



Mesmo em ano difícil, cooperativa tem resultados positivos

PÁGINA 3



Portabilidade dos planos de saúde é aprovada pela ANS e passa a valer a partir de abril

PÁGINA 4



Confidencial

RIO

INFORMATIVO EXCLUSIVO PARA OS COOPERADOS DA UNIMED-RIO MARÇO DE 2009



Resultado, crescimento e questões estratégicas em pauta na AGO

Unimed-Rio atinge novos recordes de faturamento e número de clientes, mas 2009 será um ano de desafios. Assembleia será no dia 9 de março

Mesmo em um ano em que o mercado de saúde apresentou sinais de acirramento e desaceleração, a Unimed-Rio manteve o nível de desempenho dos últimos anos e encerrou o exercício passado com aumento considerável na base de clientes e no faturamento bruto, ao passo que os índices de satisfação de clientes

e cooperados se mantiveram nos patamares estabelecidos como metas, em torno de 90%. Estes são alguns dos principais pontos que serão apresentados aos sócios na Assembleia Geral Ordinária (AGO), que será realizada no dia 9 de março, no Hotel Windsor, da Barra da Tijuca Barra (mais informações na página 3).

A Assembléia também irá ratificar a distribuição antecipada de sobras e a destinação do restante das sobras do exercício, como acontece anualmente, segundo o estatuto da cooperativa. Também será eleita uma nova composição para o Conselho Fiscal e distribuído o Relatório Anual de Sustentabilidade da Unimed-Rio.



Raio X

Balanco Social da cooperativa traz indicadores de crescimento da Unimed-Rio com relação ao desenvolvimento sustentável e à retribuição à sociedade carioca.

Ouvidoria

Primeiro aniversário da Ouvidoria é marcado por uma ótima avaliação do serviço pelos clientes. A área teve forte atuação na melhoria dos processos internos da cooperativa.

Palavra do Presidente



O ano de 2008 ficará marcado para a Unimed-Rio como o período de consolidação da posição de líder do mercado carioca, por a cooperativa ter, com seus mais de 700 mil clientes, supera-

do as segunda e terceira colocadas do ranking em participação. Mesmo atuando apenas no município do Rio, continuamos sendo uma das maiores operadoras de saúde do país.

Esta conquista é fruto do trabalho de todos nós, médicos cooperados, colaboradores e gestores, na construção de uma marca sólida e atraente para os consumidores. As informações completas sobre o desempenho da Unimed-Rio no ano passado serão o principal tema da Assembléia Geral Ordinária, que acontece em 9 de março, conforme detalhado na página ao lado.

No entanto, o cenário que a economia mundial apresenta neste início de 2009 inspira cautela e atenção. A incerteza que ronda os mercados, associada ao aumento das exigências e normas determinadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), exigirão das empresas do setor uma atuação ainda mais focada e objetiva. Temas como a portabilidade dos planos de saúde – abordado na página 4 – evidenciam os movimentos que o mercado deve viver ao longo deste ano.

A Unimed-Rio, como sempre, está atenta e age de forma pró-ativa, para garantir ou superar as metas estabelecidas. Uma de nossas ações neste sentido é a transformação das lojas de atendimento em Lojas de Relacionamento, tema de reportagem na página 6. Os clientes terão, já a partir de março, espaços diferenciados para tratar seus assuntos com a cooperativa, que age de forma pioneira com o objetivo de fidelizar nossos clientes e atrair novos.

Por fim, destaque para uma nova ação de Responsabilidade Social: a contratação de profissionais portadores de deficiência, uma iniciativa que visa estimular a diversidade no ambiente corporativo, trazendo ganhos pessoais e profissionais para todos os envolvidos no projeto.

Boa leitura!

Celso Barros
Presidente

Educação Continuada

Pós-graduação: Perícia Médica

A FUNDAÇÃO UNIMED IRÁ OFERECER em 2009 uma pós-graduação em Perícia Médica no Rio de Janeiro. Cooperados têm descontos especiais para realizarem o curso, que possui 19 módulos, com aulas mensais, às sextas e sábados, com 380 horas/aula.

A pós-graduação em perícia médica visa preparar o médico para atuar em perícia nas seguintes áreas: judicial, previdenciária, administrativa e securitária. O material didático será disponibilizado por módulos. Para mais informações ligue para 0800 70 21 301 ou acesse www.fundacaounimed.org.br.

Pós-graduação: Terapia Intensiva

A FUNDAÇÃO UNIMED TAMBÉM REALIZARÁ no Rio de Janeiro neste ano a pós-graduação em Terapia Intensiva. O curso visa preparar profissionais que queiram exercer a especialidade nas Unidades de Terapia Intensiva, aprimorar ou reciclar os que já exercem a especialidade e ajudar os interessados na obtenção do Título de Especialista a se prepararem para a prova da AMIB.

A pós-graduação possui 18 módulos, com aulas mensais às sextas e sábados, com 380 horas/aula. O público-alvo são médicos formados que tenham interesse no exercício da medicina intensiva, residentes em formação nas áreas clínicas e cirúrgicas, médicos que desejam se preparar para a prova de Título de Especialista da AMIB e outros profissionais que atuam na Terapia Intensiva (fisioterapeutas e enfermeiros) que tenham interesse em aprofundar os conhecimentos na área. Para mais informações ligue para 0800 70 21 301 ou acesse www.fundacaounimed.org.br.



Índice

PÁGINA 5

Produção médica pode ser entregue em agências da Unicred

PÁGINA 6

Loja de Copacabana lança novo padrão de atendimento aos clientes

PÁGINA 8

Coberturas dos contratos de clientes regulamentados foram 100% ajustadas

PÁGINA 9

Pesquisa avalia a percepção dos cooperados com a comunicação da cooperativa

PÁGINA 10

Pelo quarto ano consecutivo a Unimed-Rio é o plano de saúde oficial do carnaval

PÁGINA 12

Cooperativa lança projeto para estimular a recolocação de deficientes no mercado

A importância da marca na geração de resultado econômico para os sócios

Poder de atração junto a clientes foi aspecto decisivo para o crescimento em 2008

GRAÇAS A UMA MARCA ATRATIVA e consolidada, a Unimed-Rio pôde manter o ciclo de crescimento iniciado ainda em 2002, mesmo em um ano de desafios intensos. Assim pode ser resumido o exercício passado para a empresa, que atingiu um novo faturamento recorde, de R\$ 1,79 bilhão, 20% acima do de 2007. O contrato de prestação de assistência aos clientes da Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro (CAARJ) e outro ano de bom desempenho comercial foram os principais impulsionadores da receita global. As sobras de 2008 foram cerca de 8% superiores às de 2007.

A base de beneficiários da cooperativa era, ao final de dezembro de 2008, de 693 mil vidas. O acréscimo de clientes foi superior a 131 mil beneficiários, o que representa uma evolução de 23,4%. "Na história da Unimed-Rio,

este foi o melhor resultado na captação de novos clientes. Crescemos muito, graças ao esforço de vendas e à manutenção de boa parte da carteira, em um mercado agressivo. Criamos um resultado em 2008 que nos dá segurança para enfrentar os desafios de 2009, que começou com um cenário mais delicado, que inspira ainda mais cuidado na gestão", afirma o presidente Celso Barros.

O patrimônio líquido dos cooperados também registrou forte crescimento. Ao final de dezembro de 2008, o PL era de R\$ 160,5 milhões, acréscimo de 24% ante o mesmo período de 2007. "Este dado mostra a evolução do investimento feito pelo médico ao se tornar cooperado da Unimed-Rio", explica Barros.

SINISTRALIDADE

Um ponto a ser evidenciado no balanço de 2008 é a taxa de sinistralidade de 77,5%. Este índice é aferido a partir dos custos médicos (sobre a receita global) e seu controle passa também pela atuação dos médicos cooperados. "Trabalhamos fortemente para manter a sinistralidade em patamares baixos,

"Toda a diretoria está orgulhosa em poder compartilhar os bons resultados do ano passado, como a conquista de mais de 131 mil novos clientes e a superação da marca de 693 mil vidas na nossa carteira. Este é um indicador da solidez da nossa cooperativa."

CELSO BARROS

negociando diretamente com os prestadores de serviços. Além disso, o papel dos médicos cooperados também como gestores do negócio é primordial", diz Celso Barros. O estímulo à cultura de prevenção e gestão de saúde é uma das ferramentas da cooperativa para o controle da sinistralidade. "A prevenção traz ganhos para todos: clientes, médicos e cooperativa", conclui o presidente.

OBJETIVOS PARA 2009

Projeções indicam manutenção do crescimento

Os gestores da Unimed-Rio se reuniram, ao final de 2008, para definir o Planejamento Estratégico da cooperativa para 2009. Neste ciclo de reuniões, são definidas as metas e objetivos para os próximos meses. A Diretoria Executiva estipulou metas agressivas, mesmo com o cenário de incerteza que se desenhou a partir do último trimestre de 2008 e que afeta especialmente nossos clientes empresariais.

Os projetos que a Unimed-Rio vai desenvolver, em especial a construção de um hospital próprio, exigem esta postura. Os estudos e projeções referentes ao faturamento apontam uma meta global de aproximadamente 20% sobre o registrado em 2008 - ou, em outras palavras, um crescimento na mesma proporção do que foi observado entre 2007 e 2008. As tradicionais metas de satisfação de cooperados e clientes, firmadas em 90% de satisfeitos e muito satisfeitos para ambos os públicos, foram mantidas. Elas preservam a Unimed-Rio da possibilidade, danosa para a cooperativa, de registrar crescimento às custas de queda de nível de serviços.

Nas próximas edições deste Jornal Confidencial serão atualizadas e desenvolvidas as posições de cada meta, para acompanhamento dos sócios.



Fique atento à convocação

Foi enviada a todos os mais de 5.200 cooperados a correspondência oficial com o Edital de Convocação para a Assembléia Geral Ordinária de 2009, a ser realizada no dia 9 de março, no Centro de Convenções do Hotel Windsor Barra Hotel & Congressos. O endereço do hotel é Avenida Lúcio Costa (ex-Sernambetiba), nº 2.630, 2º andar, Barra da Tijuca. A primeira convocação será às 18h30. O edital também foi publicado no Jornal O Globo do dia 19/02.

Mudança de planos

Portabilidade dos planos de saúde é aprovada pela ANS e passa a vigorar a partir de abril. Entenda os impactos

A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS) publicou no Diário Oficial da União, no dia 15 de janeiro as regras para a portabilidade nos planos de saúde. Em português mais simples: a partir de 90 dias após a publicação das regras, os clientes de planos individuais regulamentados – planos firmados após janeiro de 1999 ou repactuados de acordo com a Lei 9.656 – poderão trocar de operadora de plano de saúde sem a necessidade de cumprir carência. A estimativa do mercado é que cerca de 6 milhões de contratos em todo o Brasil se enquadrem nestas características e, portanto, tenham a chance de movimentar entre empresas.

Mas o que a portabilidade representa no dia-a-dia da Unimed-Rio e do setor de saúde suplementar? Atualmente, já existe um mercado de troca de planos com compra de carência, movimentado principalmente por clientes de um perfil específico: jovens e sem doenças crônicas. “A portabilidade vai ampliar as opções de trocas e o público consumidor que poderá fazê-las. Clientes com histórico de doenças pré-existentes, por exemplo, poderão ingressar em nossa carteira sem precisar cumprir carência”, explica Eduardo Augusto Bordallo, Diretor de Mercado da cooperativa.

REGRAS PARA A TROCA DE PLANOS

O executivo ressalta que existem regras no processo de troca de planos. Elas valem para aqueles que são clientes há mais de dois

anos de uma operadora e estão com todas as mensalidades em dia. As trocas somente poderão ser feitas entre planos equivalentes – esta equivalência será determinada pela ANS, em anuário ainda a ser publicado – e são permitidas a cada dois anos, sempre no mês anterior ou posterior ao aniversário do cliente.

Nenhuma operadora poderá negar a entrada de um consumidor que preencha todos esses requisitos. Após a publicação da resolução normativa, as operadoras terão 90 dias para promover as adequações necessárias em diferentes áreas como Sistemas, Faturamento, Atendimento, por exemplo.

“Existem pontos ainda em aberto para o mercado, como a questão da equivalência de planos. Mas o que temos de mais importante com a portabilidade é a necessidade de todos na cooperativa estarem atentos para a fidelização dos bons clientes”, diz Bordallo. “A fidelização será um trabalho de todos: colaboradores, prestadores e cooperados. Um bom atendimento, profissionais de qualidade nos prestadores e consultórios médicos serão pontos a serem considerados pelos clientes na hora de manter ou não seu plano da Unimed-Rio. Se todos nós trabalharmos juntos, a cooperativa poderá se destacar ainda mais, já que oferece um dos melhores produtos do mercado e a melhor rede de médicos”, conclui.

Para conhecer mais sobre o tema, os cooperados podem visitar o site da ANS – <http://www.ans.gov.br>.



Menos caixas, mais eficiência

Mudança em processo de arquivamento gera economia de tempo, recursos e contribui para organização do ambiente de trabalho

A Unimed-Rio recebe de seus médicos cooperados e dos prestadores de serviços médicos um elevado volume de documentos: notas fiscais, pedidos de exames e papéis que comprovam o atendimento prestado aos beneficiários. Todo este material é guardado em uma empresa especializada em gerenciamento de arquivos. No entanto, até o início deste ano, todas as caixas com os documentos tinham que, antes de ir para os depósitos, passar pela unidade da cooperativa em Benfica.

“Essa etapa era desnecessária, significava mais custos e mais tempo até o arquivamento final das notas. Aproveitamos um traba-

lho iniciado anteriormente e conseguimos redesenhar o processo”, explica Bartholomeu Penteadou, Diretor Administrativo.

Para a implantação do novo processo, a Unimed-Rio desenvolveu um relatório de controle que permite à empresa terceirizada lançar os registros das caixas enviadas - informações sobre o conteúdo arquivado - em seus sistemas e à cooperativa importar estes dados diretamente para o seu sistema.

O resultado do trabalho é uma redução de seis vezes no tempo de entrada dos dados no sistema da Unimed-Rio, além da economia com envio direto do material.

Facilidade para os cooperados

Além das Lojas de Atendimento, a produção dos médicos também pode ser entregue em agências da Unimed



OS COOPERADOS TÊM AGORA quatro novos endereços para efetuar a entrega da produção. São as agências da Unimed de Bangu, Copacabana, Madureira e Tijuca.

Os médicos devem respeitar as datas corretas para a entrega da produção, que são determinadas de acordo com o final da matrícula de cada cooperado (confira as datas na tabela com o calendário da produção médica no final da página).

Além dos novos endereços, não esqueça de verificar os horários de funcionamento das filiais Unimed (das 10h às 16h) e das Lojas de Atendimento (das 8h30 às 17h30).

AGÊNCIAS UNICRED

Bangu – Rua Francisco Real, 1950. Loja 112. *Referência:* Próximo ao supermercado Sendas de Bangu.

Copacabana – Rua Barata Ribeiro, 370.

Loja 217. *Referência:* Próximo à esquina com a rua Siqueira Campos.

Madureira – Estrada do Portela, 99. Loja 224 (Polo I). *Referência:* Shopping Polo I.

Tijuca – Praça Saens Pena, 45. Loja 305 *Referência:* Shopping 45.

LOJAS DE ATENDIMENTO

Barra – Sede Barra da Tijuca: Av. Armando Lombardi, número 400. Loja 108.

Centro – Sede Paço do Ouvidor: Rua do Ouvidor, 161. 8º andar.

Copacabana – Rua Bolívar, 125.

Além destes endereços, há um ponto específico na Ilha do Governador para que os cooperados possam realizar a entrega da produção. Ele fica na Rua República Árabe da Síria, 415. Sala 308 (Bairro Portuguesa).

Nova forma de autorização

Veja como ficou o processo de pedido de autorização para os clientes da Unimed-Rio (código iniciado por 0037):

- Exames/Procedimentos que necessitam de autorização prévia: Quem deve solicitar a autorização são os serviços credenciados ou o cooperado (quando executante), pelo telefone 3861-3861. A lista de exames está disponível no site da Unimed-Rio.
- Cirurgia eletiva: Quem deve solicitar a autorização são os clientes ou o cooperado, pelo telefone 3861-3861.
- Inclusão ou troca de procedimento na Guia de Honorários Individuais (GHI): Quem deve solicitar é o hospital, pelo fax 3139-7909 (Opção 3).

Confira o calendário da produção médica

calendário de produção médica				
	entrega da produção - dia com final			
	0, 1 e 2	3, 4, 5 e 6	7, 8 e 9	pagamento
janeiro	2/2/2009	3/2/2009	4/2/2009	6/3/2009
fevereiro	2/3/2009	3/3/2009	4/3/2009	7/4/2009
março	1/4/2009	2/4/2009	3/4/2009	8/5/2009
abril	4/5/2009	5/5/2009	6/5/2009	5/6/2009
maio	1/6/2009	2/6/2009	3/6/2009	7/7/2009
junho	1/7/2009	2/7/2009	3/7/2009	7/8/2009
julho	3/8/2009	4/8/2009	5/8/2009	8/9/2009
agosto	1/9/2009	2/9/2009	3/9/2009	7/10/2009
setembro	1/10/2009	2/10/2009	5/10/2009	9/11/2009
outubro	3/11/2009	4/11/2009	5/11/2009	7/12/2009
novembro	1/12/2009	2/12/2009	3/12/2009	8/1/2010
dezembro	4/1/2010	5/1/2010	6/12/2010	5/2/2010

Um passo além do atendimento: relacionamento com o cliente

Reinauguração de loja em Copacabana marca o início de um novo conceito e de uma nova postura frente aos nossos clientes, pautada pela proximidade



A DINÂMICA DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES está mudando e para melhor. Os gestores da Unimed-Rio vêm, há pelo menos três anos, discutindo a melhor forma de reposicionar seu atendimento, oferecendo aos clientes mais conforto, tranquilidade e segurança. As mudanças começaram a ser percebidas com a reinauguração, no final de janeiro, da Loja de Relacionamento de Copacabana.

O espaço é o primeiro a seguir um novo modelo, que oferece áreas de aten-

dimento exclusivo, dando total privacidade ao beneficiário. O evento de reinauguração contou com a presença de Eduardo Bordallo, Diretor de Mercado, Bartholomeu Coelho, Diretor Administrativo, David Szpacenkopf, Diretor Financeiro, conselheiros, superintendentes e gerentes. A Loja de Relacionamento de Copacabana também mudou de endereço: Rua Bolívar, 125.

MAIS MUDANÇAS NA PAUTA

Ainda em 2009, a Unimed-Rio prevê mais transformações no perfil de atendimento em lojas e isso significará o encerramento das atividades em três lojas: Tijuca, Campo Grande e Madureira. A previsão é que estas lojas estejam fechadas no final de

março. Os colaboradores alocados nestas três unidades serão transferidos para novas funções na Área de Atendimento.

As demais unidades – Barra da Tijuca e Centro – passarão por um processo de transformação semelhante ao vivenciado em Copacabana, para se tornarem Lojas de Relacionamento, espaços onde o cliente poderá tratar de questões mais delicadas e que exijam, por exemplo, uma negociação mais complexa. Demandas comuns, como pedidos de informação e solicitação de segunda via de boletos, serão resolvidas prioritariamente pelo Contact Center ou pelo site. Assuntos menos complexos como estes tem um peso de 40% no volume de 60 mil atendimentos realizados mensalmente em todas as lojas.

As mudanças serão positivas para todos, em especial para os clientes. Com as Lojas de Relacionamento, a Unimed-Rio está criando, de forma pioneira, um espaço diferenciado e para situações especiais.

Evolução do atendimento

A decisão de criar Lojas de Relacionamento veio acompanhada por uma evidente mudança de cenário, formada pelas novas exigências no atendimento telefônico – em função do Decreto Lei 6.532 – e pelo uso crescente da internet no relacionamento com os beneficiários. As exigências do decreto demandaram elevado investimento em treinamento e contratação de pessoal. Na Internet, o site da Unimed-Rio foi reformulado em janeiro de 2008 e desde então houve ampliação da oferta de serviços de auto-atendimento.

Dessa forma, os clientes da cooperativa têm à sua disposição diferentes canais de atendimento, com plena capacidade de suportar as mudanças propostas. Outra mudança recente que foi tomada em alinhamento com esta estratégia foi a transferência para os prestadores de serviços – hospitais, clínicas e laboratórios – da responsabilidade de obter autorização para os exames dos clientes. A medida oferece mais conforto ao consumidor e,

somente com esta decisão, estima-se uma redução de cerca de 16% no fluxo de pessoas que buscam o atendimento presencial.

Estudos recentes mostram ainda, com clareza, a tendência de migração, num curto espaço de tempo do atendimento presencial para meios virtuais, como internet, principalmente, e telefone. Seguindo este movimento, a Unimed-Rio iniciou o processo de qualificação de seu atendimento, estimulando o uso da internet e Contact Center para situações menos complexas e desenvolvendo um novo modelo de loja, com atendimento individualizado.



Raio X: Nossa contribuição na esfera social

Análise do Balanço Social'08

COM BASE NAS INFORMAÇÕES do Balanço Social da Unimed-Rio, que traz dados sobre o corpo funcional, indicadores de organização e gestão, econômicos, sociais internos e externos, é possível constatar o crescimento sustentável da Unimed-Rio. Em 2008, 315 novos médicos ingressaram na cooperativa. Já o total de colaboradores ultrapassou a marca de 1.470 funcionários e o patrimônio atingiu o montante de R\$160,6 milhões. Além disso, o total dos investimentos internos foi de mais de R\$ 29 milhões. A comparação destes dados com os do ano anterior, estão no box ao lado.

A cooperativa publica o Balanço Social desde 2004, o que mostra a busca pela transparência na prestação de contas para a sociedade sobre o seu desempenho em cada ano. Além disso, ele é utilizado como uma importante ferramenta de gestão, que serve como base para a avaliação e multiplicação do exercício da responsabilidade social corporativa. A análise mais detalhada do crescimento da carteira, participação de mercado, das ações para cada público e os próximos desafios estão expostos no Relatório Anual de Sustentabilidade, conforme mostra a matéria abaixo.

Um ano em um livro

Relatório Anual de Sustentabilidade traz as informações dos principais projetos, resultados e novos desafios, de acordo com cada público de interesse da cooperativa

NA ASSEMBLÉIA GERAL ORDINÁRIA, quando os cooperados receberem o Relatório Anual de Sustentabilidade, eles poderão conferir as principais ações e realizações de 2008 da Unimed-Rio.

Pelo segundo ano consecutivo seguindo os padrões internacionais do *Global Report Initiative (GRI)*, que determina as diretrizes mundialmente aceitas para a elaboração de relatórios de sustentabilidade, o relatório terá como tema a diversidade. Além das tabelas de indicadores do GRI, junto ao documento também são publicados o Balanço Social e o Balanço do Exercício da cooperativa.

A divisão dos capítulos foi feita por públicos, na seguinte ordenação:

- 1 - Visão Estratégica: governança corporativa e ferramentas de gestão.
- 2 - Cooperados: informações sobre a satisfação e valorização do médico.
- 3 - Rede Médica: voltado para as clínicas, laboratórios e hospitais.
- 4 - Clientes: detalhes da busca constante pela excelência no atendimento.
- 5 - Colaboradores: ações voltadas aos funcionários.
- 6 - Sociedade: gestão do programa de Responsabilidade Social e gestão de saúde.
- 7 - Gestão Econômico-Financeira: análise dos principais números do Balanço do exercício de 2008.



Confira os principais números:

O Balanço Social traz um completo perfil sócio-econômico da Unimed-Rio. Além dos resultados financeiros e a evolução do patrimônio dos cooperados, a publicação mostra aspectos como o número total de colaboradores, a quantidade de colaboradoras mulheres, entre outros aspectos. Confira abaixo algumas das informações que você poderá encontrar no Balanço Social:

Número de cooperados

2007: 4.920

2008: 5.235

Número de cooperadas mulheres

2007: 1.898

2008: 2.088

Número de colaboradores

2007: 1.206

2008: 1.473

Número de colaboradoras mulheres

2007: 799

2008: 1005

Patrimônio

da cooperativa

2007: R\$135,5 milhões

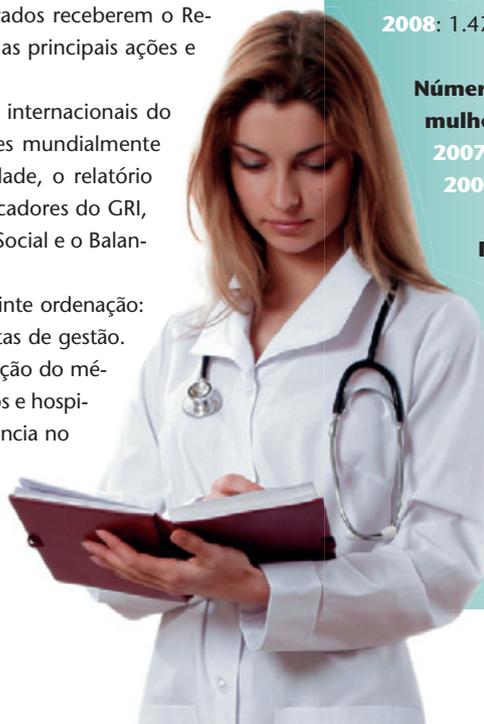
2008: R\$160,6 milhões

Total dos investimentos sociais internos

(para cooperados e colaboradores):

2007: R\$27.277 milhões

2008: R\$29.397 milhões





Ouvir com atenção

Primeiro aniversário da Ouvidoria é marcado por uma ótima avaliação do serviço pelos clientes

A OUIDORIA DA UNIMED-RIO comemorou um ano de atividades em janeiro.

Uma iniciativa pioneira da cooperativa permitiu a criação da área, um movimento que antecipou uma eventual exigência futura da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Os números da Ouvidoria ao final de 12 meses completos de atividades mostram que a área é estratégica para o fortalecimento da cooperativa e o bom relacionamento com os clientes.

No total, a Ouvidoria recebeu mais de três mil casos ao longo de 2008. Destes, 83% foram solucionados em até 120 horas, após o recebimento da demanda e apenas 17% excederam este prazo, considerado padrão para respostas. É importante ressaltar a evolução do nível de criticidade das demandas recebidas com o passar dos meses, ou seja, a mudança de perfil dos atendimentos da área, que passou a encaminhar demandas menos complexas para as esferas iniciais de atendimento. Nos primeiros meses de 2008, o nível de criticidade dos atendimentos era de 8/9% ao passo que em novembro e dezembro este índice chegou a 42%.

Outra forma de medir a importância do trabalho da Ouvidoria é a redução da probabilidade de litígio judicial antes e depois do atendimento. Antes da demanda ser tratada e respondida pela equipe da Ouvidoria, cerca de 8% dos casos atendidos pela Ouvidora tinham alto risco de acabarem em processo contra a cooperativa. Após o atendimento, este percentual caía para 3%.

MELHORIA DE PROCESSOS

Além de ser a instância máxima de atendimento ao cliente, a área possui o fundamental papel de servir de guia para revisão e ampliação de processos e rotinas internos. Um exemplo é o processo de faturamento e cobrança, em que a ouvidoria atuou junto às áreas responsáveis para implantar um fluxo de trabalho no sistema interno de controle.

“Pretendemos ampliar as ações da Ouvidoria em 2009. Nosso foco principal continuará sendo a melhoria na prestação de serviços. Temos um elevado nível de satisfação – 90%, mas temos que trabalhar para levá-lo a um patamar ainda melhor. Além disso, a área precisa continuar atuando na revisão dos processos operacionais, para a redução de litígios”, afirma Celso Barros.

Contratos ajustados

Ação regulariza coberturas após norma da ANS

A UNIMED-RIO FECHOU 2008 COM as coberturas ajustadas em 100% dos contratos regulamentados. O projeto, denominado “Higienização de Coberturas”, foi motivado pela Resolução Normativa 167, publicada pela ANS, que exigiu que as coberturas determinadas pelo Novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde fos-

sem retroagidas para todos os contratos firmados após 1999.

Bartholomeu Coelho, Diretor Administrativo, explica como foi realizada a ação. “Aproveitamos que tínhamos que inserir as novas coberturas, determinadas pelo novo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, nos contratos regulamentados para

corrigir todos os problemas com relação às coberturas que eventualmente existissem no nosso sistema, que recentemente passou por um grande processo de atualização. Foi uma ação que contou com a parceria de diferentes áreas”, analisa o executivo.



notas

De olho na saúde

Todos os colaboradores e seus dependentes – maiores de 18 anos – participam do Mapeamento de Saúde, promovido pela Unimed-Rio como uma das ações internas do Programa Para Viver Melhor. A ação visa conhecer melhor o perfil de saúde dos mais de 1.500 colaboradores para, dessa forma, desenvolver ações de promoção e gestão de saúde direcionadas para o público em questão. A previsão é que o mapeamento esteja finalizado no final de março.

Automação dos cooperados

A Unimed-Rio está finalizando um projeto para a automação dos processos operacionais dos consultórios dos médicos cooperados, para atender a uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Haverá três meios: pela internet, pelo POS e ainda em papel. Os médicos cooperados receberão mais informações sobre o projeto – que vai oferecer diferentes alternativas ao médico para o cumprimento da exigência – ao longo do ano, tanto pelo Confidencial, como pelo site da cooperativa, na área exclusiva do cooperado.

CONFIDENCIAL-RIO É UMA REALIZAÇÃO DA SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA

Av. ARMANDO LOMBARDI, 400/2º ANDAR - RIO DE JANEIRO - RJ - CEP 22.640-000 - TEL: 3139-7999

JORNALISTA RESPONSÁVEL: VIRGÍNIO SANCHES - MTB 12284
EDIÇÃO: LILIANE MAFORT

REDAÇÃO: FÁBIO DOS SANTOS, LILIANE MAFORT E RAFAEL OLIVEIRA.
FOTOS: AGÊNCIA PHOTOCAMERA E ARQUIVO UNIMED-RIO

PROJETO GRÁFICO: INVENTUM DESIGN

IMPRESSÃO: MCE GRÁFICA E EDITORA

TIRAGEM: 5.300 EXEMPLARES

IMPRESSO EM PAPEL RECICLADO, DE ACORDO COM O PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA UNIMED-RIO.

Seu pedido é uma ordem

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS sobre os produtos de comunicação da Unimed-Rio já rende novos direcionamentos. Conheça os principais resultados da pesquisa realizada em novembro do ano passado.

Dirigir a comunicação com os sócios da Unimed-Rio em função de suas necessidades e expectativas. Esta foi a motivação de uma pesquisa de opinião, conduzida em novembro do ano passado, para atestar a eficácia dos atuais produtos e processos. Foram ouvidos cerca de 350 cooperados, em entrevistas quantitativas por telefone, que opinaram sobre o site da cooperativa, o Relatório de Sustentabilidade, sobre a presença da Unimed-Rio na mídia e este próprio informativo, o Confidencial. Os resultados mostraram acompanhamento próximo do noticiário corporativo e boa avaliação de qualidade.

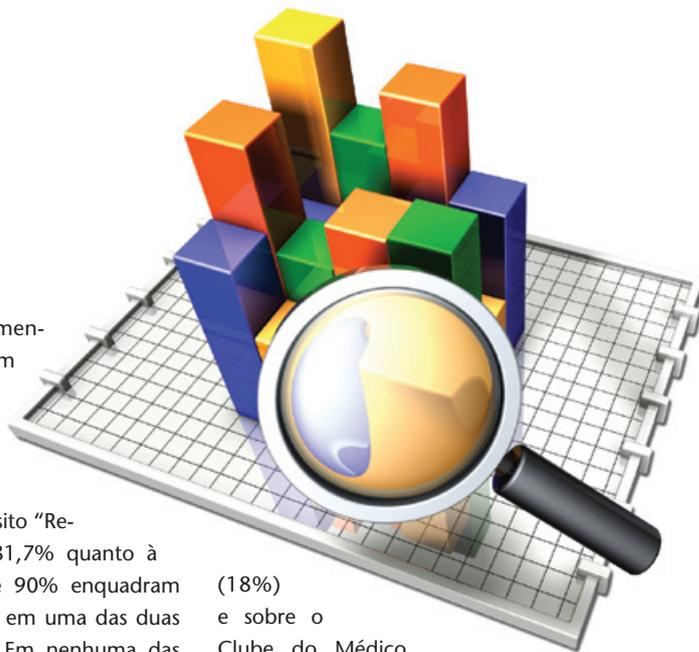
“É natural, pela relação diferenciada do cooperado com a Unimed-Rio, que os médicos se interessem com maior intensidade, que queiram saber como anda a empresa deles. Dar voz a este público e entender suas necessidades é uma prática que só pode levar à evolução”, avalia o presidente Celso Barros.

O informativo Confidencial é lido por 76% dos sócios, e os respondentes que

afirmaram ler regularmente avaliaram o jornal em quatro quesitos. Houve 87,5% de avaliações boas ou ótimas quanto ao visual do produto, 85,6% no quesito “Relevância dos Temas”, 81,7% quanto à qualidade dos textos e 90% enquadram a frequência do veículo em uma das duas faixas (ótima ou boa). Em nenhuma das avaliações, as indicações de que a qualidade do produto seja “Ruim” ou “Muito ruim” não ultrapassaram 3%. Também foi avaliado o Informativo Cliente, igualmente com médias superiores a 80% em “Bom” e “Ótimo”, mas este veículo será substituído, este ano, por uma versão online, bem mais barata para a cooperativa e com o mesmo alcance.

MÍDIAS DIGITAIS

Um crescimento importante foi detectado no acesso dos cooperados ao site da Unimed-Rio, hoje visitado por 62% dos sócios. Este movimento foi impulsionado pela oferta crescente de serviços e conteúdo exclusivo na área restrita. Os conteúdos mais buscados são documentos e informações operacionais (48,8%), informação institucional e notícias



(18%) e sobre o Clube do Médico (16%), o clube de vantagens para os cooperados.

Outro índice que comprova a relação próxima com a gestão da empresa é o de leitura do Relatório de Sustentabilidade - que traz todos os resultados da cooperativa em 2008, que atingiu 91%, patamar extremamente significativo para um produto do gênero. A próxima edição do relatório, que será distribuída na AGO do dia 9 de Março, já trará com maior ênfase os temas solicitados pelos próprios cooperados: perspectivas e planos da empresa para o futuro (58%), projetos realizados (54%), performance econômico-financeira (44%) e ações de promoção e prevenção de saúde (38,7%).

Para todos os indicadores apresentados pelo levantamento, a margem de confiança é de 5%.

Que informações os cooperados mais desejam receber da Unimed-Rio?

A pesquisa com os cooperados foi iniciada com o objetivo de cumprir uma das determinações da Global Report Initiative (GRI), o padrão mundial utilizado pela Unimed-Rio para a prestação de contas em seu Relatório Anual de Sustentabilidade, a consulta aos stakeholders. Ela preconiza que a organização deve consultar os seus principais públicos de interesse para saber quais assuntos eles desejam que sejam abordados no relatório. Porém, além desta aplicação, os resultados deste levantamento também serão utilizados para pautar todos os produtos de comunicação - como este próprio Jornal Confidencial - para os médicos cooperados, buscando maior adequação dos temas e efetividade no processo de envio de informações para os sócios.

Atividades e benefícios para os cooperados – 82%



Formas de participação dos cooperados em projetos – 44,6%



Resultados da Unimed-Rio – 43,8%



Informações Operacionais – 9,7%



Responsabilidade Social – 9,1%





Respeito é bom e eles gostam

Cooperativa adequa o atendimento às novas determinações e é bem avaliada em pesquisas do setor

CERCA DE 3 MESES DEPOIS da entrada em vigor do Decreto Presidencial 6.523, que determinou as novas regras de funcionamento dos serviços de atendimento ao consumidor, a cooperativa segue prestando os atendimentos em conformidade com as novas determinações, sendo bem avaliada nas pesquisas e nas matérias dos jornais.

Em recente teste realizado pelo Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente (IBRC), que fez um “cliente surpresa” por e-mail com 39 empresas dos segmentos de telefonia, tv por assinatura, seguros e previdência, aviação civil, energia elétrica, bancos, e-commerce e planos de saúde, a Unimed-Rio teve seu desempenho considerado co-

mo de excelência.

A pesquisa avaliou critérios como acessibilidade/navegabilidade, tempo de resposta, personalização da resposta, resposta adequada, redação e conflito de resposta. As avaliações do atendimento telefônico também mostram um elevado nível de aderência à lei, fruto de treinamento das equipes e investimentos em tecnologia.

Entre as novas determinações estão a criação de um canal 0800 para ligações gratuitas, um canal específico para clientes com deficiência auditiva e de fala, tempo máximo de espera, número de protocolo no início da ligação, apenas uma transferência da ligação para outro atendente, entre outros.

Presentes na grande festa do samba carioca

Pelo quarto ano consecutivo, os foliões do Sambódromo tiveram o suporte da cooperativa, que também recebeu formadores de opinião em ação de relacionamento

PELO QUARTO ANO CONSECUTIVO, e sétimo em sua história, a Unimed-Rio foi o plano de saúde oficial do Carnaval carioca. A cooperativa marcou presença no Sambódromo, tanto nos desfiles do Grupo Especial, nos dias 22, 23 e 28 de fevereiro, como nos ensaios técnicos, com a disponibilização de um posto médico para os foliões e com a cobertura de frisas da Avenida Marquês de Sapucaí com sua marca. “A participação da cooperativa no evento reforçou nossa estratégia de manter a marca sempre presente nos principais momentos da vida do carioca e da cidade do Rio

de Janeiro”, diz Eduardo Bordallo, Diretor de Mercado da Unimed-Rio.

RELACIONAMENTO

Durante os dias de desfile do Grupo Especial das Escolas de Samba do Rio, a cooperativa recebeu convidados – autoridades, forma-



dores de opinião, grandes clientes e jornalistas – em um camarote de relacionamento. Cerca de 180 pessoas estiveram presentes a cada noite. “Nesta ação, ganhamos em exposição positiva e espontânea de marca e com o fortalecimento do relacionamento com executivos de grandes clientes empresariais e representantes do governo. A Unimed-Rio está presente no cotidiano do carioca e já é reconhecida por seu apoio às grandes manifestações culturais do Rio, como o Carnaval e o futebol. O desfile das escolas é uma oportunidade única para divulgarmos nossa mensagem institucional”, explica Bordallo.



Marque na sua agenda

Vem aí a primeira turma dos Módulos Unimed do ano e o IV Congresso Médico da cooperativa

A PRIMEIRA EDIÇÃO dos Módulos Unimed de 2009 será sobre Imposto de Renda, no dia 26 de março. Ele trará informações importantes para dirimir as dúvidas dos cooperados sobre a declaração anual obrigatória, com explicações específicas para os profissionais liberais. A data das inscrições e o local do curso serão posteriormente divulgados no site da cooperativa e por meio de uma newsletter para os cooperados.

Já o IV Congresso Médico Unimed será realizado nos dias 9, 10 e 11 de julho, no Hotel Windsor Barra. Neste ano, além

das quatro especialidades básicas (Cirurgia Geral, Pediatria, Clínica Médica e Ginecologia), a programação científica contemplará mais quatro especialidades: Otorrinolaringologia, Dermatologia, Oftalmologia e Cirurgia Vascular.

Além disso, uma outra novidade deste ano será a realização de cursos pré-congressos, que acontecerão no dia 8 de julho para as especialidades de Cirurgia Geral, Pediatria, Clínica Médica e Ginecologia. As datas de inscrição serão informadas mais próximas ao evento.

Teatro para os médicos

Associados do Clube terão 170 ingressos para sessão exclusiva de teatro em março

ENTRE OS DIAS 13 E 16 DE MARÇO, os primeiros 170 cooperados que ligarem para o telefone (21) 2203-2809, das 9 às 18h, ganharão um par de convites para a sessão exclusiva da peça Os Difamantes para os associados

do Clube do Médico. A sessão acontece no dia 19 de março, no Teatro Leblon.

A peça foi escrita pelos jornalistas Martha Mendonça e Nelito Fernandes e aborda o poder da mídia e as ilusões

fabricadas por ela, mostrando um casal em meio ao mundo das celebridades – reais ou instantâneas. O espetáculo tem direção de Ernesto Piccolo e os atores Emílio Orciollo Netto e Maria Clara Gueiros no elenco.

A sessão exclusiva de teatro para os cooperados é uma ação do Clube do Médico, que busca proporcionar, além dos descontos em produtor e serviços, eventos de relacionamento e formação profissional para os sócios.



Para receber por e-mail promoções e participar de eventos exclusivos, mantenha o seu cadastro atualizado na cooperativa. Entre em contato com o **Ligue Doutor** (3861-3861) e atualize os seus dados.

Aproveite os descontos do Clube do Médico para as férias e para a compra de eletro-eletrônicos

O SEU CLUBE DE VANTAGENS OFERECE vantagens exclusivas para você aproveitar os meses de férias. Em parceria com a rede "Hotéis, Eventos e Lazer", os sócios têm 10% de desconto para a estadia em diferentes regiões do país, como Amazonas, Bahia, Ceará; Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

Para conhecer as opções dos hotéis, acesse **www.hoteiseventoselazer.com**, envie e-mail para **reservas@hoteiseventoselazer.com**, ou ligue para 2240 - 1981.

O Clube do Médico também fechou uma parceria com a agência de viagens Vectra Travel, que oferece opções de personalizadas de viagens no Brasil e no exterior. Os associados do clube têm 5% de descontos nos pacotes. Para saber mais acesse: **www.vectratravel.com.br**.

Além disso, os sócios do Clube do Médico têm 10% de desconto em todos os produtos ou frete grátis na loja virtual da Polishop. Acesse **www.polishop.com.br** e aproveite!



Pela valorização da diversidade no trabalho

Indique candidatos com deficiência para a capacitação e possível reinserção profissional

EM PARCERIA COM A FIRJAN (Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro) e com o CIEDS (Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável), a Unimed-Rio realiza uma ação de capacitação de pessoas com deficiência, buscando oferecer aos participantes o desenvolvimento de competências profissionais para sua incorporação ou manutenção no mercado de trabalho.

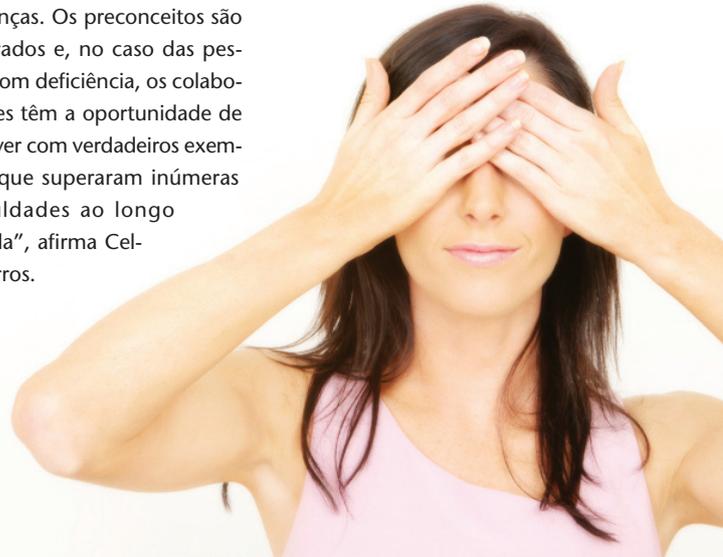
Após o término da capacitação, os participantes serão avaliados e as pessoas selecionadas poderão ser contratadas

para trabalharem na cooperativa. Os cooperados que desejarem indicar candidatos com deficiência para a capacitação profissional, podem enviar um e-mail para responsabilidade@unimedrio.com.br.

EXPERIÊNCIA RICA

Este conceito se fundamenta pelos óbvios ganhos que um ambiente diverso e plural, formado por pessoas de diferentes grupos sociais, idades e religiões traz para o desenvolvimento das pessoas envolvidas e das organizações. “Queremos reforçar as

diferenças. Os preconceitos são quebrados e, no caso das pessoas com deficiência, os colaboradores têm a oportunidade de conviver com verdadeiros exemplos, que superaram inúmeras dificuldades ao longo da vida”, afirma Celso Barros.



Alerta contra a Dengue

Cooperativa promove ações de conscientização sobre a importância do combate à doença



meira delas foi um jogo interativo na intranet e no site da Unimed-Rio em que os participantes devem descobrir 7 possíveis focos de dengue, com explicações do que deve ser feito para evitar a doença.

Internamente foi realizado um concurso de paródias com o tema prevenção à dengue. Com muita criatividade por meio das músicas os colaboradores ajudaram a disseminar a importância das medidas para evitar um novo surto da doença. Eles também receberam velas de citronela para levarem para suas residências, que possui características de repelência de insetos. Além disso, Uma equipe também realizou nas instalações da cooperativa (sede Barra da Tijuca e Paço do Ouvidor) uma ronda para identificar possíveis focos da doença.

EM MEIO ÀS NOVIDADES que a chegada do verão e o início do ano trazem, uma

já vem virando rotina e infelizmente não traz boas lembranças: a necessidade do combate à dengue. Após duas epidemias, o Rio de Janeiro convive novamente com a possibilidade de mais um surto da doença, sempre intensificado neste período do ano pela combinação de altas temperaturas e chuvas.

Esta alternância é o ambiente ideal para a reprodução de *Aedes aegypti* e para o desenvolvimento das larvas do mosquito já que as chuvas constantes do verão permitem que os ovos do mosquito eclodam. Daí a importância de cada um fazer sua parte, ou seja, entender como se combate a doença e pôr em prática as medidas de prevenção.

Buscando incentivar esta postura em seus colaboradores e clientes, a cooperativa promoveu diferentes ações de conscientização. A pri-

Confira algumas dicas de prevenção:

- Encha de areia até a borda os pratinhos dos vasos de planta.
- Entregue seus pneus velhos ao serviço de limpeza urbana ou guarde-os sem água em local coberto e abrigados da chuva.
- Coloque o lixo em sacos plásticos e mantenha a lixeira bem fechada.
- Guarde garrafas sempre de cabeça para baixo.
- Não deixe a água da chuva acumular sobre a laje.
- Remova folhas, galhos e tudo o que possa impedir a água de correr pelas calhas.
- Mantenha a caixa d'água bem fechada.