

+ AGO

Resultados de 2010 são aprovados em Assembleia



+ CONGRESSO MÉDICO

Evento acontece em julho e terá diversos temas em debate



+ OPERACIONAL

Mantenha atualizado o seu cadastro na cooperativa

Ano 2 | Número 4 | 2011



Mais!

PARA
**VIVER
MELHOR**

Cooperativa desenvolve unidade voltada para pacientes crônicos e da terceira idade

Unimed 
Rio

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.



ANS - nº 39.332-1

0800 025 5522
www.unimedrio.com.br

Você
não precisa
de tanto
para ser feliz.

Unimed 
Rio

Viva Hoje.

O ineditismo é o nosso DNA



Os últimos meses foram marcados por muitas notícias positivas sobre a Unimed-Rio. Fechamos o exercício 2010 com números recordes em

todas as linhas de análise econômico-financeira. Os cooperados puderam conhecer mais detalhes sobre este desempenho na Assembleia Geral Ordinária, realizada em 10 de março e tema de reportagem na página 4.

Entretanto, uma das principais novidades do ano é apresentada em detalhes aos sócios nesta edição: o Espaço Para Viver Melhor, próxima unidade da rede assistencial própria a ser entregue à sociedade. O conceito do espaço reforça o pioneirismo da Unimed-Rio. O discurso em defesa da gestão de saúde e da prevenção poderá ir além das ações pontuais e dos diferentes programas já executados, com a criação de um ambiente disponível para clientes e cooperados.

Os sócios têm outras boas notícias: contarão com mais uma edição do Congresso Médico, iniciativa que estimula a educação continuada. A Mais traz as primeiras informações sobre o Congresso.

Boa leitura.

DR. CELSO BARROS



Mais!

OLHA ESSA:

Sucesso de Público



O planejamento inicial do Pronto Atendimento Barra previa que, ao final do primeiro trimestre de 2011, a unidade estivesse atendendo 150 pacientes por dia. Porém, o mês de março terminou com um volume médio de 180 atendimentos diários, ou seja, próximo à metade de sua capacidade máxima, que é estimada em 400 pacientes/dia ou 12 mil por mês. A surpresa positiva reforça o acerto na escolha da Barra da Tijuca como ponto inicial da rede própria, que ainda chegará aos bairros de Copacabana, Tijuca e Botafogo. ■

EXPEDIENTE

REVISTA MAIS é uma realização da Superintendência de Comunicação e Sustentabilidade da Unimed-Rio.

Edição, redação e diagramação:

Área de Comunicação Corporativa da Unimed-Rio

Fotos: Photocamera e Shutterstock

Impressão: Sol Gráfica

Tiragem: 5.500 exemplares

Escreva para:

_comunicacaointegrada@unimedrio.com.br

ÍNDICE

- | | |
|---|---|
| 04 AGO
Resultados de 2011 | 19 MARKETING
Presença no Carnaval |
| 06 PANORAMA
Cenário de saúde suplementar | 20 OPERACIONAL
Mantenha seu cadastro atualizado |
| 08 REDE PRÓPRIA
Os caminhos da Verticalização | 21 V CONGRESSO MÉDICO
Evento acontece em julho/2011 |
| 12 CAPA
A prevenção em primeiro plano | 24 OUVIDORIA
Como orientar os clientes em suas demandas |
| 14 PARCERIA
Unimed-Rio é sócia do Norte D'or | 26 OPINIÃO
Gestão do conhecimento é fundamental |

Grandes Números, Grandes Desafios

Exercício de 2010, cujas demonstrações foram aprovadas pelos cooperados em Assembleia no mês de março, tem resultado recorde e crescimento expressivo em diversos indicadores

De um lado, novos recordes de faturamento anual e de resultado líquido – respectivamente de R\$ 2,45 bilhões e de R\$ 40,6 milhões – associados a um significativo aumento da carteira de clientes. De outro, a manutenção da tendência de aumento dos custos assistenciais e, mais importante, a grande pressão pela constituição de reservas técnicas e legais, vindas especialmente pelo órgão regulador. Essas duas forças estão hoje presentes na gestão econômico-financeira da Unimed-Rio e ficam evidentes na análise dos números do exercício de 2010, que foram apresentados e referendados pela Assembleia Geral Ordina-

ria dos sócios, realizada no dia 10 de março. O volume dos recursos envolvidos na operação da cooperativa, hoje uma das 200 maiores empresas do país, dá também a exata ideia da necessidade da busca por soluções ágeis, inovadoras e responsáveis.

"Tenho apresentado aos colegas, nas últimas assembleias, evidências bastante concretas de que a consolidação do setor, os altos níveis de investimento e a grande necessidade de obtenção de capital de alavancagem exigem que tenhamos hoje uma abordagem bem diferente da gestão da nossa empresa", disse o presidente Celso Barros na apresentação dos resultados do ano passado. "Continu-

Cooperados aprovam números da Unimed-Rio em Assembleia Geral Ordinária, realizada em 10 de março



Reavaliação dos imóveis da Unimed-Rio resultou em incremento do patrimônio líquido dos médicos cooperados, que ultrapassou os R\$ 200 milhões

amos crescendo e temos uma marca forte. Precisamos, sim, e cada vez mais, de formas mais modernas e ágeis de gestão”.

Os custos médicos atingiram em 2010 a marca de R\$ 1,86 bilhão, com crescimento de 13% com relação ao ano anterior (enquanto o faturamento aumentou 15%, permitindo geração de resultado significativamente maior no período), sendo as despesas com Hospitais e com a remuneração dos cooperados os itens de maior peso no composto (em torno de 20% cada grupo). Comparativamente, em relação a 2009, os custos médicos que mais subiram foram os de exames laboratoriais (28%), Hospitais (18%), equipes médicas (cooperadores, 17%) e Órteses, Próteses e Materiais Especiais (15%). A inflação do período, segundo o índice IPCA, foi de 5,91%, e a taxa básica de juros da economia, a Selic, de 10,75% no acumulado do ano.

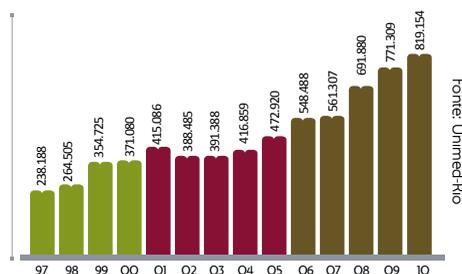
A Assembleia Geral referendou a proposta da Diretoria Executiva, que considerava, para os cerca de R\$ 33 milhões de resultado à disposição, a ratificação das sobras antecipadas, efetuadas em dezembro de 2010 (R\$ 4 milhões), a amortização da IN-20, cobrindo exigências legais com o próprio resultado, conforme planejado e aprovado previamente pelos sócios (R\$ 5,3 milhões) e a transferência de R\$ 9 milhões para o aumento de capital social. Esta última medida é fundamental para a manutenção da margem de solvência, uma relação obrigatória pelo órgão regulador, que é baseada no Patrimônio Líquido. Os cerca de R\$ 15 milhões restantes foram destinados ao fundo de reserva.

Reavaliação de imóveis favorece patrimônio

Fato relevante para o incremento do patrimônio comum dos sócios foi a possibilidade de reavaliação de imóveis em nome da cooperativa e de suas controladas. Os valores atribuídos aos imóveis, em grande parte situados em bairros de intensa e recente valorização – como a Barra da Tijuca –, exerceram impacto positivo líquido de R\$ 36 milhões no patrimônio dos cooperados, que ultrapassou R\$ 200 milhões pela primeira vez na história da organização. Também foram apresentados dados sobre o retorno do capital investido. Considerando distribuição de sobras em dinheiro ou quotas, o retorno acumulado entre 2002 e hoje é de 116% sobre o investido. ■

Evolução da Carteira de Clientes da Unimed-Rio

EM VIDAS

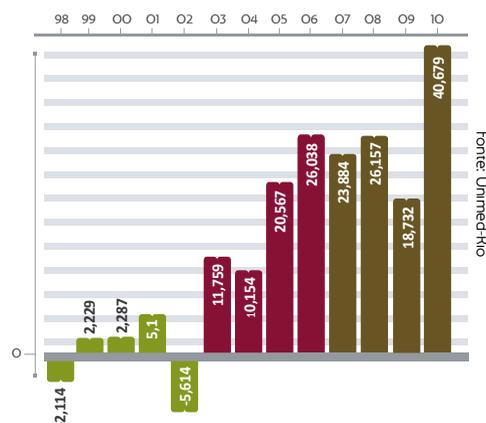


Composição da Carteira

Pessoa Jurídica	600.094 %
Pessoa Física	187.558 %
Intercâmbio	31.364 %
TOTAL	819.154

Evolução do Resultado Líquido da Unimed-Rio

EM MILHÕES DE REAIS



Evolução do Patrimônio Líquido da Unimed-Rio

EM MILHÕES DE REAIS



Um negócio de Gente GRANDE

Concentração de mercado e crescimento da base de clientes devem ditar o ritmo da saúde suplementar brasileira nos próximos anos

Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em dezembro de 2000, o mercado brasileiro possuía pouco mais de duas mil operadoras médico-hospitalares. Dez anos depois, este número havia caído para 1.179. Do total das cerca de 1.600 operadoras em atividade (incluindo as exclusivamente odontológicas), havia, em setembro de 2010, apenas 102 consideradas de grande porte, ou seja, com mais de 100 mil beneficiários. A tendência para os próximos anos continua sendo a de novas compras, encerramento das atividades das pequenas operadoras e concentração de operações em grupos econômicos cada vez maiores. Em 2010, o volume total de aquisições no segmento che-

gou à marca dos R\$ 6,4 bilhões, quatro vezes mais do que a média dos quatro anos anteriores.

Apesar dos números já impressionantes, para os analistas do mercado, a movimentação é baixa e incipiente. "O mercado brasileiro ainda não pode ser considerado concentrado. Temos mais de mil empresas e menos de 50 milhões de beneficiários. Os Estados Unidos viveram um movimento de concentração no começo dos anos 90 e hoje contam com 400 companhias de saúde, atendendo 200 milhões de consumidores. O processo de concentração é mundial e o Brasil não vai fugir à regra. Até porque quanto maior a carteira de uma empresa, melhor a possibilidade de ela manter um bom equilíbrio assistencial", afirma Leandro Reis Tavares, Diretor de Normas e Operações da ANS.

Mais crescimento no horizonte

Outras novidades virão para a saúde suplementar, que acompanha a curva de crescimento da economia.

A base de usuários dos planos pode ser ampliada com o aumento na oferta de empregos. Dados da Pesquisa Mensal do Emprego do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referentes a dezembro de 2010, mostram que o emprego formal cresceu nas seis principais regiões metropolitanas do país: 47% da população economicamente ativa estava empregada no setor privado e com carteira assinada. Na comparação ano a ano, isso significa mais 793 mil pessoas na formalidade ante dezembro de 2009. São potenciais novos clientes para os planos de saúde, que atualmente têm 45 milhões de beneficiários, segundo dados da ANS.

Dados divulgados pelo jornal Valor Econômico mostram que o setor de planos de saúde foi beneficiado pelo crescimento da economia em 2010. O número de clientes cresceu 8,5% e a receita média das operadoras foi superior em 9,4% ante 2009. Esses números indicam um crescimento superior à evolução da economia brasileira no período, graças à preocupação dos empregadores em oferecer os melhores benefícios para a manutenção de seus trabalhadores. E ainda há margem para mais crescimento, já que apenas 24% dos brasileiros têm plano de saúde.

Um dos pontos resultantes de todo

esse crescimento é o acirramento das tensões nas quais a saúde suplementar, em especial as operadoras, está inserida. A escalada dos custos dos serviços e materiais de saúde é um dos maiores desafios. Associada ao custo ascendente, vem uma questão ligada à qualidade e resolutividade do atendimento prestado, isto é, até que ponto a entrega do serviço médico, feito por prestadores terceirizados, é aderente à proposta de qualidade vendida pela marca.

"O mercado espera mais crescimento e clientes. Isso vai demandar a construção de novas unidades de atendimento, mais hospitais e clínicas. A velocidade de abertura de unidades médicas não tem acompanhado o crescimento das carteiras das operadoras e isso é um dos pontos que nos levou à verticalização", diz Walter Cesar, Superintendente Geral da Unimed-Rio Empreendimentos, que desenvolve a rede assistencial própria da cooperativa.

O resultado atual desse cenário é o aumento dos investimentos na área hospitalar, inclusive com a entrada de grupos até então distantes desse universo, como o BTG Pactual, que recentemente anunciou a sua entrada como sócio da Rede D'Or. Além disso, existe a expectativa de que o Congresso Na-

cional altere, em médio prazo, o artigo 199 da Constituição Federal, que limita a participação de capital estrangeiro na assistência médica privada no Brasil. Ou seja, mais pressão num ambiente já em ebulição. ■

“ **O mercado brasileiro ainda não pode ser considerado concentrado. Temos mais de mil empresas e 50 milhões de beneficiários. O processo de concentração é mundial e não vamos fugir à regra** ”

Leandro Tavares,
Diretor da ANS



Os PRINCIPAIS NÚMEROS comprovam as tendências de crescimento no setor de saúde privada:

- Entre 2000 e 2010, o número de operadoras de saúde suplementar reduziu em 41%, aumentando a concentração do setor.
- Ano passado, aquisições e movimentações no setor movimentaram R\$ 6,4 bilhões.
- Dados da Agência Nacional de Saúde (ANS) e da Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge) indicam que, entre 2009 e 2010, o número de beneficiários no país cresceu 8,5%, enquanto a receita média das operadoras avançou 9,4%.

Os caminhos da VERTICALIZAÇÃO

Nos próximos meses, a cooperativa inaugura mais quatro unidades de sua rede de atendimento

A

Assembleia Geral Ordinária, realizada em 10 de março, confirmou a percepção de que a verticalização é um dos temas mais importantes da Unimed-Rio. Além da apresentação dos resultados do exercício, a construção da rede própria dominou os debates da AGO, com o pedido, pelos médicos cooperados, de mais informações sobre os projetos e suas características.

Após a inauguração do Pronto Atendimento Barra, em outubro do ano passado, a cooperativa se prepara para a conclusão de mais quatro projetos ao longo de 2011: dois pronto-atendimentos, Copacabana e Tijuca; o Espaço Para Viver Melhor; e o Hospital. O calendário de aberturas começa ao final do primeiro semestre e se estende pelo restante do período. Toda a rede estará interligada por um sistema único, que vai permitir que o atendimento prestado a um cliente possa ser continuado em qualquer outra unidade, sem prejuízo da qualidade assistencial

e sem a necessidade de repetição de procedimentos já realizados.

"O debate sobre a verticalização da Unimed-Rio acontece há alguns anos, período fundamental para que pudéssemos amadurecer as propostas e chegar a um modelo coeso, integrado e com ótimas perspectivas de sucesso, tanto no atendimento aos nossos clientes, como na garantia de qualidade e de controle adequado dos recursos financeiros disponíveis para a prestação dos serviços", diz Celso Barros, presidente da Unimed-Rio.

As novidades mais recentes do projeto de verticalização são a parceria com o Grupo D'Or e o Grupo Badim, no Hospital Norte D'Or e a definição do local para a construção do Pronto Atendimento Tijuca, que ficará na Rua São Francisco Xavier, uma das mais movimentadas do bairro. "Em 2011, daremos um grande salto com as inaugurações. A marca Unimed-Rio ficará fortalecida com a verticalização. A rede própria tem grande capilaridade e está presente em bairros com alto volume

“ **O debate sobre a verticalização da Unimed-Rio acontece há alguns anos, período fundamental para que pudéssemos amadurecer as propostas e chegar a um modelo coeso** ”

Celso Barros,
Presidente da Unimed-Rio

de atendimentos de emergência. Ela é complementar ao trabalho desenvolvido nos consultórios dos médicos cooperados", explica Arnaldo Pineschi, Diretor de Operações da Unimed-Rio Empreendimentos.

O projeto foi construído com base em duas premissas importantes: oferta de atendimento de qualidade, com assertividade e alocação adequada dos recursos financeiros para prestar uma medicina de qualidade. Dados da Agência

Equipe de colaboradores do PA Barra se destaca pelo cuidado com os clientes





cia Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostram a importância do processo de verticalização. No ano passado, a adesão aos planos cresceu 6,3%, o que aumentou a demanda por serviços em clínicas e hospitais particulares, sobrecarregando este já inchado sistema. Para os cooperados, os benefícios vêm tanto enquanto sócios da cooperativa – por contarem com uma empresa maior e ainda mais forte – quanto como médicos, já que seus pacientes terão alternativas para atendimentos.

“**Daremos um grande salto com as inaugurações. A marca Unimed-Rio ficará fortalecida com a verticalização**”

Arnaldo Pineschi,
Diretor da Unimed-Rio
Empreendimentos



“O modelo desenhado é uma inovação da Unimed-Rio. A rede está sendo estruturada no momento em que a cooperativa completa 40 anos de existência. Estamos criando uma novidade e isso motiva as pessoas, sejam os colaboradores ou os médicos cooperados”, diz David Szpacenkopf, Diretor Administrativo e Financeiro da Unimed-Rio Empreendimentos.

Financiamento para o hospital

Um dos principais desafios a administrar na verticalização é o financiamento dos empreendimentos. Neste caso, o projeto que demanda mais recursos é o Hospital Unimed-Rio, em construção na Barra da Tijuca. No final de janeiro, a cooperativa e a Caixa Econômica Federal formalizaram o acordo para que a organização tenha uma linha de crédito de aproximadamente R\$ 190 milhões para a construção e obtenção de equipamentos para a

“**O modelo desenhado é uma inovação da Unimed-Rio, no momento em que completamos 40 anos de cooperativa**”

David Szpacenkopf,
Diretor da Unimed-Rio
Empreendimentos



unidade. A operação tem carência de dois anos – isto é, a amortização do empréstimo só será iniciada em dezembro de 2012 –, e outros dez anos para a integralização do total.

O valor do empréstimo corresponde aproximadamente ao custo do empreendimento, desonerando em parte a cooperativa de uma geração de resultado e caixa para garantir a execução do projeto – liberando recursos para outros compromissos, como as reservas exigidas pelo órgão regulador ou até mesmo para outros investimentos.

“Além de ser uma segurança em termos de planejamento, o prazo, que é longo, representa outra grande vantagem para a Unimed-Rio”, explica Walter Cesar, Superintendente Geral da Unimed-Rio Empreendimentos. “Se não contássemos com um financiamento de longo prazo, teríamos que negociar pontualmente, com cada fornecedor, e estaríamos sujeitos aos seus próprios prazos e taxas. Para equipamentos médicos, por exemplo, esses prazos giram em torno de cinco anos. Com este empréstimo, temos condições muito melhores para negociação, e os benefícios financeiros, dado o porte do projeto, serão significativos”, diz.



PA Copacabana ficará na Rua Siqueira Campos

Mãos à OBRA

Saiba mais sobre os estágios de conclusão dos empreendimentos

Não existe obra que seja simples. Quando se fala de projetos complexos, como aqueles da rede própria, o cuidado na sua gestão deve ser mais criterioso. A Mais traz aos médicos cooperados um breve relato dos estágios em que as unidades se encontram.

O projeto mais adiantado é o Espaço Para Viver Melhor, cujas obras civis acabam ainda em abril. Ao final de março, a unidade já estava 90% concluída, ou seja, prestes a iniciar a fase de instalação de equipamentos de seus diferentes ambientes e de finalização de detalhes de decoração. Com previsão de inauguração para final de junho, o Pronto Atendimento Copacabana está em processo de finalização de instalações elétricas e de ar condicionado.

O imóvel onde ficará o PA Copa passou por um processo chamado de *retrofit*, isto é, a adaptação do espaço para uma função completamente distinta da original. Antes do PA, o local abrigava uma loja de material de construção. Este processo demandou mudanças como a construção de escadas, adaptação de elevadores e criação de espaços. A partir de abril, o local entrará em fase de acabamento, como a instalação de pisos.

O Pronto Atendimento Tijuca ficará num amplo terreno de 4 mil m² e a estimativa é de que as obras sejam iniciadas no segundo semestre deste ano. Atualmente, estão sendo feitos os estudos do projeto arquitetônico da unidade – que podem levar até três meses – e uma etapa de tratamento do solo do imóvel, localizado na Rua São Francisco Xavier. O Pronto Atendimento Tijuca deverá apresentar evoluções dos conceitos aplicados inicialmente nas unidades da Barra e de Copacabana, em função do amplo espaço disponível para a construção. Outra



Perspectiva de como ficará o Hospital Unimed-Rio na Barra

conclusão importante sobre a unidade é que o fato de ela ser construída em terreno sem uma construção prévia facilitará o término das obras.

Carro-chefe da rede própria montada pela Unimed-Rio, o Hospital de Alta Complexidade está com pouco mais de 50% de sua obra concluída. Atualmente, o empreendimento está na fase de colocação de paredes de *dry wall*, para a definição dos ambientes internos. ■

Percentuais do Nível de Conclusão das obras de cada uma das unidades a ser inaugurada:

- 1 Espaço Para Viver Melhor - 90%
- 2 Hospital - 50%
- 3 PA Copacabana - 40%
- 4 PA Tijuca - Em fase inicial (estudo do terreno)



Fachada do imóvel que abrigará o EPVM, em Botafogo

UM LAR PARA A Medicina PREVENTIVA

O Espaço Para Viver Melhor estimulará o autocuidado e vai receber pacientes indicados pelos médicos cooperados

Entre todas as unidades do projeto de verticalização, uma se destaca por suas características inovadoras: o Espaço Para Viver Melhor (EPVM). Esse status se justifica por diferentes motivos e o principal deles é a sua orientação para a pre-

venção e gestão de saúde. Instalado num prédio novo de cinco andares, na Rua Pinheiro Guimarães, em Botafogo, o EPVM, cuja inauguração é prevista para junho de 2011, vai oferecer serviços diversos para os clientes da Unimed-Rio que sejam portadores de doenças crônicas como diabetes, hi-

pertensão, doenças pulmonares obstrutivas e problemas de coluna.

Sua equipe será multidisciplinar e com o trabalho voltado para proporcionar aumento de qualidade de vida para os pacientes. A estimativa é que, ao final do primeiro ano de atividades, o EPVM tenha beneficiado um grupo

de 10 mil clientes da Unimed-Rio, que passarão pelos diferentes espaços da unidade: Espaço de Convivência do Idoso; Espaço Cardiometabólico; Espaço de Reabilitação Postural; Espaço de Infusão de Medicamentos; Espaço Educação e Saúde; e Espaço Gourmet. A abrangência e variedade das atividades posiciona o EPVM de forma pioneira no mercado de saúde suplementar.

"Teremos um espaço que mostre ao mercado a preocupação da Unimed-Rio com seus clientes. Vivemos um período em que as doenças crônicas são mais graves e essa tendência aumentará à medida que a população envelhece. Essa mudança de paradigma exige que o foco do tratamento médico seja direcionado para a mudança de postura do paciente. Ele tem que ser informado e apoiado nesse processo, que lhe trará qualidade de vida. O Espaço Para Viver Melhor está sendo montado com este objetivo, dentro da estratégia adotada pela Superintendência Médica", diz Maura Soares, gerente de Gestão de Saúde.

O papel dos cooperados

O sucesso do EPVM está diretamente ligado à participação dos médicos cooperados, que serão procurados pela Unimed-Rio para receber mais informações sobre a unidade. O ponto fundamental é que clínicos gerais, cardiologistas, ortopedistas, pneumologistas, geriatras e endocrinologistas poderão indicar o espaço para seus pacientes fazerem atividades complementares.

“ Teremos um espaço que mostre ao mercado a preocupação da Unimed-Rio com seus clientes. ”

Maura Soares,
Gerente de Gestão de Saúde

"Os médicos cooperados serão responsáveis por identificar esses pacientes e encaminhá-los à unidade. Para isso, iremos divulgar o espaço junto aos médicos. O paciente continua vinculado ao médico assistente. O que vamos oferecer é a possibilidade de ele ter atividades que apoiem seu tratamento. O cooperado ganha ao ter um paciente assistido em atividades que apoiem o ato médico. Ele poderá avaliar melhor os ganhos que o doente está tendo com os tratamentos indicados", explica Maura. ■



Vivendo melhor na BARRA DA TIJUCA

A partir de abril, o PA Barra conta com um Núcleo de Gestão de Saúde

O modelo da rede assistencial própria prevê que cada Pronto Atendimento tenha um Núcleo Para Viver Melhor, um espaço para ações de prevenção e gestão de saúde com foco em casos de hipertensão, diabetes, obesidade, doença coronariana, insuficiência cardíaca e dislipidemia. A estimativa é atender entre 1,3 e 1,8 mil pacientes no primeiro ano do Núcleo.

Celso Barros e Jorge Moll, presidentes da Unimed-Rio e do Grupo D'Or, respectivamente, assinam acordo acompanhados da diretoria da cooperativa

Norte D'Or:

NOVIDADE NA SAÚDE NA ZONA NORTE

Parceria inédita entre o Grupo D'Or, a Unimed-Rio e o Grupo Badim leva à abertura do Norte D'Or, empreendimento hospitalar em Cascadura

A Unimed-Rio deu mais um importante passo em seu processo de verticalização e assinou, em janeiro, um acordo inédito com a Rede D'Or e o Grupo Badim. Com um investimento de R\$ 18 milhões, a operadora adquiriu 30% do hospital Norte D'Or, em Cascadura, Zona Norte do Rio de Janeiro. A unidade começou suas operações no dia 17 do mesmo mês. Foi a primeira vez em que a cooperativa médica se associou a uma rede hospitalar.

O contrato estabelece que a Unimed-Rio tenha um assento no conselho de administração do Norte D'Or e indique o diretor financeiro do hospital. Já a Rede D'Or terá o presidente e duas cadeiras no conselho, mesmo número do Grupo Badim. A fusão foi possibilitada graças à criação da Unimed-Rio Participações e Investimentos. "Já há algum tempo vínhamos desenhando um trabalho conjunto com o Grupo D'Or e nossa parceria no Norte D'Or tem como fundamentos qualificar a oferta dos serviços para os nossos

clientes da região e oferecer um hospital de alto padrão para os cooperados", explica o presidente da Unimed-Rio, Celso Barros. "Tanto a Unimed-Rio quanto o Grupo D'Or foram recentemente apontados como marcas preferidas pelos cariocas. Esta é, portanto, uma parceria que amplifica essa força e essa preferência do mercado. Para a cooperativa, é mais um passo no sentido de entender e gerenciar uma unidade assistencial".

Com sete andares, o Norte D'Or ocupa uma área de 10 mil m² e terá



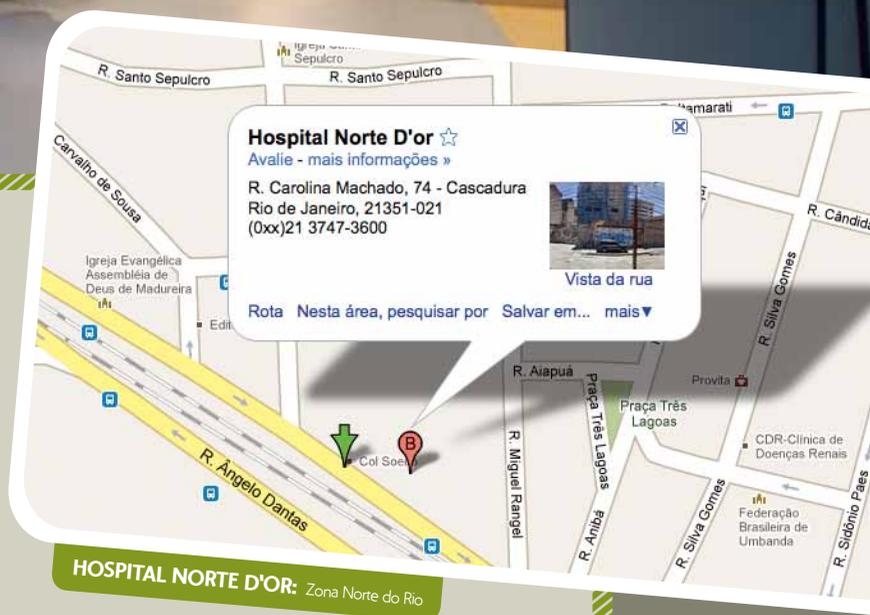
Posto de enfermagem do Hospital Norte D'Or, localizado no bairro de Cascadura

mais de 200 leitos (internação e UTI) quando atingir seu pleno funcionamento. Ainda de acordo com Celso Barros, a localização pesou no fechamento do acordo, uma vez que a Unimed-Rio, líder do setor na cidade, possui uma clientela numerosa na Zona Norte. O hospital foi o segundo passo concretizado no processo de verticalização da cooperativa, após a inauguração do Pronto Atendimento Barra, em outubro de 2010. Ainda para este ano, são previstas as inaugurações dos Pronto Atendimentos de Copacabana e Tijuca, do Espaço Para Viver Melhor (EPVM) e do Hospital de Alta Complexidade.

De acordo com o presidente do Grupo D'Or, Jorge Moll, a escolha da Unimed-Rio como parceira estratégica justifica-se pela presença e credibilidade da operadora no mercado. "Sempre trabalhei em parceria na minha vida. Há alguns anos, começamos uma relação muito fluida e positiva com o Grupo Badim, que também tem participação neste hospital. A Unimed-Rio é uma força imensa na região, hegemô-

nica. É também a marca de plano de saúde mais forte e que mais cresce no Rio. Somos, portanto, grupos complementares; nós com a parte assistencial, a Unimed-Rio com a parte dos planos. Sei que conseguiremos oferecer um alto padrão médico, com resolutividade e qualidade, além de custos bem reduzidos", afirma.

O novo hospital faz parte das redes Alfa, Beta, Delta, Ômega e Ômega Platinum da Unimed-Rio, e terá basicamente o mesmo perfil e padrão das demais unidades D'Or (especialidades que vão da clínica médica à cardiologia e neurologia). O projeto do hospital foi amplamente fundamentado em critérios de sustentabilidade ambiental, como ocorre no Hospital da Unimed-Rio em construção na Barra da Tijuca. ■



HOSPITAL NORTE D'OR: Zona Norte do Rio



Solidariedade & PARTICIPAÇÃO

Primeiro ano do projeto Receita do Bem conquista expressiva participação dos médicos cooperados

A discussão sobre Sustentabilidade e Responsabilidade Social corporativa é extensa e ainda não gerou conceitos fechados e aceitos por todos. Cada empresa busca, à sua maneira, entender o que é ser sustentável de acordo com seu negócio. No entanto, um ponto é comum a todos os projetos bem sucedidos: eles sempre envolvem todos os principais públicos com os quais as organizações se relacionam. A participação de diferentes pessoas é fundamental para o sucesso das ações. O projeto Receita do Bem surgiu com esse propósito, ao estimular o envolvimento dos médicos cooperados – o principal grupo formador de opinião da organização – com os apoios culturais promovidos pela Unimed-Rio.

Lançado em outubro de 2010, o Receita do Bem é um projeto de captação de incentivos fiscais pelo qual você pode doar até 6% de seu Imposto de Renda devido de Pessoa Física para serem revertidos em apoios a ações culturais, esportivas e audiovisuais aprovadas, respectivamente, pelo

Ministério da Cultura, dos Esportes e Agência Nacional de Cinema (ANCINE), todas com contrapartidas sociais. A proposta não é inédita no Sistema Unimed. Em Belo Horizonte, por exemplo, uma iniciativa semelhante acontece há uma década.

O médico cooperado, ao participar, encontra uma proposta simples e que não exige desembolso financeiro.

O médico cooperado, ao participar, encontra uma proposta simples e que não exige desembolso financeiro. Ele concorda em doar parte de seu imposto de renda devido e recebe todas as informações que devem constar em sua declaração de IR. A Unimed-Rio já enviou essas informações aos médicos

cooperados que aderiram ao projeto em. O primeiro passo é checar seus os dados do recibo enviado estão corretos. Para a declaração de IR, é preciso usar o código indicado na documentação. Ele deve ser lançado no programa da Receita Federal. Em caso de dúvidas, os sócios devem entrar em contato por telefone 21 4062-0165 ou acesse a área restrita do site da Unimed-Rio.

O programa mobilizou 392 cooperados, com uma contribuição total de R\$722 mil, recursos que foram direcionados para quatro projetos. Saiba mais sobre eles:

Associação de Amigos do Museu de Arte Moderna do RJ (Educação no MAM):

O Núcleo Experimental de Educação e Arte do MAM desenvolve visitas mediadas e outras ações abrindo o espaço do museu para interação com o público. O projeto conta com a participação de alunos de todas as idades. O apoio ao projeto garante desconto de 50% nas atrações do MAM-RJ.

Peça Teatral Eu te amo mesmo assim

O espetáculo, em cartaz até 21 de maio, tem músicas de Chico Buarque, Vinícius de Moraes, José Augusto, Tim Maia, Roberto Carlos, entre outros. A ideia da peça surgiu após a leitura do livro "A arte de amar de Ovídio.

Associação Viva e Deixa Viver

Apoio ao projeto de contadores de histórias conduzido pela entidade, que visita crianças e adolescentes em tratamento em hospitais públicos e privados. Os recursos visam apoiar os processos de seleção, treinamento e capacitação dos voluntários contadores.

Escola de Música e Cidadania da Cidade de Deus

As atividades da Escola de Música começaram em março de 2011, com turmas formadas por crianças e adolescentes de 8 a 17 anos da comunidade. Ao todo, cerca de 200 jovens tem aulas de violino, viola, violoncelo, flauta doce, flauta transversa, clarineta, trompete, trombone e canto coral.



Carlos Eduardo, cooperado, na visita a Kevin

Contadores de HISTÓRIAS

Médico cooperado conhece e aprova projeto

O cirurgião oncológico e médico cooperado da Unimed-Rio Carlos Eduardo R. Santos foi convidado pela Mais para conhecer o trabalho da Associação Viva e Deixa Viver, em visita que a entidade fez a crianças internadas no Hemorio. Poucos minutos após o começo da visita, a reação do especialista foi de grande satisfação. "É um trabalho fantástico, que, por alguns momentos, faz com que o paciente esqueça seus problemas, o que terá um impacto positivo na sua recuperação. Sempre achei interessante este tipo de iniciativa. Já participava de um programa parecido em outra instituição. Além de obter redução nos meus impostos, tenho a certeza de que o dinheiro público será bem investido, gerando benefícios para a população, para mim, para minha cidade e para minha cooperativa", afirmou Carlos Eduardo.

Acompanhado pela contadora de histórias Ana Duek, eles puderam visitar crianças como Kevin Aquino, 9 anos, em tratamento de anemia falciforme. A responsável pela Associação Viva e Deixa Viver no Rio, Regina Porto, resume em poucas palavras a missão da instituição. "O objetivo é proporcionar a estas crianças o resgate da alegria, dos sonhos, esquecendo o ambiente em que elas estão. É tirar o foco da doença e trazer o foco para a vida", afirma. ■



Marcelo Collet na Travessia do Canal da Mancha: primeiro paraolímpico a completar o trecho

TALENTO & DEDICAÇÃO

Marcelo Collet, atleta paraolímpico apoiado pela Unimed-Rio, é exemplo de como superar obstáculos e atingir grandes objetivos

Depois de entrar para a história da natação mundial ao se tornar o primeiro atleta paraolímpico a fazer a temida travessia do Canal da Mancha, em setembro de 2010, o baiano Marcello Collet busca novos desafios em 2011. O atleta, que integra a equipe de natação do Instituto Superar e tem o patrocínio da Unimed-Rio, planeja ser o primeiro paraolímpico a fazer a travessia de ida e volta do Estreito de Gibraltar, entre a Europa (Espanha) e a África (Marrocos).

"Foi uma emoção grande estar entre os 10% que completaram a travessia do Canal da Mancha, mas agora está na hora de olhar para frente e este ano tenho dois objetivos: Gibraltar e disputar o Parapan de Guadalajara", disse o nadador, que pretende tentar a travessia em agosto. "Já estou buscando informações e tenho quase certeza de que serei o primeiro brasileiro a fazer o trajeto de ida e volta", diz.

A travessia do Canal da Mancha aconteceu justamente dia 17 de setembro de 2010, quando Marcello

Collet fez 30 anos, um verdadeiro presente de aniversário. O brasileiro completou os 40 quilômetros que separam a França da Inglaterra em 10h06min-40seg. Durante o trajeto, o nadador contou com o auxílio de seu técnico, Murilo Barreto.

"Não é um travessia simples. Alguns dizem que é o maior desafio do homem, maior até que escalar o Everest. A gente sabe que ele é um guerreiro, que não desistiria jamais", disse Barreto, que é também coordenador de natação do Comitê Paraolímpico Brasileiro. ■



História de campeão

Marcelo Collet iniciou sua carreira paraolímpica após ser atropelado em um acidente. Na época, aos 17 anos, o atleta despontava como promessa do triatlo brasileiro. No currículo, conquistou quatro medalhas Parapanamericanas (Mar Del Plata e Rio de Janeiro) e ficou entre os oito melhores em duas Paraolimpíadas (Atenas e Pequim).



Exposição da Marca e relacionamento com clientes: Resultados do Carnaval

Marca PRESENTE

Patrocínio ao Carnaval reforça marca Unimed-Rio e permite relacionamento com públicos estratégicos para a cooperativa

Pelo sexto ano consecutivo, a Unimed-Rio foi o plano de saúde oficial dos Desfiles de Escolas de Samba do Rio. A ação é um dos pilares do marketing da cooperativa: presença nos mais importantes momentos da vida do carioca, associando a marca ao estilo de vida da cidade. Além disso, o patrocínio permite a aproximação com formadores de opinião, grandes clientes, autoridades e jornalistas, perfil do público presente no camarote da Unimed-Rio na Marquês de Sapucaí nos três dias de desfiles. Ao todo, 800 convidados, em sua maioria clientes, representantes comerciais, autoridades e médicos, estiveram no espaço, recebidos pela presidência, diretoria e principais executivos da cooperativa.

O patrocínio ao Carnaval permite que a marca Unimed-Rio esteja posicionada em destaque num evento transmitido para todo o Brasil e para outros 115 países. O Carnaval conta com o apoio de grandes organizações multinacionais dos setores de energia, alimentação e bancos. A Unimed-Rio disponibilizou ainda ambulâncias para atendimento médico do público presente ao Sambódromo, em apoio ao serviço prestado pelo Corpo de Bombeiros. ■

Gestação Saudável

O programa Gestão Saudável oferece às clientes gestantes orientação para uma gravidez tranquila. E o melhor: sem custo adicional para os beneficiários. Os cooperados podem indicar a iniciativa às suas pacientes, que se inscrevem por meio do telefone 3139-7577. As atividades principais do programa são orientação psicológica e nutricional, além de dicas de saúde bucal e sobre os cuidados básicos necessários nos primeiros momentos com o bebê.

Guia Médico para Iphone

A Unimed-Rio acaba de lançar uma versão de seu Guia Médico para iPhone. Para baixar o aplicativo, oferecido gratuitamente pela cooperativa, é preciso apenas acessar o site da App Store (do próprio aparelho). A Unimed-Rio é uma das primeiras operadoras de saúde a disponibilizar este serviço para iPhone. De fácil instalação, o aplicativo oferece acesso a toda a rede credenciada.

Unimed-Rio e FNazca

A conta publicitária da Unimed-Rio retornou à F/Nazca, agência que atendeu a cooperativa de 2003 a 2008 e foi responsável pelo posicionamento com o slogan "O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed". Lançado no final de 2003, o trabalho inovou ao falar com os consumidores pela ótica da saúde e não da doença, como era a prática na época.

Em dia com o cadastro

Informações básicas são essenciais para a comunicação da Unimed-Rio com os cooperados e para os médicos aproveitarem seus benefícios

Como seria possível, nos dias de hoje, um médico trabalhar sem informações básicas sobre os pacientes que atende? Quando um cliente novo chega ao consultório, a primeira medida é o preenchimento de uma ficha com dados básicos como endereço, telefones de contato e informações pessoais. Logo depois, na primeira consulta, a resposta à tradicional pergunta "O que lhe traz aqui?" rende um histórico sobre a saúde do paciente, que servirá para balizar todo o atendimento e acompanhamento médico daquele momento em diante.

Talvez passe despercebido, mas essa rotina de todo consultório é uma das mais importantes práticas de gestão empresarial, fundamental para que as organizações estabeleçam uma boa relação com seus clientes: a atualização cadastral. É assim nos consultórios médicos, nos bancos, nas operadoras

de telefonia, nas prestadoras de energia, água, gás e também nos planos de saúde. Contar com um cadastro confiável e completo é o passo inicial para que qualquer empresa estabeleça um relacionamento de qualidade com seus principais públicos.

Na Unimed-Rio, além dos clientes, essa preocupação também é constante com relação aos cooperados. Com uma área estruturada para cuidar de

todo o relacionamento com os sócios, o cadastro é elemento primordial para garantir eficácia e assertividade nas mensagens institucionais e na oferta de benefícios e vantagens aos médicos. De convocações para assembleias e comunicados operacionais a promoções do Clube do Médico e novos projetos que impactem a rotina dos consultórios, tudo passa pela necessidade de um banco de dados atualizado. A prática também facilita a vida do próprio cooperado, que certamente terá um atendimento mais rápido e preciso com suas informações atualizadas na base da cooperativa. Veja como proceder para garantir que seus dados estejam em dia na Unimed-Rio. ■

SEU CADASTRO

ATUALIZE SEU CADASTRO NA UNIMED-RIO

Ligue para 3861-3861 ou vá ao Espaço do Cooperado, na sede Barra, e confirme as seguintes informações:

- Endereço residencial e do consultório para correspondência
- Telefone residencial, celular e do consultório
- E-mail para receber comunicados
- Dependentes do Benefício de Proteção Familiar (BPF)
- Dependentes dos seus produtos opcionais

Em julho, marque na agenda:

CONGRESSO

As inscrições para a V edição devem ser feitas pelo site do evento

MÉDICO

Entre 28 e 30 de julho, acontece o V Congresso Médico, tradicional evento organizado exclusivamente para médicos cooperados do Sistema Unimed. Nesta edição, há novidades para os participantes, com a inclusão de especialidades como Cardiologia, Ortopedia, Urologia e Neurocirurgia nos debates na programação principal, que ainda compreende Cirurgia Geral, Clínica Médica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia entre os temas debatidos. Uma das principais atrações é a transmissão em tempo real, diretamente do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO), no dia 29 de julho, de uma cirurgia de joelho. As inscrições para o V Congresso Médico devem ser feitas no site do evento (mais informações no quadro ao lado).

"Com o desenvolvimento de novas técnicas, o avanço tecnológico e a facilidade de acesso à informação, o médico do século XXI precisa estar sempre em dia, aliando uma visão ampla sobre a saúde humana com o conhecimento técnico especializado. O compromisso com a educação continuada dos sócios tem sido uma marca registrada desta gestão", afirma Celso Barros, presidente da Unimed-Rio. ■

Saiba **TUDO** sobre o V Congresso

DATA DO EVENTO:

De 28 a 30 de julho de 2011

INSCRIÇÕES:

Serão aceitas somente inscrições de médicos cooperados do Sistema Unimed. As inscrições podem ser feitas pelo site www.unimedrio.com.br/congresso. Garanta sua vaga, pois os espaços são limitados.

LOCAL:

Hotel Windsor Barra
Av. Lúcio Costa, 2630 - Barra da Tijuca.

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES:

Telefone: (21) 2554-7000
congressounimed@angraeventos.com.br

A cooperada Rejane Martins participa do Grupo de Corrida com seu marido, José Schuwa



CORRENDO, PELA SAÚDE

Clube de Corrida ajuda médicos a manter rotina saudável de exercícios e traz qualidade de vida



A médica cooperada Rejane Martins, 35 anos, e seu marido, o engenheiro mecânico José Schuwa, 39 anos, decidiram, em julho de 2010, mudar um hábito em suas rotinas: a falta de tempo para atividades físicas. Ao menos duas vezes por semana, o casal vai à Lagoa Rodrigo de Freitas, na Zona Sul do Rio, e participa do Clube de Corrida da Unimed-Rio, programa de estímulo à atividade física oferecido pelo Clube do Médico em parceria com a Equipe Start. A pediatra e alergologista destaca o quanto a participação no projeto melhorou a qualidade de vida de ambos.

"O exercício regular nos dá maior disposição física, melhora nosso humor e acaba nos estimulando a ter uma melhor alimentação. Acima de tudo, o treinamento tem sido um momento de descontração ao ar livre", comenta Rejane. Os exercícios também têm sido de extrema importância para a boa saúde do casal. Ambos têm índices de colesterol elevados, condição considerada como um fator de risco para doenças cardiovasculares.

Segundo a médica, poucos meses após o início dos treinos regulares, é surpreendente a satisfação que ela tem em participar do Clube. "A primeira surpresa foi me interessar pelas atividades. Confesso que no início fui mais pelo incentivo ao meu marido, que estava um pouco acima do peso e precisava diminuir seus níveis de colesterol. Sou bastante preguiçosa e todas as minhas tentativas de frequentar uma academia duravam dois meses, em média. Mas a equipe de professores é ótima e o clima é muito positivo, o que ajuda bastante", diz a médica cooperada. "Além disso, as corridas oficiais impulsionam os treinos. Afinal, ninguém quer fazer feio", completa, referindo-se aos circuitos de provas de rua que atraem milhares de integrantes de clubes de corrida de toda a cidade.

Como em toda nova rotina de atividade física, aqueles que estão iniciando devem ter cuidados especiais. "No início, parecia que meu corpo tinha algumas toneladas, enquanto outros voavam ao meu lado. Mas agora já conheço meus limites e adoro a sensação de prazer ao completar o meu treino", revela Rejane. De acordo com o professor e

coordenador-técnico da Equipe Start, Alexandre Maximiliano, o Max, os primeiros três meses de programa são mesmo os mais difíceis para os participantes. Porém, a grande maioria logo se apaixona pela prática do esporte. "É preciso ter paciência e determinação no início. Uma vez adaptados, eles gostam de verdade da corrida. Todos falam isso. É importante fazer bem os

alongamentos e seguir as orientações para cada tipo de pessoa", avalia.

Resultados do Programa

Como avaliar os resultados de uma ação que estimula a prática de exercícios físicos? Como o objetivo não é formar atletas, e sim pessoas mais saudáveis, um caminho possível é analisar a

“
É uma surpresa ter me interessado pelas atividades. Todas as tentativas de frequentar uma academia duravam dois meses. Mas a equipe de professores é ótima e o clima muito positivo
”

Rejane Martins,
Médica Cooperada



evolução do percentual médio de gordura de seus participantes. E os dados mostram que ele vem caindo, ou seja, as pessoas estão entrando em forma.

A cada seis meses é feita uma avaliação dos integrantes do Clube. O número de homens com o percentual de gordura dentro do patamar ideal (entre 12 e 16%) aumentou de 6,6% para 7,14%. E aqueles com mais de 21% de gordura, muito acima do recomendado, caiu de 86,6% para 50%. No caso das mulheres, a evolução foi ainda maior: 22% das participantes estão dentro dos parâmetros saudáveis (20 a 24%), ante os 11% do início das atividades do Grupo de Corrida, e apenas 38% das participantes estão acima do padrão ideal. ■



Como se inscrever?

- Enviar um e-mail para clubedomedico@unimedrio.com.br solicitando a inscrição na equipe informando nome completo, código de cooperado na Unimed-Rio e telefone de contato.

- Aguardar resposta para dar continuidade ao processo. O participante receberá por e-mail o "Termo de Responsabilidade". Uma vez em posse do termo assinado e dos documentos e exames necessários, o participante pode se dirigir a um dos locais de treinamento espalhados pelo Rio de Janeiro e dar início ao treino:

Lagoa Rodrigo de Freiras

- Segunda-feira e Quarta-feira, das 18h30 até as 21h (em frente ao Clube Caiçaras).
- Sábado, das 9h até as 11h (no Parque dos Patins).

Recreio dos Bandeirantes e Barra da Tijuca

- Terça – Pela manhã, Bosque da Barra (Barra), das 7h às 8h30 ou à noite, no Recreio, Posto 10, das 19h às 20h30.
- Quinta – Pela manhã, Posto 6 (Barra), das 7h às 8h30, ou à noite, também na Barra, Posto 6, das 19h até as 20h30.

Maracanã (em frente à bilheteria 6 - Quiosque do Paulinho)

- Terças e Quintas das 18h até as 20h.

O participante tem um mês para dar início ao treinamento contado a partir da data de envio do e-mail de confirmação da inscrição na Equipe de Corrida Unimed-Rio.

Para mais informações sobre o Clube do Médico, acesse a área restrita do cooperado de nosso site: www.unimedrio.com.br. Mensalmente é enviada uma newsletter eletrônica com os principais destaques do período. Caso você queira receber o informativo, atualize seus dados pelo Ligue Doutor (3861-3861) ou envie um e-mail para:

clubedomedico@unimedrio.com.br



PARTICIPAÇÃO IMPORTANTE

*Os médicos cooperados
são aliados na redução de
conflitos judiciais entre
clientes e a Unimed-Rio.
Saiba como você pode
contribuir ainda mais*



Relatório de Sustentabilidade 2010 da Unimed-Rio aponta que 76,2% da receita da operadora é destinada aos custos assistenciais. Porém,

os altos gastos com exames e outras demandas dessa esfera vão além disso, com a crescente procura pela Justiça na mediação de pedidos não atendidos. Sem respaldo médico para a tomada de decisões, o Judiciário tende a assumir uma postura pró-consumidor nos inúmeros processos analisados, o que é ruim para os negócios.

Para evitar que clientes procurem a Justiça na tentativa de resolver pendências, a cooperativa possui uma instância de atendimento - a Ouvidoria - especializada em buscar soluções para esses conflitos, já que o litígio é desgastante e oneroso para todas as partes. E os médicos cooperados têm papel importante na orientação de seus pacientes para a procura desse serviço, que possui um canal disponível no site da operadora (www.unimedrio.com.br).

Principais questionamentos

Processos de fatura e cobrança, além de outros variados, estão no topo das reclamações. Contudo, de acordo com o relatório anual de Ouvidoria, os processos sobre autorizações e suprimentos médicos são mesmo os líderes no ranking do comparativo anual de temas reclamados, com 33%. O número aponta uma leve queda com relação a 2009 (35%), mas, se comparado a 2008, mostra que as reclamações nesse quesito aumentaram bastante, saltando dos então 18%. Isso é reflexo de uma realidade que impacta cada

vez mais as operadoras de saúde suplementar. É preciso que os cooperados tenham conhecimento desse cenário, já que ele pode, ainda que involuntariamente, estar relacionado a uma situação delicada como essas.



Enquanto sócios, donos da cooperativa, precisamos evitar todos os tipos de custos dispensáveis, sejam eles médicos, por meio da redução de volume de exames, sejam eles judiciais, a partir de um aconselhamento de como o cliente deve se relacionar com a Unimed-Rio em casos de demandas não correspondidas, por exemplo.

Celso Barros,
Presidente da Unimed-Rio



Ao atender um paciente, um médico assume muito mais funções do que se imagina inicialmente. O exercício da medicina, sem dúvida a principal delas, traz a reboque várias outras questões com as quais ele talvez não tivesse com que se preocupar há algum tempo. Parte central do modelo de saúde suplementar, o profissional médico e suas decisões podem impactar em

vários integrantes desse ambiente de negócios. No caso de uma cooperativa como a Unimed-Rio, em que o lucro gerado é convertido em sobras para os cooperados ou investimentos, que, ao final, também contribuem para aumentar o patrimônio da operadora, essas responsabilidades são ainda maiores. "Nós, cooperados, temos o grande desafio de utilizar todos os recursos disponíveis e necessários no momento de avaliação clínica de um cliente. No entanto, temos a mesma responsabilidade na hora de ponderar o impacto dos custos em nosso negócio. Enquanto sócios, donos da cooperativa, precisamos evitar todos os tipos de custos dispensáveis, sejam eles médicos, por meio da redução de volume de exames, sejam eles judiciais, a partir de um aconselhamento de como o cliente deve se relacionar com a Unimed-Rio em casos de demandas não correspondidas, por exemplo. Nós devemos atuar sempre como protetores de nossa marca, de nosso patrimônio", destaca Celso Barros, presidente da cooperativa. ■



Gestão do conhecimento

Como a Unimed-Rio lida com os mais valiosos bens do século XXI: informação e conhecimento

Peter Drucker, considerado o pai da administração moderna, disse certa vez que nós "não seremos limitados pela informação que temos, seremos limitados por nossa habilidade em processar esta informação". Vejamos: estimativas da Google dão conta de que, em 2009, havia mais de 1,8 bilhão de sites publicados no mundo. De acordo com a ONU, estes sites serão visitados por mais de 2,3 bilhões de usuários em 2011.

No entanto, se pensarmos que o acesso à informação em si é apenas o meio, e não o fim, esse início de século corre um grande risco: ser marcado como um período apenas da difusão da informação, em oposição à oportunidade de evoluir como uma era da revolução do conhecimento. A questão nos faz pensar: de que forma as empresas e as sociedades se preparam para direcionar suas práticas de gestão da informação? Ou, num universo mais particular, como a Unimed-Rio vem se posicionando com relação a esse tema tão atual e promissor?

A transformação de informação em conhecimento é tarefa bem mais complexa: prescinde de formação

profissional, qualificação, treinamento e experiência no negócio em que se está inserido. Conhecimento é a transformação de informação em vantagem competitiva, algo que possa, na prática, melhorar o desempenho de um negócio.

“ Nossa cooperativa vem trabalhando para implantar um sistema que nos permitirá conhecer toda a cadeia de informação ”

Assim como em qualquer processo, a aplicação de uma metodologia ajuda muito. E neste caso, Inteligência de Negócios (livre tradução do termo corrente Business Intelligence, ou simplesmente BI) configura-se como a principal delas. BI é a metodologia mais amplamente aplicada por quem deseja ingressar no universo de Gestão do Conhecimento, e está relacionada à sistematização e ao compartilhamen-

to da informação para favorecer a tomada de decisão.

Nossa cooperativa vem trabalhando de forma profícua para implantar um sistema corporativo de Inteligência de Negócios que nos permitirá conhecer profundamente toda a cadeia de geração de informação numa única plataforma, agilizando e qualificando a tomada de decisões pelos executivos. Em 2011, já começamos a colher os frutos desta implantação – através de um sistema integrado de informações estratégicas, uma plataforma de conhecimento – sabendo que uma tarefa árdua nos será imposta: desenvolver o capital humano necessário para permanecer nesse novo modelo de gestão, ou seja, capacitar colaboradores, médicos cooperados e prestadores nesta nova forma de gerenciar nosso Sistema de Saúde. ■

Dr. Henry Szejder
Gerente de
Área de
Informações
Médicas





ANS - nº 39.332-1

Você
não precisa
de tanto
para ser feliz.

0800 025 5522
www.unimedrio.com.br



Viva Hoje.



MILAGRE DA MEDICINA: aos 40 anos, a gente continua crescendo.

E nossos clientes podem ficar tranquilos: são mais de 5 mil médicos acompanhando este caso, com outras 2 mil pessoas colaborando. Unimed-Rio, líder do mercado de saúde suplementar carioca.

