beneficiários e comunidade local, a ação aconteceu no estacionamento do hospital Unimed Norte Capixaba.



COMUNICAÇÃO E MARKETING

61

No ano de 2017 lançamos as redes sociais da Unimed Norte Capixaba, atualmente temos perfis no Facebook, Instagram e Youtube.

O intuito dessa ação é que nossos cooperados, beneficiários e comunidade tenham acesso as nossas campanhas, dicas de saúde, alimentação saudável e eventos da Cooperativa.



Em 2017 a Unimed Norte Capixaba lançou o **Boletim Saiba + Unimed Norte Capixaba**, este é o mais novo canal de comunicação interno entre a Cooperativa e seus Médicos, que traz reportagens, artigos sobre saúde e bem estar, entrevistas e acontecimentos da Cooperativa.

O informativo é encaminhado bimestralmente através de e-mail e whatsapp.

Boletim
Saiba + Unimed Norte Capixaba



Edição Nº 001 - 23 de agosto de 2017

02

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

✔ G4 – PR5

A Unimed Norte Capixaba no ano de 2017 contratou a Consultoria da Litz para realizar a pesquisa de Satisfação dos beneficiários vinculados a Cooperativa.

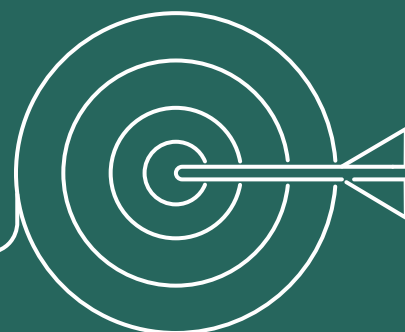
A população da pesquisa se refere aos clientes da Unimed Norte Capixaba, e, amostra foi de 402 entrevistados, totalizando 5% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

A pesquisa foi quantitativa. Neste caso, foi utilizado um questionário estruturado e não disfarçado, sendo que sua aplicação ocorreu por meio de pesquisadores devidamente treinados para a abordagem telefônica. A equipe foi composta por um supervisor de pesquisa, sendo este responsável pelo controle de desempenho dos entrevistadores e verificação dos questionários aplicados, sendo está última possibilitada devido a gravação das entrevistas.

De modo a não correr o risco de direcionar as respostas para um perfil específico de respondentes, destaca-se que a amostra foi estratificada levando-se em consideração a proporcionalidade dos seguintes perfis na base de clientes da Unimed Norte Capixaba: - Dados pessoais: (1) Gênero, (2) Faixa Etária e (3) Cidade de Moradia. - Dados de Cadastro: (4) Tempo de Plano, (5) Tipo de Plano (PF/ PJ) e (6) Regulamentado/ Não Regulamentado.

Na satisfação geral a Unimed Norte Capixaba obteve um percentual de 77,9% de clientes Satisfeitos e Muito satisfeitos.

Estão sendo tomadas ações para buscar melhorias para um índice de satisfação maior para os próximos anos.



PARECER DA AUDITORIA



Em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas. o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Resultado (DRE), de Fluxo de Caixa (DFC), das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL), correspondentes aos Exercícios Sociais de 31 de dezembro de 2017.



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos
**Senhores Administradores da
UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO**

Opinião

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

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

Base para opinião

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

64

PARECER DA AUDITORIA



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

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

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

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

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

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

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

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

PARECER DA AUDITORIA

65



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

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

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

Belo Horizonte, 21 de fevereiro de 2018.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC - SP 334/O F 6 MG

MAURI PASSIG MARTINS
CONTADOR CRC - RJ 31.810/O T 2 MG

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

7

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br - www.alliottgroup.net
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

66

PARECER DA AUDITORIA



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO			
CNPJ - 35.988.963/0001-20			
BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO			
(VALORES EM R\$ 1)			
ATIVO	Nota	SALDO EM 31/12/2017	SALDO EM 31/12/2016
ATIVO CIRCULANTE		29.500.959	26.552.222
Disponível	04	2.301.716	61.028
Realizável		27.199.243	26.491.194
Aplicações Financeiras	04	15.385.590	16.822.588
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		10.675.923	16.276.881
Aplicações Livres		4.709.667	545.707
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	05	3.134.088	3.208.006
Contraprestação Pecuniária a Receber / Prêmio a Receber		3.134.088	3.208.006
Créditos de Oper. De Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	06	6.208.337	5.030.324
Créditos Tributários e Previdenciários		1.458.260	788.064
Bens e Títulos a Receber	07	830.966	541.932
Despesas Antecipadas		179.102	93.392
Conta Corrente com Cooperados		2.900	6.888
ATIVO NÃO CIRCULANTE		13.115.117	12.659.521
Realizável a Longo Prazo		370.272	809.594
Depósitos Judiciais e Fiscais	08	370.272	809.594
Investimentos	09	2.995.665	2.323.338
Outros Investimentos		2.995.665	2.323.338
Imobilizado	10	9.239.692	9.084.050
Imóveis de Uso Próprio		5.851.392	6.033.931
Imóveis - Hospitalares / Odontológicos		4.935.474	5.078.047
Imóveis - Não Hospitalares / Odontológicos		915.918	955.884
Imobilizado de Uso Próprio		3.379.532	3.001.430
Hospitalares / Odontológicos		2.871.218	2.474.251
Não Hospitalares / Odontológicos		508.314	527.179
Imobilizações em Curso		8.768	48.689
Intangível	11	509.488	442.539
TOTAL DO ATIVO		42.616.076	39.211.743
COMPENSAÇÃO - ATIVO		-	-

8

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br - www.alliotgroup.net
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

PARECER DA AUDITORIA

67



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO

CNPJ - 35.988.963/0001-20

BALANÇO PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO

(VALORES EM R\$ 1)

PASSIVO	Nota	SALDO EM 31/12/2017	SALDO EM 31/12/2016
PASSIVO CIRCULANTE		25.352.165	22.497.456
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	12	14.296.615	13.495.807
Provisões de Prêmios / Contraprestações		14.296.615	13.495.807
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG	12 a	2.050.520	1.936.513
Provisão para Remissão	12 b	153.010	115.678
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	12 c	882.525	631.048
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	12 c	6.503.231	6.197.073
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	12 d	4.707.329	4.615.295
Débitos de Operações de Assistência à Saúde		1.612.120	1.580.189
Receita Antecipada de Contraprestações / Prêmios		1.506.956	1.498.009
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		105.164	82.180
Débitos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacion. com Planos Saúde da Operadora	14	4.495.431	2.554.048
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	15	2.405.683	1.867.927
Empréstimos e Financiamentos a Pagar		-	15.803
Débitos Diversos	16	2.537.460	2.983.682
Conta Corrente de Cooperados		4.856	-
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		2.249.982	5.563.698
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	12	563.297	504.070
Provisões de Prêmios / Contraprestações		563.297	504.070
Provisão para Remissão	12 b	213.949	154.722
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	12 c	349.348	349.348
Provisões	17	1.591.685	1.562.111
Provisões Judiciais		1.591.685	1.562.111
Empréstimos e Financiamentos a Pagar		-	3.402.517
Débitos Diversos		95.000	95.000
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		15.013.929	11.150.589
Capital Social	18 a	11.637.996	9.047.916
Reservas	18 b	2.298.275	1.818.253
Reservas de Reavaliação		1.486.429	1.547.947
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		811.846	270.306
Lucros / Prejuízos - Superávits / Débitos Acumulados ou Resultado	19	1.077.658	284.420
TOTAL DO PASSIVO		42.616.076	39.211.743
COMPENSAÇÃO - PASSIVO		-	-

9

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms

www.walterheuer.com.br - www.alliottgroup.net

RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

68

PARECER DA AUDITORIA



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO			
CNPJ - 35.988.963/0001-20			
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO EM 31 DEZEMBRO			
(VALORES EM R\$ 1)			
Nota	SALDO EM 31/12/2017	SALDO EM 31/12/2016	
	81.834.266	70.871.030	Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde
	82.794.318	72.005.128	Receitas com Operações de Assistência à Saúde
	(96.360)	(42.621)	Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde
	(863.692)	(1.091.477)	(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora
	(74.822.596)	(60.821.800)	Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos
	(74.730.562)	(61.857.661)	Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados
20	(92.034)	1.035.861	Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados
	7.011.670	10.049.230	RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE
	1.830	1.600	Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde
	11.660.123	11.639.887	Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora
	11.220.274	11.219.239	Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar
	439.849	420.648	Outras Receitas Operacionais
	(1.209.344)	(937.783)	(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde
	(964.984)	(3.697.933)	Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde
	(746.440)	(895.344)	Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde
	(164.217)	-	Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças
	(54.327)	(2.802.589)	Provisão para Perdas sobre o Crédito
	(4.330.099)	(8.329.649)	Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relac. c/Pl. de Saúde da OPS
	12.169.196	8.725.352	RESULTADO BRUTO
	(618.134)	(553.273)	Despesas de Comercialização
21	(10.914.788)	(10.212.844)	Despesas Administrativas
	1.842.636	2.455.604	Resultado Financeiro Líquido
	3.007.094	3.218.218	Receitas Financeiras
	(1.164.458)	(762.614)	Despesas Financeiras
	709.268	515.631	Resultado Patrimonial
	709.268	535.916	Receitas Patrimoniais
	-	(20.285)	Despesas Patrimoniais
	3.188.178	930.470	RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES
	(342.260)	(416.021)	Imposto de Renda
	(131.287)	(158.924)	Contribuição Social
	2.714.631	355.525	RESULTADO LÍQUIDO

10

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br - www.alliottgroup.net
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

PARECER DA AUDITORIA

69



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO
CNPJ - 35.988.963/0001-20
DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DOS ATOS EM 31 DEZEMBRO DE 2017
(VALORES EM R\$ 1)

	ATO COOPERATIVO		ATO NÃO COOPERATIVO	TOTAL DOS ATOS
	Principal	Auxiliar		
Contraprestações Eletivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	27.220.071	52.598.123	2.016.072	81.834.266
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	27.556.615	53.198.712	2.038.391	82.794.318
Variação das Provisões Técnicas	(32.072)	(61.915)	(2.373)	(86.360)
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(304.472)	(538.674)	(20.546)	(863.692)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	(24.903.370)	(48.076.556)	(1.842.670)	(74.822.596)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	(24.872.738)	(48.017.421)	(1.840.403)	(74.730.562)
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	(30.632)	(59.135)	(2.267)	(92.034)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2.316.701	4.521.567	173.402	7.011.670
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	900	896	34	1.830
Outras Receitas Operacionais de Assistência à Saúde não Relac. c/Pl. de Saúde da OPS	5.734.799	5.706.602	218.722	11.660.123
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	5.518.468	5.491.335	210.471	11.220.274
Outras Receitas Operacionais	216.331	215.267	8.251	439.849
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(426.322)	(754.253)	(28.769)	(1.209.344)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	(340.179)	(601.848)	(22.957)	(964.984)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(263.138)	(465.545)	(17.757)	(746.440)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(57.890)	(102.420)	(3.907)	(164.217)
Provisão para Perdas sobre o Crédito	(19.151)	(33.883)	(1.293)	(54.327)
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relac. c/Pl. de Saúde da OPS	(1.526.461)	(2.700.626)	(103.010)	(4.330.099)
RESULTADO BRUTO	5.759.438	6.172.336	237.422	12.169.196
Despesas de Comercialização	(618.134)	-	-	(618.134)
Despesas Administrativas	(3.847.718)	(6.807.415)	(259.655)	(10.914.788)
Resultado Financeiro Líquido	591.795	1.204.548	46.293	1.842.636
Receitas Financeiras	1.002.294	1.930.805	73.995	3.007.094
Despesas Financeiras	(410.499)	(726.257)	(27.702)	(1.164.458)
Resultado Patrimonial	709.268	-	-	709.268
Receitas Patrimoniais	709.268	-	-	709.268
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.594.649	569.469	24.060	3.188.178
Imposto de Renda	(278.543)	(61.134)	(2.583)	(342.260)
Contribuição Social	(106.846)	(23.450)	(991)	(131.287)
RESULTADO LÍQUIDO	2.209.260	484.885	20.486	2.714.631

11

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br - www.alliotgroup.net
RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

70

PARECER DA AUDITORIA



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO						
CNPJ - 35.988.963/0001-20						
DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO						
DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO						
(VALORES EM R\$ 1)						
	Capital / Patrimônio Social	Reservas			Sobras ou Perdas Acum.	TOTAL
		Fundo de Reserva	F.A.T.E.S.	Outras Reservas de Lucros		
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	8.082.034	104.694	6.804	94.507	1.609.464	10.006.365
Destinação da Sobre 2015						-
Incorporação ao Capital - Sobras	108.862				(108.862)	-
Aumentos de Capital						
Admissão de Associados	530.016					530.016
Por Subscrição	471.653					471.653
Devolução de Capital						
Demissão / Exclusão de Associados	(144.649)					(144.649)
Reversões de Reservas						
Realização de Reservas de Reavaliação					(61.517)	(61.517)
Utilização do Fates			(6.804)			(6.804)
Sobra Líquida do Exercício					355.525	355.525
Proposta de Destinação da Sobre						
Fundo de reserva		53.329			(53.329)	-
Fundo de Ass. Técnica, Educacional e Social			17.776		(17.776)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	9.047.916	158.023	17.776	94.507	1.547.947	11.150.589
Destinação da Sobre 2016						-
Incorporação ao Capital - Sobras	284.419				(284.419)	-
Aumentos de Capital						
Por Subscrição	585.893					585.893
Devolução de Capital						
Demissão / Exclusão de Associados	(30.271)					(30.271)
Reversões de Reservas						
Realização de Reservas de Reavaliação					(61.518)	(61.518)
Utilização do Fates			(17.776)			(17.776)
Sobra Líquida do Exercício					2.714.631	2.714.631
Proposta de Destinação da Sobre						
Fundo de reserva		404.122			(404.122)	-
FATES - Ato Não Cooperativo			20.487		(20.487)	-
Fundo de Ass. Técnica, Educacional e Social			134.707		(134.707)	-
Juros Remuneração Capital	791.037					791.037
IRPF s/ Juros ao Capital	(118.656)					(118.656)
Incorporação ao Capital - Margem de Solvência	1.077.658				(1.077.658)	-
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	11.637.996	562.145	155.194	94.507	1.486.429	15.013.929

12

WH AUDITORES E CONSULTORES a worldwide alliance of independent accounting, law and consulting firms
www.walterheuer.com.br - www.alliotgroup.net
 RIO DE JANEIRO | SÃO PAULO | BELO HORIZONTE | BELÉM

PARECER DA AUDITORIA



UNIMED NORTE CAPIXABA COOPERATIVA DE TRABALHO MEDICO
CNPJ - 35.988.963/0001-20
DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA (DFC) EM 31 DE DEZEMBRO
(VALORES EM R\$ 1)

	SALDO EM	SALDO EM
	31/12/2017	31/12/2016
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	151.556.169	121.809.467
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	-	2.395.580
(+) Outros Recebimentos Operacionais	5.430.199	6.110.515
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(109.885.577)	(91.883.324)
(-) Pagamento de Comissões	(586.794)	(542.354)
(-) Pagamento de Pessoal	(8.428.162)	(6.355.840)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(603.841)	(572.884)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(10.414.811)	(10.764.638)
(-) Pagamento de Tributos	(16.865.990)	(15.554.775)
(-) Pagamento de Aluguel	(68.551)	(60.643)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(128.729)	(161.574)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(2.705.107)	(2.972.036)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	7.298.806	1.447.494
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS		
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Hospitalar	(642.679)	(269.626)
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(797.379)	(45.174)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(1.440.058)	(314.800)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(+) Integralização de Capital em Dinheiro	-	500.000
(+) Recebimento – Empréstimos/Financiamentos	-	(970.206)
(-) Pagamento de Juros – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(347.312)	(441.014)
(-) Pagamento de Amortização – Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(3.270.748)	(226.761)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(3.618.060)	(1.137.981)
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	2.240.688	(5.287)
CAIXA SALDO INICIAL	61.028	66.315
CAIXA SALDO FINAL	2.301.716	61.028
Ativos Livres no Início do Período	606.735	8.494.412
Ativos Livres no Final do Período	7.011.383	606.735
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS – RECURSOS 	6.404.648	(7.887.677)

13

72

PARECER DO CONSELHO FISCAL



www.unimednc.com.br
Av. Augusto Calmon, 2050
29900-060 Colina, Linhares - ES
T. (27) 2103-6660



UNIMED NORTE CAPIXABA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO
CNPJ 35.988.963/0001-20 - Av. Augusto Calmon, 2050 - Colina - Linhares - ES
NIRE (JCE) 324.00011341 - Inscrição na ANS 37.177-7

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Abaixo assinados, na condição de membros do Conselho Fiscal da Unimed Norte Capixaba - Cooperativa de Trabalho Médico, e em cumprimento das atribuições legais e estatutárias, examinados o Balanço Patrimonial, a Demonstração de Sobras e Perdas e demais demonstrativos contábeis normatizados pela legislação vigente no Brasil, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017. Baseado nos exames efetuados e no Parecer de Auditoria Independente, somos de parecer que as contas apresentadas merecem a aprovação pelos (as) senhores (as) cooperados (as).

Linhares, 28 de fevereiro de 2018.

Dr. Carlos Henrique R. Pinheiro


Dr. Gadiel Lopes Cerqueira

Dr. Rodrigo Tardin Silva

Dr. Fernando Hajenius Ache de Freitas

Dr. Daniel da Paula Siqueira Fonseca

Dr. Mauro Rogério Fernandes Koppe



"Cooperativismo: caminho para a democracia e a paz."
Roberto Rodrigues

ANS - nº 37.177-7

INDICADORES GRI

73

INDICADOR		
Estratégia e análise		Página
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	06 e 07
Perfil organizacional		Página
G4-3	Nome da organização.	12
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	15
G4-5	Localização da sede da organização.	12
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	12
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	12
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	13
G4-9	Relate o porte da organização.	12
G4-10	Relate o número total de empregados próprios, terceirizados e autônomos discriminados por contrato de trabalho, tipo de emprego, região e gênero. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados.	25 a 37
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	25 a 37
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	14
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	05
Aspectos materiais identificados e limites		Página
G4-17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.	05
G4-18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	02
G4-19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	02
G4-20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. – Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. – Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização.	02

74

INDICADORES GRI

Engajamento de stakeholders		Página
G4-24	Apresente uma lista de grupos de stakeholders engajados pela organização.	02
G4-25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento.	02
G4-26	Relate a abordagem adotada pela organização para engajar stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	02
G4-27	Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de stakeholders e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de stakeholders que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	02
Perfil do relatório		Página
G4-28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	01
G4-29	Data do relatório mais recente (se houver).	01
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	01
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	01
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	01
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	01
Governança		Página
G4-34	Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	08 e 09
G4-48	Relate o órgão ou o cargo de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os aspectos materiais sejam abordados.	05
Ética e integridade		Página
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	10
G4-57	Relate os mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (por exemplo: ouvidoria).	44
Econômico		Página
Aspecto: Desempenho econômico		Página
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	18
Aspecto: Práticas de compra		Página
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	38
Ambiental		Página
Aspecto: Energia		Página
G4-En4	Consumo de energia fora da organização.	40

INDICADORES GRI

75

Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Aspecto: Emprego		Página
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	25 a 37
G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral, que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização.	25 a 37
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade discriminadas por gênero.	25 a 37
Aspecto: Relações trabalhistas		Página
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	25 a 37
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		Página
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho.	25 a 37
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		Página
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	25 a 37
Aspecto: Igualdade de remuneração entre mulheres e homens		Página
G4-LA13	Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes.	25 a 37
Aspecto: Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas		Página
G4-LA16	Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.	25 a 37
Sociedade		
Aspecto: Comunidades locais		Página
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	41 a 43
Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade		Página
G4-S09	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade.	39
G4-S010	Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e as medidas tomadas a esse respeito.	39
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	45

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Norte Capixaba

