

'07: equilíbrio

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE . UNIMED-RIO 2007

EQUILÍBRIO

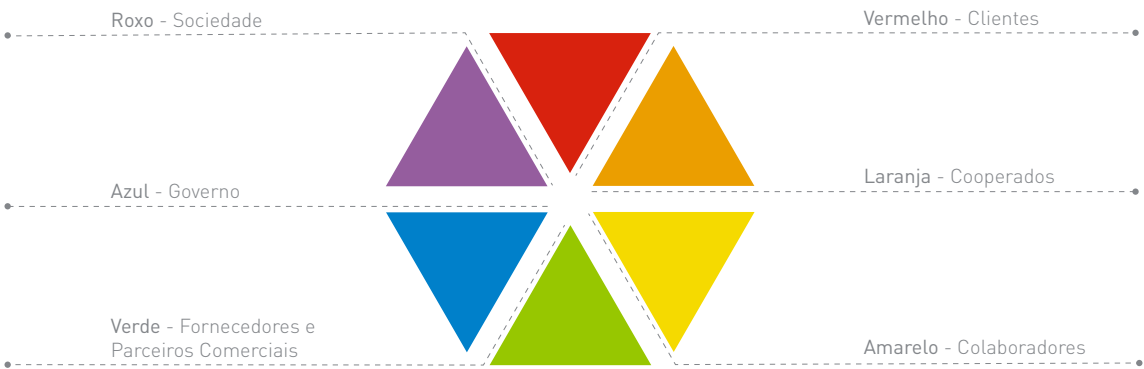


COMO USAR ESTE RELATÓRIO

Este é o primeiro relatório anual da Unimed-Rio segundo os padrões do Global Reporting Initiative (GRI), organização que publica, com base em informações de empresas de todo o mundo, um guia de referência para a comunicação fundamentada em aspectos relacionados à responsabilidade empresarial e à sustentabilidade.

Para permitir uma leitura fluida, os indicadores do GRI foram reunidos, como é comum em publicações deste tipo, em uma grande tabela no último capítulo, mais precisamente na página 115. Para alguns indicadores, a informação relevante está contida na própria tabela; para outros, é dada uma explicação genérica e há a indicação de onde encontrá-la no corpo do relatório.

Outro sistema de indexação foi colocado no topo de cada página, para representar os públicos que, a princípio, teriam interesse direto no assunto que está sendo abordado. Os ícones obedecem ao seguinte sistema:



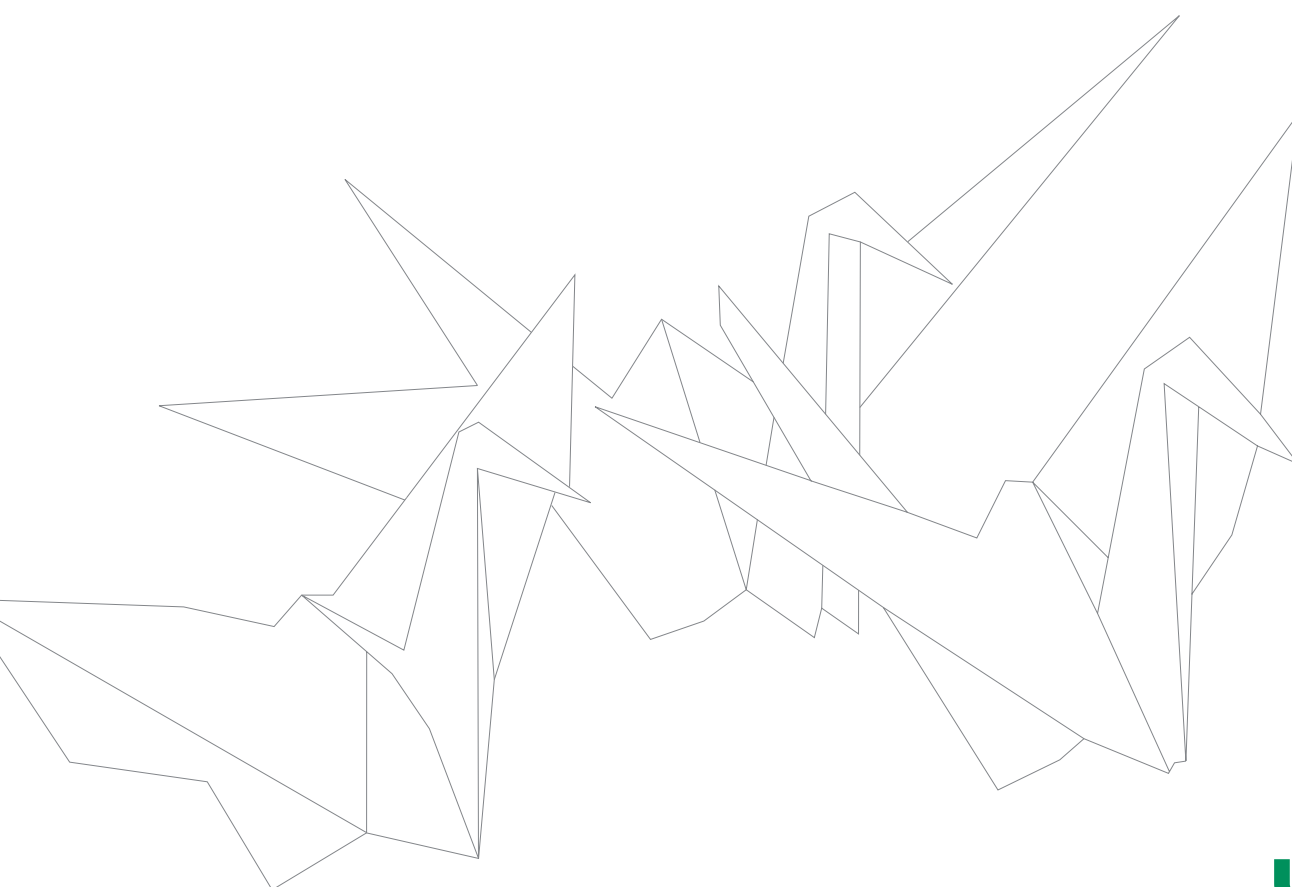
Também no último capítulo estão o Balanço do Exercício 2007 e o Balanço Social, segundo o modelo preconizado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

Mais informações sobre a Unimed-Rio e conteúdo sobre saúde estão disponíveis no site www.unimedrio.com.br.

'07: equilíbrio

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE - UNIMED-RIO 2007

EQUILÍBRIO



CARTA DO PRESIDENTE

Sustentabilidade é a arte de andar sem danificar o caminho

Desde o fim dos anos 90, organizações de todo o mundo, nos mais diferentes setores, têm empreendido um significativo esforço no sentido de adequar suas ferramentas de gestão, especialmente no que diz respeito a indicadores de performance e mecanismos de monitoramento e controle, a uma nova filosofia de condução dos negócios, conhecida genericamente como gestão sustentável.

A sustentabilidade se fundamenta no direcionamento das estratégias de curto, médio e longo prazos com vistas à perpetuação do negócio, não somente ao resultado imediato, e ao estabelecimento de relações equilibradas e vantajosas para ambas as partes em relação aos públicos de interesse de cada organização. Para a Unimed-Rio, que tem em sua origem os genes da colaboração, da igualdade e da responsabilidade sobre os desdobramentos da atividade de prestação de serviços médicos, este movimento global é muito bem recebido e, pode-se até dizer, com certa naturalidade, pela similaridade de propósitos.

A presente publicação marca formalmente o alinhamento entre a prestação de contas do corpo administrativo da cooperativa, o seu Relatório Anual de Gestão, com o modelo internacional mais aceito em termos de sustentabilidade empresarial, criado pelo Global Reporting Initiative (GRI), entidade sem fins lucrativos que mantém uma base de melhores práticas em termos de comunicação de resultados a partir da premissa da responsabilidade empresarial.

O tema *Equilíbrio* surge da constatação das relações constituídas por múltiplas variáveis que se estabelecem entre a Unimed-Rio e seus públicos - uma complexidade que exige maturidade, serenidade, uma boa dose de tranquilidade e outra, um tanto maior, de habilidade para que se mantenham estáveis. Por tudo isso, escolhemos a arte oriental do origami como mote gráfico para a publicação. Há, decerto, similaridade entre este tipo particular de arte e a gestão de saúde, em diversos pontos.

Em nome dos mais de 1.400 colaboradores do corpo administrativo, gostaríamos também de ratificar, com esta reformulação estrutural do relatório de gestão, a idéia de que transparência é um componente fundamental para a saúde de qualquer empresa.

Tenham todos uma boa leitura,

Dr. Celso Barros.

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA



► **CELSO BARROS**

PRESIDENTE

“Os resultados e as conquistas que são apresentadas neste relatório têm como pano de fundo duas importantes constatações. Primeiro, a de que a Unimed-Rio conseguiu se colocar em posição diferenciada em um mercado em permanente movimentação e altamente competitivo respeitando seus valores iniciais: atendimento médico humano e de qualidade, compromisso com o profissional e transparência. Em segundo lugar, a de que atingiu um nível de maturidade de gestão digno das maiores organizações do país, a ponto de assumir um modelo de prestação de contas a seus públicos de interesse fundamentado não só em suas vitórias, como também nos possíveis pontos de melhoria”.



► **ABDU KEXFE**

VICE-PRESIDENTE E DIRETOR MÉDICO

“Equilíbrio é um termo que define bem nossa atuação na esfera médica: por um lado, buscamos soluções que permitam aos clientes uma cobertura ampla e acesso a produtos e serviços com alto nível de incorporação tecnológica. Por outro, precisamos zelar permanentemente pela viabilidade deste complexo sistema que se forma quando se encontram clientes, médicos cooperados e prestadores de serviços médicos, entre outros elementos. Entre o atendimento ao maior número possível de pessoas, sua capacidade financeira e a justa remuneração dos profissionais da área médica se desenha um caminho estreito e sinuoso, mas que acredito estarmos vencendo com brilho”.



► EDUARDO BORDALLO

DIRETOR DE MERCADO

"A Unimed-Rio encontra-se em uma posição de destaque em termos de valorização da marca: está presente na vida do carioca, nas mais diferentes formas, é amada por seus clientes e querida pelos que ainda não o são. São os frutos que a cooperativa está colhendo após um trabalho de reconhecido valor iniciado no começo desta década. Mas não nos acomodamos. A incrível capacidade que a organização tem de se repensar nos levou a uma nova mensagem para o mercado, ainda mais ampla, mais poderosa e integralmente carioca: 'Cuide-se bem'. Um slogan capaz de abranger os 36 anos de existência da Unimed-Rio e permanecer vivo para os próximos anos".

► BARTHOLOMEU PENTEADO

DIRETOR ADMINISTRATIVO

"Não tenho dúvidas de que quando se constata o bom clima interno na cooperativa, toda a nossa importância social, toda a nossa contribuição para a sociedade brasileira ganha ainda mais valor, mais brilho. Um brilho que está nos olhos das quase 1.500 pessoas que trabalham para manter os consultórios cheios e os sorrisos, abertos. Se hoje estamos entre as melhores empresas do país para se trabalhar, é porque conseguimos, nos últimos anos, reunir pessoas que acreditam no *sonho* Unimed: a possibilidade de se viver com qualidade, com serenidade nos julgamentos e equilíbrio nas relações, internas ou externas. Tenham uma certeza: esta é uma empresa movida a paixão".

► DAVID SZPACENKOPF

DIRETOR FINANCEIRO

"A Unimed-Rio iniciou no ano de 2007 o que se apresenta com bastante clareza como um período de intensos investimentos em qualidade, sob diversas formas: gestão, atendimento, qualificação profissional, ampliação de nossa cadeia de valor. Em uma área de atuação em que não há o mínimo espaço para a imprudência, pelas graves consequências sobre vidas humanas, tivemos força e tranquilidade para nos preparar para um ciclo realmente arrojado de crescimento. Entre a segurança que temos o dever de oferecer para quem confia sua própria vida aos nossos cuidados e o desejo de fazer sempre mais e melhor é que vamos construindo o futuro da cooperativa, com **equilíbrio**".

SUMÁRIO

1

CAPÍTULO 1

: sustentabilidade

p:8

Por que este conceito, que está tomando conta do meio empresarial, é tão relevante para todos e que pontos de contato mantém com a estratégia e a filosofia da Unimed-Rio?



4



CAPÍTULO 4

: colaboradores

p:56

Conheça as ferramentas de gestão aplicadas às pessoas que fizeram da Unimed-Rio uma das melhores empresas para se trabalhar no país.



CAPÍTULO 5

: performance econômica

p:64

Níveis elevados de investimento criam a base para projetos de grande impacto interna e externamente.

5



2

CAPÍTULO 2

: saúde

p:26

Um conceito poderoso, o de Gestão de Saúde, é colocado em prática. Conheça também a análise da rede médica no ano.



3

CAPÍTULO 3

: clientes

p:40

Inovação é o ingrediente fundamental e o fio condutor do plano de relacionamento com os nossos mais de 560 mil clientes.



6

CAPÍTULO 6

: sociedade

p:74

Olhar para fora da empresa: exercício que gera novas abordagens e sugere caminhos ainda não trilhados.



7

CAPÍTULO 7

: anexos

p:86

Indicadores de perfil organizacional, de desempenho e demonstrações do exercício. Os números de 2007 da Unimed-Rio.



CAPÍTULO

: sustentabilidade

QUANDO O COOPERATIVISMO FOI CRIADO, NA INGLATERRA DO SÉCULO XIX, O PINHEIRO foi escolhido como símbolo do movimento que buscava gerar melhores condições para todos aqueles que empregavam diretamente sua força de trabalho e nem sempre obtinham a justa retribuição em termos de geração de riqueza e qualidade de vida. No contexto deste relatório, o pinheiro representa também a estreita sintonia que existe entre as cooperativas, de forma geral, com um conceito absolutamente contemporâneo: a sustentabilidade empresarial.





Sustentabilidade e futuro

A gestão sustentável encontra base em um forte sentido de perpetuação das relações de equilíbrio nas relações de médio e longo prazos e na filosofia própria de cada empresa na condução das atividades. Este direcionamento é comumente compartilhado com o mercado e a sociedade por meio da missão da organização e sua visão de

futuro, além de estar implícita no modo como se pretende transitar entre uma e outra - ou, mais precisamente, em como a empresa pretende trilhar o caminho do crescimento sustentável. Nestas páginas, de forma esquemática, está apresentada a filosofia de longo prazo traçada pela Unimed-Rio.



► MISSÃO

Ser uma organização profissional que ofereça soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com o seu cooperado o desafio de obter resultados com vistas à satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros estratégicos.

Na declaração da razão de ser da Unimed-Rio, que é uma cooperativa de trabalho, cujo principal objetivo é o de gerar boas condições para o exercício da prática médica, já estão delineados os pilares de sua estratégia corporativa global. Busca-se serviços de excelência, diferenciados qualitativamente, com o delineamento de seus principais públicos de interesse. Com relação aos médicos cooperados, donos do negócio, é dividida a responsabilidade pelo crescimento com qualidade e para os quais se voltam os esforços de remuneração digna e geração de riqueza.



► COMPROMISSO

Desenvolver e oferecer produtos e serviços competitivos e economicamente viáveis, voltados para a promoção e a prestação de serviços de saúde.

Duas linhas em direção à sustentabilidade se abrem com a declaração de compromisso da Unimed-Rio: por um lado, a viabilidade econômica dos serviços prestados, que se baseiam em uma preocupação com o acesso e à manutenção deste acesso ao longo do tempo; por outro, a promoção de saúde, trazendo à tona a orientação à medicina preventiva o que, para os clientes, significa ganho real de qualidade de vida. A longo prazo, tal orientação também contribui para a sustentabilidade sob o viés econômico, pela manutenção da relação entre utilização e os custos médicos agregados.



Estrutura interna, propósitos essenciais e valores oriundos de sua fundação contribuem para uma incorporação natural das melhores práticas à operação da Unimed-Rio.



► VISÃO

Ser a melhor opção de saúde com base em uma organização ética e sólida, sempre em busca de uma crescente melhoria na prestação de serviços médicos.

A visão de futuro da Unimed-Rio também está fundamentada em uma abordagem nitidamente qualitativa e agrega um elemento adicional à estratégia de longo prazo: o aperfeiçoamento constante, em termos operacionais e estratégicos. Ao longo deste relatório serão analisados diversos elementos que contribuem para o atingimento deste estado futuro, nos campos de gestão de riscos empresariais, planejamento estratégico, governança corporativa, desenvolvimento de pessoas, a criação de uma Ouvidoria e projetos desenvolvidos no âmbito de seu Programa de Responsabilidade Social.



► DESAFIOS DA UNIMED-RIO

Médicos Cooperados: Continuar a prover as melhores condições do mercado para o exercício da medicina frente a um ambiente altamente competitivo, sob forte influência reguladora governamental e com níveis crescentes de utilização e custo.

Clientes: Oferecer soluções que equilibrem a incorporação tecnológica e os níveis crescentes de utilização com uma contrapartida financeira tolerável frente à realidade brasileira.

Colaboradores e Parceiros Estratégicos: Permitir o crescimento do negócio de forma sustentável, conciliando níveis ótimos de produtividade e gestão adequada dos custos administrativos às pressões de mercado, por meio de inovação, transparência e investimentos em qualidade.



Relações equilibradas: caminho para um futuro melhor

Sob a ótica da gestão de longo prazo, Unimed-Rio terá como prioridades crescimento econômico com respeito à qualidade e investimentos para garantir melhoria constante.

Equilíbrio. Poucas idéias podem refletir de modo tão fiel o modelo de desenvolvimento adotado pela Unimed-Rio desde sua criação, como também traduzir alguns dos principais desafios futuros da organização. Para onde quer que se volte — em direção aos médicos cooperados, aos clientes, aos parceiros comerciais ou mesmo em âmbito interno, no que concerne aos colaboradores —, a cooperativa se vê imersa em um ambiente em que a equiparidade de forças, o bom senso e a justiça social se impõem não só como caminhos inescapáveis como também como a única solução capaz de render bons frutos para todos os envolvidos.

Em um momento de notável consolidação em termos de gestão, a Unimed-Rio aproveita a edição de seu primeiro relatório de sustentabilidade — conceito que está sob todos os aspectos relacionado a estes desafios de médio e longo prazos — para adotar o equilíbrio como seu mote central. Um conceito que serve como norte para a perpetuação da missão da cooperativa, intimamente relacionada à possibilidade de prestar serviços médicos de qualidade a um número cada vez maior de pessoas.

Com relação aos nossos mais de 560 mil clientes, o grande desafio da Unimed-Rio para os próximos anos tem como ponto central o equilíbrio entre o atendimento às naturais expectativas de ampliação da oferta de serviços e da incorporação tecnológica, que atinge ritmo jamais vivenciado, e as possibilidades econômico-financeiras, ou seja, o respeito à viabilidade dos serviços médicos em um ambiente como o atual.

Na filosofia cooperativista, originalmente cunhada no Século XIX sob a esteira das intensas transformações decorrentes da Revolução Industrial, já estavam presentes diversos elementos que apontam nesta mesma direção: identidade de propósitos, igualdade, participação e interesse pelas comunidades nas quais atua. Como elemento de destaque em um Sistema que hoje serve à mais de 14 milhões de brasileiros, a Unimed-Rio assume tais responsabilidades da forma mais íntima possível — como instrumentos da própria gestão cotidiana do negócio — e apresenta publicamente suas conquistas e retifica seus compromissos neste campo de atuação.



“Sob o aspecto estratégico, a sintonia entre as raízes cooperativistas e a necessidade de uma gestão orientada para a perpetuação do negócio firma-se como uma grande força da Unimed-Rio, uma grande vantagem. Temos hoje um cenário competitivo em que somente as empresas que efetivamente se empenharem em buscar soluções sustentáveis de gestão terão sucesso. Este é o nosso caminho natural, nosso modo preferencial de relacionamento com a sociedade, clientes e sócios”.

Celso Barros, Presidente.





Desafios e Perspectivas

Pelo volume de negócios gerados e importância do tipo de serviço prestado, a cooperativa vê-se investida de responsabilidade empresarial adicional.



O conceito de sustentabilidade tem suscitado dúvidas, possivelmente por seu uso indiscriminado na retórica corporativa atual, embora seja de fato simples. Trata da manutenção do equilíbrio, ao longo do tempo, em um sistema composto por ações humanas nas esferas econômica, sócio-cultural e ambiental. Por isso, contém a idéia de permanência, de perpetuação, de possibilidade de sobrevivência para as gerações futuras.

Do ponto de vista da gestão empresarial, tem outras importantes derivações. Por um lado, reveste as pessoas jurídicas de uma responsabilidade

efetiva, concreta, sobre os desdobramentos de sua operação em tais esferas. Por outro, exige uma orientação diferenciada por parte das empresas, mais branda, por assim dizer, por ser mais orientada à perenidade do negócio do que ao resultado financeiro imediato.

ASPECTOS ECONÔMICOS

Sob a perspectiva econômica, em 2007 pôde-se constatar a manutenção do crescimento da carteira de clientes da Unimed-Rio, atingindo o patamar de 564 mil vidas, e do faturamento global, que foi a R\$ 1,457 bilhão, ambos observados sem perda nos altos índices de satisfação de clientes — em que registrou-se a marca de 90% entre satisfeitos e muito satisfeitos, um marco para o setor de serviços em geral —, além da aprovação de médicos e colaboradores, o que representa um avanço sobre base sustentável a médio e longo prazos. Para a Unimed-Rio, o crescimento econômico serve como ponto de partida para assegurar os direitos de clientes, em um momento em que o órgão regulador, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dedica atenção especial às reservas técnicas e à solvência das operadoras, para garantir remuneração diferenciada para seus cooperados e permitir investimentos que, em grande parte, são revertidos para o crescimento profissional de seus funcionários. A despeito do acirramento da



satisfação de
clientes entre
satisfeitos
e muito
satisfeitos.

competição no mercado, a atual gestão continuará resguardando a organização do crescimento a qualquer preço, o que representa um importante desafio em termos de estratégia e a manutenção de práticas sustentáveis de gestão.

ASPECTOS SÓCIO-CULTURAIS

Segundo a abordagem da contribuição o ponto de vista sócio-cultural, a contrapartida da organização em relação à sociedade fundamenta-se em três pilares: uma política de recursos humanos focada em valorização e crescimento pessoal, uma presença marcante na vida dos cariocas, com ações voltadas para a promoção de bem-estar e de informação e, por fim, o histórico compromisso com a distribuição de riquezas geradas para os sócios, o que só é possível atingir de forma efetiva pela natureza cooperativista da organização.

GESTÃO DE PESSOAS

Em termos de políticas de gestão de recursos humanos, a comprovação do sucesso da Unimed-Rio veio por meio de pesquisas e levantamentos nacionais independentes, como os realizados pelas Revistas Exame e Época e pelo Jornal Valor Econômico, que colocam a cooperativa entre as melhores empresas do país para se trabalhar

VALORES ORGANIZACIONAIS

A Unimed-Rio publicou uma declaração formal sobre seus principais valores organizacionais em 2005, como instrumento interno de difusão de preceitos insubstituíveis na condução de sua operação. Eles funcionam tanto como parâmetros para a tomada de decisão na esfera executiva quanto como linhas-mestras para o comportamento individual.

Primazia da ética

O princípio ético de recíproco respeito aos direitos de cidadania e à integridade física e moral das pessoas constitui a base que orienta e fundamenta nossas relações com toda e qualquer pessoa ou grupo de pessoas envolvidos e/ou afetados por nossas ações.

Compromisso com o Cliente

O foco de nossa atuação é o ser humano, para o qual temos a obrigação de oferecer soluções de excelência e qualidade em produtos e serviços, os quais devem ser economicamente viáveis e destinados a preservar e promover a saúde.

Valorização dos Colaboradores

Devemos proporcionar tratamento justo, digno e igualitário aos colaboradores, respeitando sua integridade individual, valorizando e desenvolvendo suas competências e proporcionando remuneração compatível com as responsabilidades e qualificações pessoais. Não toleramos a discriminação sob qualquer pretexto.

Satisfação do Cooperado

Atuamos empresarialmente em nome dos médicos cooperados, para os quais oferecemos uma organização focada em resultados e capacitada para oferecer atenção e condições dignas de trabalho e remuneração.

Integridade

Temos responsabilidade com nossos fornecedores e parceiros estratégicos, com os quais estabelecemos relacionamento profissional, cordial e íntegro, de maneira a garantir o bom desempenho das atividades empresariais, buscando identificar e atender a interesses recíprocos e legítimos.

Responsabilidade Social

Reconhecemos a responsabilidade pelos resultados e impactos das ações de nossa empresa nos meios natural e social afetados por nossas atividades empresariais e nos comprometemos a conduzi-las visando o bem-estar da coletividade, por meio do contínuo aperfeiçoamento ético de nossas relações com as pessoas e entidades públicas ou privadas envolvidas em nossas ações.



Política de investimento em desenvolvimento de competências e lideranças levou aos principais prêmios em gestão de pessoas.

(informações completas e detalhamento das pesquisas encontram-se no Capítulo “Colaboradores”). A valorização das pessoas que mantém a cooperativa foi, há três anos, formalmente registrada nos Valores Organizacionais e atua também como dispositivo de salvaguarda com relação à excelência que pretendemos imprimir aos serviços prestados.

QUALIDADE DE VIDA

Outro importante ponto de contato entre a estratégia corporativa e a gestão sustentável se cria com as ações externas da Unimed-Rio, que são estruturadas em três grandes frentes. A primeira delas é a atuação no âmbito das ações de marketing e em comunicação com o mercado, há anos reconhecida como uma das melhores do país e uma das que representa com mais intensidade o espírito do carioca. De forma complementar, os residentes da cidade do Rio de Janeiro contam ainda com as ações do Programa de Promoção e Prevenção de Saúde da cooperativa, batizado de Para Viver Melhor, que promove desde ações com cunho informativo em empresas até campanhas públicas nas ruas, como as ações de detecção e combate ao diabetes e à hipertensão realizadas em 2007.

A terceira ramificação é o Programa de Responsabilidade Social, que apóia iniciativas em fase de maturação e, desde 2006, desenvolve projetos próprios, como a experiência diversificada com a comunidade instalada na Ilha da Gigóia, em frente à qual a Unimed-Rio instalou sua sede, há dois anos. Todas estas atividades são trespassadas por um conceito comum, que foi levado para as peças publicitárias como “Cuide-se bem”, a atual assinatura de marca da Unimed-Rio. Em cada ação, em cada gesto singular da cooperativa em direção ao mercado, está estampada uma idéia: viva com qualidade e equilíbrio. Além de seu inestimável valor estratégico — que estabeleceu um novo caminho para o setor de saúde e hoje seduziu até mesmo a concorrência —, trata-se da afirmação de um princípio estreitamente relacionado à sustentabilidade. A Unimed-Rio é, legitimamente, uma empresa de saúde.

DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZA

A estrutura de uma cooperativa, que não possui fins lucrativos e cujas sobras econômicas são integralmente distribuídas entre os sócios ou reinvestidas na operação, acaba se revelando uma ferramenta notável para a geração ampla e democrática de riqueza. Em 2007, pelo sexto ano consecutivo, foi possível à Unimed-Rio inclusive distribuir sobras antecipadamente aos médicos cooperados, isto é, antes do fechamento do exercício, condicionada à consulta posterior em Assembléia. No ano passado, foram distribuídos R\$ 6 milhões entre os quase 5.000 sócios, proporcionalmente à sua produção médica acumulada no ano, em uma demonstração clara de que os mecanismos criados para garantir acesso igualitário à riqueza gerada continuam sendo eficazes e contribuindo para uma condição diferenciada para a prática da medicina.



ASPECTOS AMBIENTAIS

Embora não tenha uma operação especialmente nociva ao meio-ambiente, a preocupação com o consumo consciente é outro traço distintivo da gestão interna da Unimed-Rio e funciona como programa estruturado há quase três anos. Existe um esforço constante para disseminar a idéia de que o respeito pelo macro-ambiente natural não é apenas um bonito slogan ao qual se agarrar. Este cuidado pode representar, em breve intervalo de tempo, uma diferença significativa em termos de bem-estar e saúde, os objetivos finais da Unimed-Rio, para milhões de pessoas. Além de controle rigoroso no consumo de bens com disponibilidade limitada, especialmente energia elétrica, água e papel, o Programa de Responsabilidade Social tem atuado na recuperação e manutenção de ecossistemas e promovido diversas ações de conscientização, inclusive envolvendo mais de 500 crianças da rede pública de ensino.

Mais do que recuperar sistemas naturais vizinhos, a Unimed-Rio está influenciando outras empresas, que passam a buscar a compensação de seus impactos operacionais.





Oportunidades de Crescimento

Diante do quadro traçado pela análise estratégica, três grandes linhas de atuação se apresentam para a construção da Unimed-Rio do futuro.



Em um país com uma evidente e crônica insuficiência de investimentos e estrutura na esfera pública da saúde, o setor supletivo torna-se crucial no que diz respeito ao bem-estar e ao atendimento médico da população. Este movimento, que já se verifica em nossa sociedade há várias décadas, origina cuidados especiais no desenho das ações de médio e longo prazos, por seu possível impacto sobre o equilíbrio dos orçamentos de milhões de famílias brasileiras.

A Unimed-Rio mantém, com o desenvolvimento de um Planejamento Estratégico anual (na foto acima, a reunião de novembro de 2007), uma metodologia de avaliação para estes riscos e também para oportunidades de crescimento, baseado nas linhas estratégicas demonstradas na tabela ao lado.

CRESCIMENTO COM SUSTENTABILIDADE

Está fundamentada na prestação de serviços a um número cada vez maior de pessoas, dentro do estabelecido pela visão da Unimed-Rio, desde que associada à manutenção dos indicadores de qualidade e satisfação dos públicos envolvidos.

PROMOÇÃO DE SAÚDE

Tem em sua base a preocupação com o bem-estar permanente, a geração de qualidade de vida e o cuidado com segmentos da carteira que possam vir a apresentar crises agudas. Indiretamente, contribui para o equilíbrio entre utilização e contribuição financeira de cada cliente.

VERTICALIZAÇÃO

Além de permitir gestão mais racional de custos, contribui decisivamente para o processo de inteligência sobre necessidades específicas dos clientes. Abre portas para ampliação da força de trabalho empregada e para a intensificação de ações de prevenção e gestão com responsabilidade social.



Riscos associados

Com a concentração do mercado e o destaque da Unimed, nacionalmente, em termos de aceitação e desejo da marca, existe a possibilidade de queda no nível de serviços.

Ações de controle

Permanente monitoramento interno sobre os indicadores de atendimento e sobre os índices de utilização por contrato ou perfil da carteira. Desenvolvimento de novos produtos, mais adequados à realidade dos clientes, e estímulo à repactuação dos planos antigos, para garantir constantemente o cumprimento à legislação vigente.

Indicadores em 2007

São positivos. Crescimento de 14% no faturamento global, com aumento nos níveis de satisfação que, no mesmo período, saíram de 87% para 90% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos.

Riscos associados

Com a incorporação tecnológica e os crescentes custos do atendimento médico, sem uma mudança cultural os serviços de saúde tendem a se tornar inviáveis economicamente a uma expressiva parcela da sociedade hoje resguardada pela cobertura supletiva.

Ações de controle

Programa Para Viver Melhor, que atua na análise da carteira e reúne ações como Gerenciamento de Crônicos e Atendimento Domiciliar, além de diversas ações com relação a mudança de estilo de vida e disseminação de boas práticas de saúde.

Indicadores em 2007

Crescimento de 100% no número de pessoas atendidas pelas campanhas públicas em relação a 2006.

Risco associado

Aumento dos custos médicos a ponto da insustentabilidade das relações atuariais e comerciais envolvidas.

Ações desenvolvidas

Foi formalmente implantado, no final de 2006, o processo de verticalização do negócio da Unimed-Rio, com ações que incluem a construção de um Hospital próprio, com ênfase em procedimentos de alta complexidade.

Indicadores em 2007

Constituição de fundos de investimentos para a realização do projeto de verticalização, na ordem de R\$ 100 milhões.



Governança Corporativa

Criadas para atender às necessidades de um grupo de profissionais da mesma classe, as cooperativas de trabalho se baseiam em princípios altamente democráticos para a tomada de decisão sobre a gestão.



O fato de ser uma cooperativa e não uma empresa mercantil tradicional também imprime características positivas à Unimed-Rio em termos de como as decisões são tomadas e as ações, executadas. A estrutura de governança da corporação é iniciada pelo próprio corpo de cooperados, que conjuntamente delibera, por meio de Assembleias Gerais Ordinárias ou, eventualmente, Extraordinárias, sobre todas as questões de relevância em médio e longo prazos. Tal seleção de temas e seus procedimentos específicos são definidos pelo Estatuto Social da Unimed-Rio, instrumento que também normatiza o relacionamento entre esferas e os processos internos básicos referentes aos sócios, como condições de entrada e

capitalização e composição das instâncias inferiores de execução, entre outros fatores.

Imediatamente subordinada ao corpo de sócios estão a Diretoria Executiva, formada por cinco membros, sendo um presidente e quatro diretores (a Direção Médica é também investida da vice-presidência da organização), além de três Conselhos Consultivos, integralmente formados por sócios. Os integrantes da Diretoria Executiva, eles próprios cooperados, constituem o mais alto órgão de execução e são responsáveis pelo estabelecimento de estratégias, representação institucional e supervisão da organização.



Uma estrutura que busca, entre outras coisas, evitar conflitos de interesse com relação às necessidades dos clientes é a Ouvidoria, desenvolvida ao longo do segundo semestre de 2007 e lançada oficialmente em janeiro deste ano. Sobre esta instância e os mecanismos de representação dos clientes junto à alta administração, consulte o Capítulo “Clientes”.



Com relação à disseminação de decisões de impacto na estratégia global da organização, a principal ferramenta utilizada é o controle das metas e um relatório especial emitido pela Assessoria de Planejamento e Projetos, instância técnica responsável pela consolidação dos planos de maior relevância estratégica. O controle das metas é atualizado mensalmente e distribuído entre a alta administração e a média gerência, com apresentação das ações ao Conselho de Administração. O panorama do ambiente externo, a movimentação da concorrência e a análise de indicadores internos estão reunidos nos *Estudos Estratégicos*, também mensais e destinados ao mesmo público.

ASSESSORIA DE ESTRATÉGIA E OPERAÇÕES

Duas estruturas internas foram criadas em 2007 com o objetivo de assessorar as decisões da presidência com relação a processos internos, especialmente no que diz respeito à sua adequação com a estratégia global da organização. A primeira instância é a Assessoria de Estratégia e Operações, subordinada diretamente ao presidente. Ela inclui uma segunda instância, para gerenciamento de controles e processos, subdividida em duas áreas: Gestão de Riscos Empresariais e Auditoria Interna.

GESTÃO DE RISCOS EMPRESARIAIS

A Unimed-Rio mantém uma estrutura interna dedicada exclusivamente à análise, quantificação e controle das respostas a riscos empresariais de diversas naturezas, como econômico-financeira, de imagem, jurídica e médica. Constituída nos moldes aproximados de uma consultoria interna, vinculada à Assessoria de Estratégia e Operações, a Assessoria de Riscos Empresariais espelhou-se no modelo estabelecido no mercado financeiro e suporta processos como os de definição de regras, acompanhamento do andamento das exigências do órgão regulador e análise aos processos internos.

Entre as principais atividades desempenhadas em 2007 destacam-se o levantamento de mais 400 indicadores de risco nas diversas estruturas internas da cooperativa e uma revisão completa dos processos financeiros.

AUDITORIA INTERNA

Uma equipe multidisciplinar, também ligada à Assessoria de Estratégia e Operações, apóia projetos e a análise de casos especiais, auditando documentação, processos e dados em diversos sistemas e áreas da Unimed-Rio.

Em 2007, a auditoria desempenhou um importante papel ao participar da concepção de uma ampla ação de revisão de processos internos, com o objetivo de estabelecer padrões ainda mais elevados de qualidade e de produtividade. A equipe também contribuiu de forma destacada na aplicação de melhores práticas para o desenvolvimento e manutenção dos sistemas de tecnologia de informação.



► REPRESENTAÇÃO DOS SÓCIOS NA GESTÃO / ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Composto por 10 sócios e três suplentes, renovado a cada quatro anos.

Tem como principais atribuições representar o corpo de médicos e deliberar sobre os assuntos de gestão e condução geral dos projetos e planos de ação.

CONSELHO FISCAL

Composto por 3 sócios e três suplentes, renovado anualmente.

Monitora e é consultado sobre aspectos econômico-financeiro da cooperativa, incluindo questões relacionadas a constituição de reservas e orçamento anual da organização. Aprova anualmente o Balanço do Exercício.

MÉDICOS COOPERADOS

A Unimed-Rio fechou o ano de 2007 com 4.921 sócios. Existem dois instrumentos primordiais em termos de governança cosporativa;

ASSEMBLÉIAS GERAIS

Reunião geral por meio das quais os sócios transmitem orientações ao mais alto órgão executivo da organização.

ESTATUTO SOCIAL

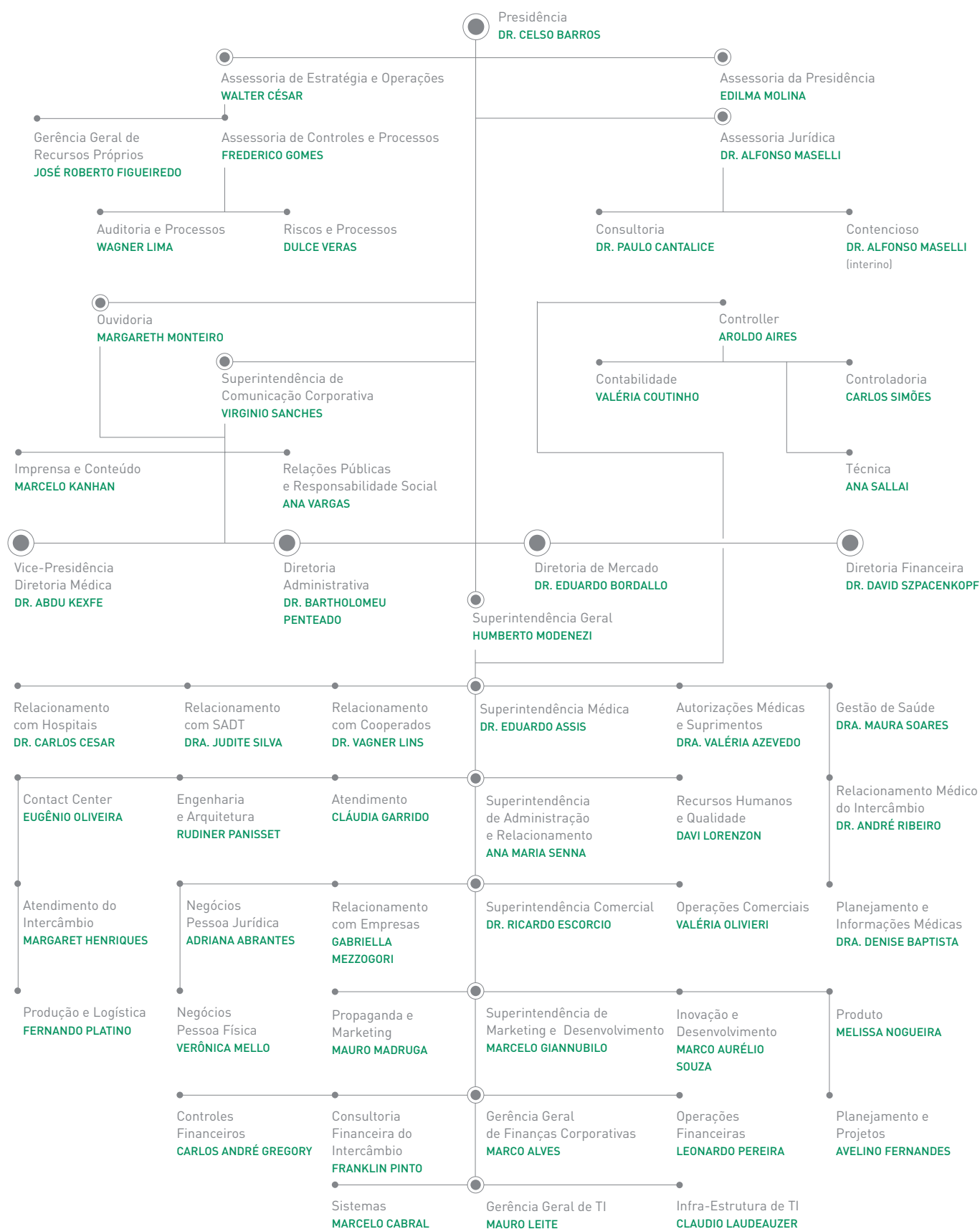
Carta magna da cooperativa, com normatização dos principais processos administrativos internos. Regula, por exemplo, procedimentos de adesão, capitalização, distribuição de sobras e representação, entre outros.

CONSELHO TÉCNICO

Composto por 7 sócios e dois suplentes, renovado a cada dois anos.

Suporta as decisões de ordem médica, como a análise de casos excepcionais, e os referentes a qualificação e atendimento prestado pelos médicos ou pela rede assistencial e as recomendações técnicas em função da utilização tecnológica, procedimentos especiais e outros temas correlatos.

PRESIDÊNCIA





Ferramenta para uma gestão transparente

Instrumentos para condução dos negócios de forma transparente e com orientação para as necessidades específicas do cliente estão consolidados.

Do ponto de vista interno, já pelo segundo ano vigora o Código de Conduta Profissional da Unimed-Rio, documento baseado em modelo nacional criado pela Unimed do Brasil e que determina posturas, procedimentos e limites para um relacionamento ético, transparente e legítimo de todos os colaboradores da cooperativa com seus diversos públicos de contato.

A aplicação do Código é orientada por um Comitê, que inclui membros com diversos níveis hierárquicos, em composição que observa

representatividade proporcional em função das características gerais do corpo funcional (por segmento de atuação ou especialidade, entre outros fatores). O Código estipula também o processo pelo qual possíveis conflitos internos devem ser dirimidos, com determinação de etapas, responsáveis e níveis de acesso às informações. A ferramenta conta com adesão integral da base de colaboradores.

Para garantir voz ativa para o cliente dentro da organização, com amplo acesso às esferas decisórias, a Unimed-Rio desenvolveu, ao longo do ano passado, e lançou, no início deste, a sua Ouvidoria, a primeira formalmente estruturada entre as grandes operadoras com atuação no município do Rio de Janeiro e uma das primeiras do país. Com cinco profissionais, oriundos de áreas distintas, como Comunicação Social, Marketing e Direito, entre outras, a Ouvidoria também tem como função primordial a de apoiar a revisão interna de processos, dentro da filosofia de qualificação constante impressa pela análise estratégica, para melhor atender aos anseios e necessidades dos clientes. Ela atua sobre os casos excepcionais, aqueles que não puderam ser satisfatória e integralmente resolvidos pelas instâncias primárias de atendimento, presencial ou à distância – Lojas de Atendimento, Lojas Hospitalares, Contact Center e site Unimed-Rio.



Código de Conduta Profissional da Unimed-Rio: transparência, ética e respeito nas relações cotidianas



Diálogo é o componente central para um melhor relacionamento na esfera jurídica. Programa de repactuação dos contratos antigos é outro grande impulso.

ASSESSORIA JURÍDICA

Mantendo a tendência observada nos últimos anos, a Assessoria Jurídica da Unimed-Rio registrou ao longo de 2007 um intenso incremento no volume de suas operações, tanto na esfera do assessoramento às áreas administrativas com relação aos aspectos legais do negócio quanto na representação da cooperativa em casos de litígio, que cresceram, em média, 35% de 2006 para o ano passado. Dentro de uma filosofia de promover um melhor entendimento sobre as questões específicas do setor de saúde suplementar, a Assessoria promoveu, em setembro passado, a I Jornada Jurídica de Saúde Suplementar, um ciclo de palestras para magistrados, realizado em parceria com a Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, do Centro de Estudos de Desembargadores e do Conselho de Juizados Especiais (estes dois últimos ligados ao Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro).

Outra importante ação no sentido de estabelecer relações mais transparentes foi a manutenção do Programa Mundo Novo, que promove a repactuação dos planos particulares firmados antes de 1º de janeiro de 1999. Por não estarem cobertos pela legislação vigente, tais contratos apresentam grande potencial de mau entendimento, por parte dos clientes, das condições contratadas. Em 2007, foram repactuados quase 1.700 contratos (mais de 6 mil desde o início do programa). A iniciativa foi premiada pela Unimed do Brasil.



Seminário promovido pela cooperativa em parceria com entidades de magistrados debateu as principais questões ligadas ao setor supletivo.

PARTICIPAÇÕES EM ENTIDADES DE ORGANIZAÇÃO CIVIL

A Unimed-Rio mantém associação com organismos dedicados à promoção de boas práticas de gestão, governança e sustentabilidade, além de endossar documentos públicos com os mesmos objetivos. Entre eles estão os Institutos Ethos e Akatu e a Fundação Abrinq, além da cooperativa ser signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, iniciativa do Instituto Ethos.

saúde :

A ESPIRAL DO DNA TORNOU-SE UM ÍCONE DE NOSSO TEMPO, A ERA DA GENÉTICA. Também para as operadoras de saúde, a forma tem um significado especial: representa a acelerada escalada tecnológica aplicada à medicina, que acarreta, de forma bastante natural, uma expectativa crescente por parte dos clientes. Nas próximas páginas, será demonstrado como o tema é tratado na Unimed-Rio, bem como outros referentes à gestão médica.



Saúde Integral

Qualificação e diversificação dos serviços médicos, gestão racional de custos e a promoção de saúde marcaram o ano de 2007 na esfera médica.

Em um período em que se observou no setor de saúde suplementar uma movimentação intensa em direção ao mercado de futuros e à polarização do segmento, com a abertura de capital de algumas operadoras e a intensificação das aquisições, a Unimed-Rio consolidou, por meio de seu planejamento estratégico, as diretrizes fundamentais para o processo vindouro de verticalização do negócio. Isto significa que, a longo prazo, a manutenção do equilíbrio econômico nas relações com clientes - e, por extensão, o alto nível de qualidade dos serviços - dependerá da incorporação à cadeia produtiva da Unimed-Rio de serviços até então prestados por terceiros.

Muitas vezes a simples informação é o bastante para garantir boa saúde.

Busca-se tanto uma gestão mais efetiva de custos médicos quanto a diferenciação de serviços.

O processo teve grande impulso, no campo de planejamento, no segundo semestre de 2007, quando foram finalizados os estudos de viabilidade e análises técnicas para o projeto, que irão fundamentar ações previstas para os próximos anos, do exercício de 2008 em diante.

Uma das possibilidades com maior retorno, segundo os estudos, é a criação de um centro de referência médica, com foco em qualidade e infra-estrutura de primeira linha. O processo de verticalização será ainda complementado por um monitoramento constante de oportunidades de mercado que complementem a criação de unidades próprias, como parcerias ou até mesmo aquisições de empresas médicas em diferentes segmentos, como os de análise e clínica diagnóstica e hospitais.

Além de uma demonstração cabal da maturidade organizacional da Unimed-Rio, o processo de verticalização abre as portas da organização para um mundo de relações sustentáveis, com ganhos evidentes para sócios e clientes. Além de uma esperada redução de custos, que se desdobra em políticas de precificação mais inclusivas, o desenvolvimento de tal processo também irá possibilitar ações mais estruturadas nas áreas de





inteligência de mercado, observação de tendências e no planejamento de ações de promoção e prevenção de saúde.

Tais iniciativas constituem o segundo grupo de desenvolvimento do negócio da Unimed-Rio em médio e longo prazos, referentes ao Programa Para Viver Melhor. Além das frentes de trabalho de Gerenciamento de Crônicos e Atendimento Domiciliar, que estão estreitamente relacionadas à análise da carteira, houve considerável avanço nas ações públicas, com duas campanhas realizadas nas ruas do Rio e crescimento do volume de informação disseminada, nas esferas de comportamento e estilo de vida.

Tanto em função da verticalização da cadeia produtiva quanto pelas ações de promoção e prevenção de saúde, é reforçada a estratégia global da Unimed-Rio, a de promover e possibilitar saúde integral, por meio de serviços de amplo acesso e de qualidade, sempre preservando níveis diferenciados de remuneração dos médicos.



Campanhas públicas para conscientização dos cariocas ganharam impulso em 2007. Hipertensão Arterial e Diabetes foram os pontos abordados.



Detalhes da estrutura montada na Praça Saens Peña, na Tijuca, para a Campanha de Detecção de Diabetes.



Rede Médica

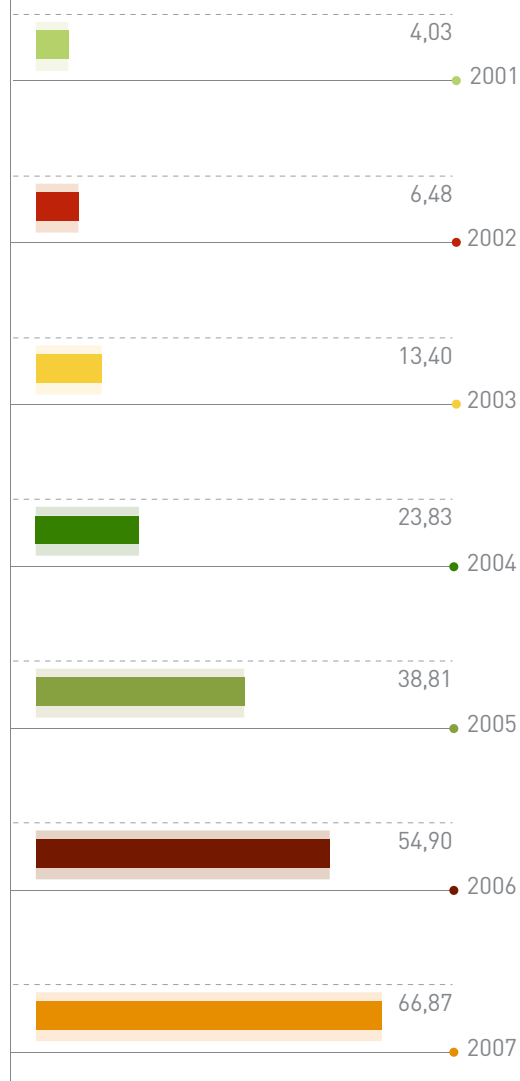
Monitoramento e controle da evolução dos gastos ao longo do ano e estabelecimento de parcerias com prestadores permitiram manter o equilíbrio no custo médico global.

No ano de 2007, a Unimed-Rio destinou R\$ 1,11 bilhão para o pagamento dos custos de atendimento médico, incluindo a remuneração da produção mensal dos sócios e os atendimentos prestados pela rede credenciada de hospitais, clínicas e prestadores de Serviços de Análise, Diagnóstico e Terapia (SADT). Frente a um faturamento anual de aproximadamente R\$ 1,45 bilhão, registrou-se um índice de sinistralidade de 76%, que é obtido pela relação direta entre custo médico e receita bruta. Embora os pagamentos à rede médica tenham superado pela primeira vez na história da cooperativa a marca de R\$ 1 bilhão, o nível global de utilização no ano não apresentou diferenças com relação ao exercício de 2006, significando que, mesmo diante do crescimento da carteira e dos valores unitários dos custos médicos, os instrumentos de controle de gastos indiretos implementados pela Unimed-Rio e a filosofia de crescimento com respeito à relação custo-receita continuam apresentando bons resultados.

Entre os componentes do custo médico agregado, mais uma vez surge na análise anual o acelerado crescimento dos gastos com Órteses, Próteses e Material Especial (OPME), que atingiu a marca de R\$ 66,87 milhões em 2007. O número de cirurgias utilizando OPME foi de 13.025, contra 9.633 em 2006, representando aumento de 13,52% no volume anual.

▶ EVOLUÇÃO DOS CUSTOS COM OPME

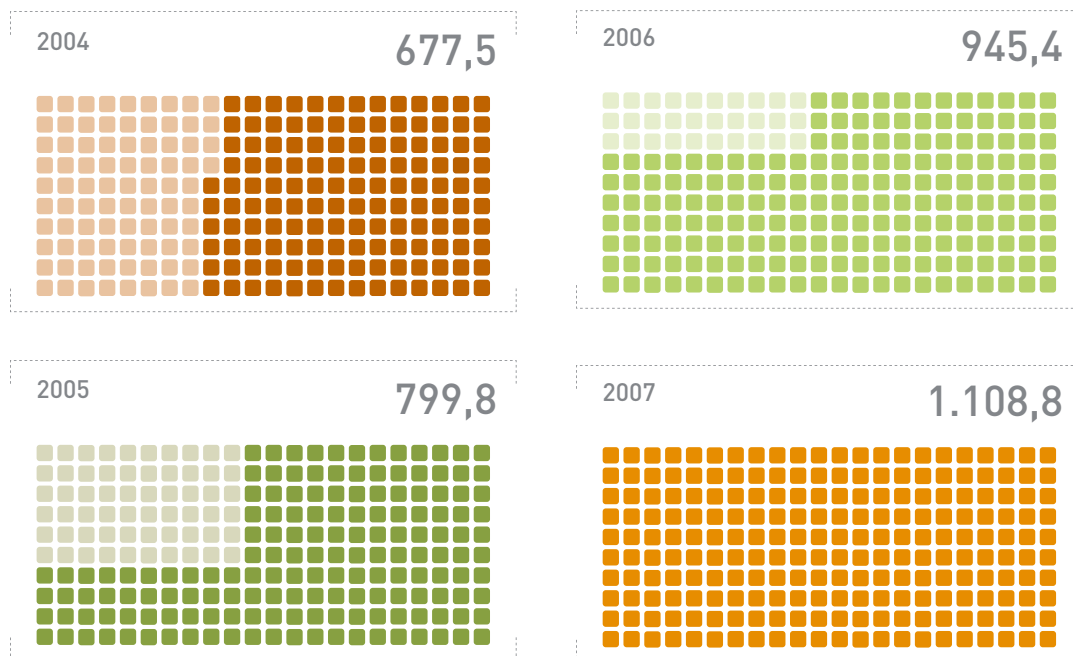
EM MILHÕES DE REAIS





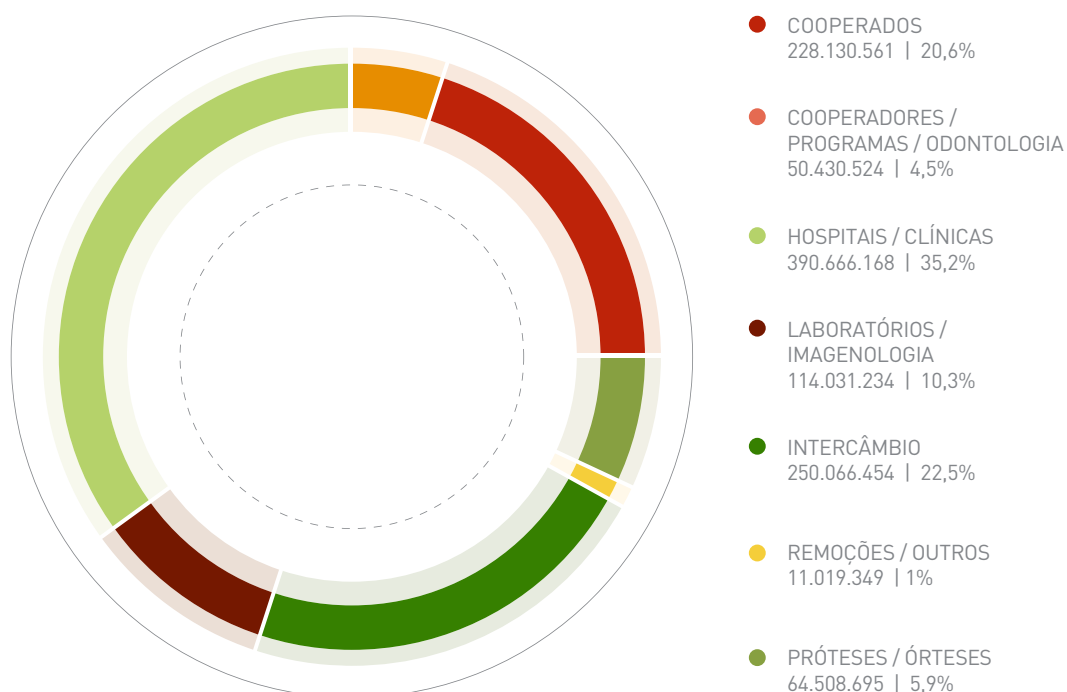
▶ EVOLUÇÃO DOS CUSTOS MÉDICOS ANUAIS

EM MILHÕES DE REAIS



▶ EVOLUÇÃO DOS CUSTOS MÉDICOS POR SEGMENTO - 2007

EM REAIS





INDICADORES DE UTILIZAÇÃO DE CLIENTES

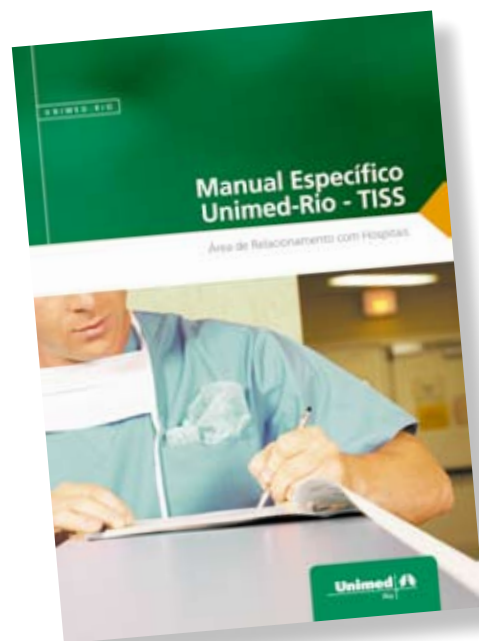
PROCEDIMENTO	2004	2005	2006	2007
Consulta por cliente	7,40	7,18	7,28	7,30
Exame por cliente	13,70	13,45	14,31	14,83
Exame por consulta	1,80	1,87	1,97	2,03
Terapia por cliente	2,50	2,30	2,33	2,43
Terapia por consulta	0,30	0,32	0,32	0,33
Internação por cliente	0,15	0,14	0,14	0,11

TISS: ESFORÇO CONJUNTO

Em nível operacional, a ação que exigiu maior esforço foi a requerida em função da implantação, pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de seu novo protocolo para transação de informações médicas, ação conhecida como Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS). Entre abril e julho de 2007, todos os prestadores de serviços médicos, além dos quase cinco mil cooperados, se envolveram no esforço para adequação à nova normatização, em níveis que variavam da adaptação a novos formulários de uso diário ao desenvolvimento de sistemas de informação que pudessem promover a autorização e a entrega da produção em meio digital e no formato TISS (esta última somente para os prestadores de serviços).

Um guia para a adaptação aos novos padrões foi editado, para cooperados, hospitais, clínicas e outras Singulares do Sistema Unimed.

A despeito da natural mobilização que qualquer situação de mudança acarreta, a Unimed-Rio não só concluiu a primeira etapa do processo sem incidentes críticos, como também iniciou o planejamento para a etapa de 2008 da TISS, que prevê a autorização para consultas e pro-



cedimentos no consultório pela internet, além da entrega da produção médica dos cooperados também em meio eletrônico. Até o fim do primeiro trimestre deste ano terá sido realizado um projeto piloto, com número reduzido de cooperados, e até dezembro todos os sócios estarão com processos adequados aos exigidos pelo órgão regulador.



Remuneração e Satisfação dos Cooperados

Pesquisa indica aprovação da gestão por cerca de 80% dos sócios e houve novo aumento de banda na CBHPM, além da distribuição antecipada de sobras.

No que diz respeito à remuneração dos sócios e à geração de trabalho por meio da ampliação da carteira de clientes - dois compromissos da Unimed-Rio desde sua criação - o exercício de 2007 apresentou crescimento com relação ao ano anterior, tendo o volume total de recursos destinados ao pagamento da produção médica dos cooperados atingido R\$ 228 milhões. A cooperativa, que já havia sido a pioneira na adoção da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), ainda em 2006, novamente reafirmou sua posição diferenciada e promoveu, em agosto de 2007, um aumento do valor da consulta para R\$ 46, o que equivale à banda plena da tabela CBHPM (faixa de 100%).

Outra iniciativa de grande significado para que a Unimed-Rio se mantivesse como a operadora com melhor remuneração aos médicos foi a distribuição antecipada de sobras do exercício, promovida em dezembro de 2007, no valor total de R\$ 6 milhões. A destinação desta sobra será referendada pelos cooperados na Assembleia Geral Ordinária, sempre realizada no primeiro trimestre de cada ano e em que há a aprovação das contas do exercício anterior.

A política de valorização dos profissionais e de rentabilização máxima para os sócios teve sua eficácia mais uma vez confirmada por pesquisas de opinião envolvendo o corpo de cooperados

e os médicos com atuação na cidade do Rio de Janeiro, de forma geral, segundo o que constatou a edição de 2007 da pesquisa Datafolha realizada entre setembro e novembro com mais de dois mil profissionais sediados na cidade.

Entre os cooperados, particularmente, foi observado o mais do que expressivo índice de 80% de aprovação da gestão da Unimed-Rio, somando os que se dizem "satisfeitos" e "muito satisfeitos". Com relação à remuneração médica, a Unimed-Rio desperta clara percepção de sua distinção entre todos os médicos, com 75% das menções como operadora que apresenta melhores contrapartidas, contra apenas 6% de menções da segunda colocada. Outros destaques da pesquisa são:

- Para 88% dos médicos cariocas, a Unimed-Rio é a primeira marca a ser lembrada quando se fala em planos de saúde.
- Entre os cooperados, 86% consideram a Unimed-Rio o plano mais importante com que trabalham.
- A Unimed-Rio é o plano preferido da classe médica carioca, com 36% de menções, contra 19% do segundo colocado. Se considerarmos somente os cooperados, este índice salta para 73%.
- Mais de 40% dos médicos cariocas recomendariam a Unimed-Rio a seus pacientes. Entre os cooperados somente, o índice de recomendação atinge a marca de 81%, dez vezes acima da marca que vem em segundo lugar.



Foram realizadas em 2007 quatro edições do Dr. Unimed, evento que marca o ingresso de novos médicos à cooperativa. O ano foi fechado com 4.920 sócios, o que representa com ampla vantagem a maior e mais diversificada rede médica do Rio de Janeiro. No Dr. Unimed, o Diretor Médico e Vice-Presidente da Unimed-Rio, Abdu Kexfe, apresenta conceitos básicos sobre cooperativismo, as responsabilidades do médico como dono de um negócio e o funcionamento geral da empresa.



Promoção e Prevenção de Saúde, o Programa Para Viver Melhor

Ações externas atingiram mais de dois mil cariocas e iniciativas para difusão de informação sobre bons hábitos e qualidade de vida também foram impulsionadas.

As diversas ações voltadas para a promoção e prevenção de saúde do Programa Para Viver Melhor traduzem com fidelidade a proposta de relações mais saudáveis entre a Unimed-Rio e seus públicos de interesse, neste caso notadamente os clientes. Em um único movimento, pode-se oferecer a eles uma condição enormemente ampliada em termos de qualidade de vida e bem-estar e proporcionar ao corpo de cooperados a tranquilidade decorrente do apoio externo de profissionais capacitados, tanto em termos de assistência quanto de disseminação de informação.

Há hoje três frentes principais de atuação, segundo a perspectiva do público atendido. A primeira diz

respeito ao público interno da Unimed-Rio, sua base de colaboradores, que contam com programas de saúde que, em alguns casos, funcionam como pilotos, para avaliação futura. A segunda frente se estabelece na carteira de clientes, nas empresas clientes e em determinados grupos de clientes, selecionados de acordo com necessidades especiais, comportamento de risco ou patologias específicas. A terceira, enfim, diz respeito a toda a sociedade, e se fundamenta na difusão ampla de informação de qualidade sobre estilo de vida saudável e sobre prevenção para os casos mais comuns e em que o diagnóstico precoce é fundamental. A seguir, os avanços em cada uma das ações e os principais resultados de 2007 na área.



*Atenção e informação:
dois ingredientes
fundamentais para
a boa saúde de clientes
e colaboradores e
pilares do Programa
Para Viver Melhor.*



CAMPANHAS PÚBLICAS E DE INFORMAÇÃO GERAL

A Unimed-Rio, após experiências bem-sucedidas em 2006, voltou às ruas da cidade com duas campanhas abertas a toda a população em locais de grande concentração, como praças no Centro e na Tijuca, além das Praias da Barra da Tijuca e de Copacabana. Foram realizadas duas ações, a Campanha para Detecção de Hipertensão Arterial e a Campanha para a Detecção de Diabetes, que já havia sido promovida no ano anterior. Ao todo, mais de dois mil moradores do Rio de Janeiro tiveram acesso a exames e orientação que, em alguns casos, não só foram inéditos como também potencialmente decisivos, por revelar características até então desconhecidas em seus portadores.

A Campanha para a Detecção de Hipertensão Arterial foi realizada no final de abril em Copacabana, Barra da Tijuca e na Tijuca, com oferta de uma avaliação clínica e laboratorial sumárias. Foram atendidas 1.025 pessoas, das quais 214 apresentaram pressão arterial fora do normal e desconheciam completamente episódios anteriores de hipertensão. Esta relação, que tecnicamente é denominada taxa de detecção de hipertensão, foi de 20,9% do total.

Em novembro, com ações em estandes montados no Centro da cidade e na Tijuca, o foco do programa recaiu sobre a Diabetes Mellitus. Cerca de 8% das pessoas atendidas, de ambos os sexos e com grande incidência de idosos, desconheciam sua condição de diabéticos (91 das 1.126 pessoas que passaram pelas tendas da Unimed-Rio). Como nas demais ações, houve distribuição de material informativo.

Também no sentido de permitir acesso à informação de qualidade em termos médicos, mas com estilo e abordagem acessíveis, o Programa Para Viver Me-

Gestão de Saúde se fundamenta em relações de ganhos mútuos. Mais uma vez, equilíbrio é um conceito fundamental.

A cooperativa extrapola os limites de sua carteira de clientes e vai às ruas para combater a Hipertensão e o Diabetes.





Para permitir acesso amplo à informação de qualidade, novo site contém seção especial para o Programa Para Viver Melhor.

lhor foi transformado na principal seção de conteúdo do site da Unimed-Rio, reformulado em janeiro deste ano. Uma agência especializada em jornalismo científico foi contratada para possibilitar a produção em ritmo necessário à atualização de um site, sob a supervisão da equipe do Programa, que direciona a pauta para temas mais adequados à realidade carioca. Para 2008, estão previstos mais de 230 novos artigos, distribuídos em quatro grandes editorias - Família, Criança, Mulher e Melhor Idade.

AÇÕES PARA CLIENTES

A primeira ação voltada para segmentos específicos da carteira de clientes particulares da Unimed-Rio é o Programa de Gestão de Doentes Crônicos, que se subdivide em dois grupos. O primeiro é composto por pacientes em regime de atendimento domiciliar e o segundo recebe educação individualizada em domicílio e por telefone, visando estímulo ao autocuidado e conscientização do seu estado de saúde.

Para os clientes do grupo de Atendimento Domiciliar, cujo número foi elevado para 500 em 2007, foram estabelecidas duas novas linhas de assistência, baseadas em cuidados paliativos na área de oncologia, com suporte de uma equipe formada no Instituto do Câncer (INCA), e em procedimentos dialíticos domiciliares, que contribuem grandemente para o conforto dos pacientes. Foram realizados ainda oito encontros com os cuidadores, para atualização e difusão de informações, além de ter sido promovida a reestruturação da equipe. A pesquisa de satisfação anual realizada pelo programa registrou excelente índice de satisfação, com avaliação de 9,6 pontos em 10 possíveis, na média geral dos participantes.

Resultados igualmente significativos também foram observados entre os integrantes do grupo de acompanhamento no Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, que consiste no monitoramento por telefone ou visitas regulares para os portadores de enfermidades crônicas como diabetes, hipertensão arterial e cardiopatias, classificadas como de baixa ou média complexidades. Dos 320 clientes que completaram em agosto de 2007 doze meses de acompanhamento, foi observada redução do custo médico individual na ordem de 57%, com relação aos doze meses imediatamente anteriores. A exemplo do que já havia sido observado em 2006, foi obtida redução também na quantidade de internações (de 71%) e no custo por internação (de 79%), além dos evidentes ganhos em saúde para os pacientes.

Para cada cliente neste regime de acompanhamento, durante este primeiro ano de trabalho, foram economizados mais de R\$ 6.500 em custos que somente representam mais risco, desconforto e preocupação para o próprio paciente e sua família.



O Programa de Gerenciamento de Crônicos apresentou indicadores positivos na saúde e no bolso: houve redução das internações e do custo médio per capita.

O ganho em qualidade de vida torna-se evidente pela análise dos indicadores clínicos. Cerca de 70% dos diabéticos aderiram ao tratamento medicamentoso, 11% passaram a controlar a glicemia e quase 8% passaram a praticar atividades físicas. Quanto aos hipertensos, aproximadamente 40% passaram a controlar sua pressão e 11% reduziram o peso.

A ação de Gerenciamento de Crônicos da Unimed-Rio contava, em dezembro de 2007, com 1.279 clientes. Embora a efetividade do programa seja inquestionável, o grande desafio para os próximos anos diz respeito às ferramentas necessárias para as análises estatísticas da carteira, para que o volume possa ser expandido. O projeto de um sistema de inteligência de negócio direcionado para medicina preventiva foi incluído entre os cinco prioritários do portfólio da Unimed-Rio para 2008, dentro da linha estratégica que estabelece a importância da gestão de saúde para o crescimento sustentável da cooperativa.

Nas empresas

Cerca de 73 mil pessoas, beneficiárias de 50 empresas clientes da Unimed-Rio, também foram atingidas pelo Programa Para Viver Melhor em 2007, por meio de ações de comunicação, grupos específicos de saúde, esquetes teatrais de conscientização e palestras especiais sobre Nutrição, Estresse, Saúde do Homem e Obesidade, entre outros. O Programa Para Viver Melhor também mantém um calendário anual de saúde, com temas específicos trabalhados por meio de newsletters especiais.



Ação de prevenção em cliente empresarial, a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio.



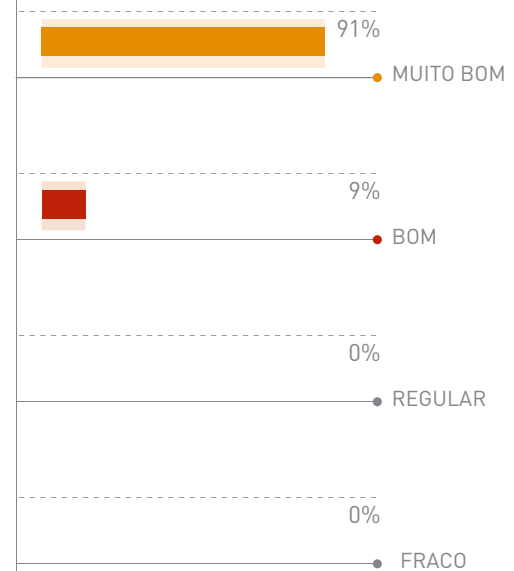
Mães da Unimed-Rio receberam tratamento especial em 2007.

SAÚDE DENTRO DE CASA

O público interno também continua sendo contemplado com o desenvolvimento do Para Viver Melhor. Além da inauguração de um Espaço Saúde no Paço do Ouvidor, que presta primeiro atendimento e serve como base operacional para as campanhas internas voltadas para as equipes alocadas na unidade da Unimed-Rio no Centro, uma novidade importante em 2007 foi a criação do Clube da Gestação Saudável, que ofereceu orientação para as colaboradoras grávidas ao longo do ano, que obteve excelente avaliação de qualidade. Também foram mantidos os Clubes da Alimentação Saudável e do Coração Saudável, ações que apóiam a adoção de bons hábitos de vida. Além disso, foi realizada a primeira campanha pela saúde bucal, com disponibilização de uma ambulância com equipamento odontológico móvel.

▶ AVALIAÇÃO GERAL GESTAÇÃO SAUDÁVEL 2007

EM PORCENTAGEM





RELACIONAMENTO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Dois eventos especiais marcaram o calendário de 2007 para os médicos cooperados. O primeiro deles foi a tradicional Festa do Médico, que chegou à sua 10ª edição e foi realizada no Citibank Hall com um show especial de Jorge Benjor. A Festa, uma homenagem da cooperativa aos sócios pelo Dia do Médico (18 de Outubro), é uma oportunidade de relacionamento entre os cooperados e foi quase integralmente financiada por parceiros estratégicos, como acontece há alguns anos.

O segundo deles, destinado ao intercâmbio técnico e à educação continuada, foi o III Congresso Médico da Unimed-Rio, realizado no Hotel Sofitel entre os dias 30 de agosto e 1º de setembro. As plenárias reuniram mais de dois mil médicos e mais de 180 palestrantes, que trataram de temas nas quatro grandes especialidades clínicas. A palestra de abertura teve como tema as mais recentes aplicações da genética em procedimentos de diagnóstico e detecção precoce de patologias, com seu natural desdobramento ético. O Congresso também conta com uma feira de negócios ligados ao setor médico-hospitalar e tem uma edição a cada dois anos.

III Congresso Médico reuniu mais de dois mil profissionais para palestras em torno das quatro grandes especialidades clínicas.

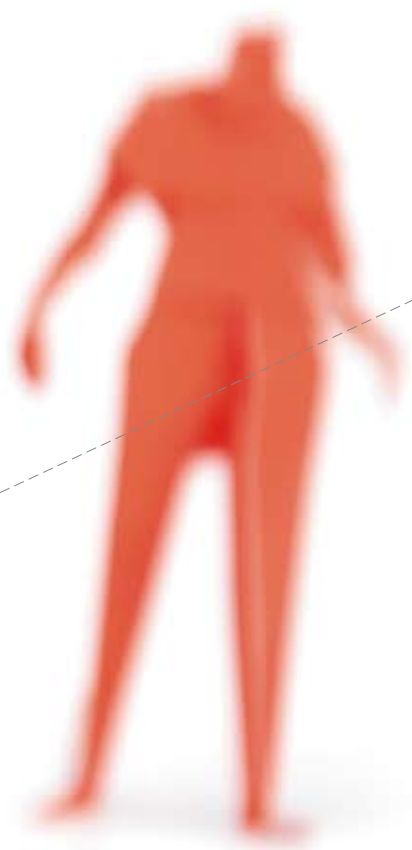


Acima, a abertura do Congresso Médico Unimed-Rio, que teve 180 palestras em três dias. Jorge Benjor embalou a comemoração pelo Dia do Médico, que chegou em 2007 à sua décima edição.



CAPÍTULO clientes :

SOB A ÓTICA DO CRESCIMENTO RESPONSÁVEL, UM SIMPLES SORRISO PASSA A VALER OURO. Seguindo esta orientação, a retrospectiva do ano de 2007 sob o ponto de vista dos clientes está baseada nos níveis de satisfação, no esforço para uma comunicação ainda mais eficiente e direta e nas realizações que têm como objetivo fazer com que a Unimed-Rio seja, cada vez mais, uma organização a serviço das pessoas.





Crescimento sustentável: qualidade em primeiro lugar

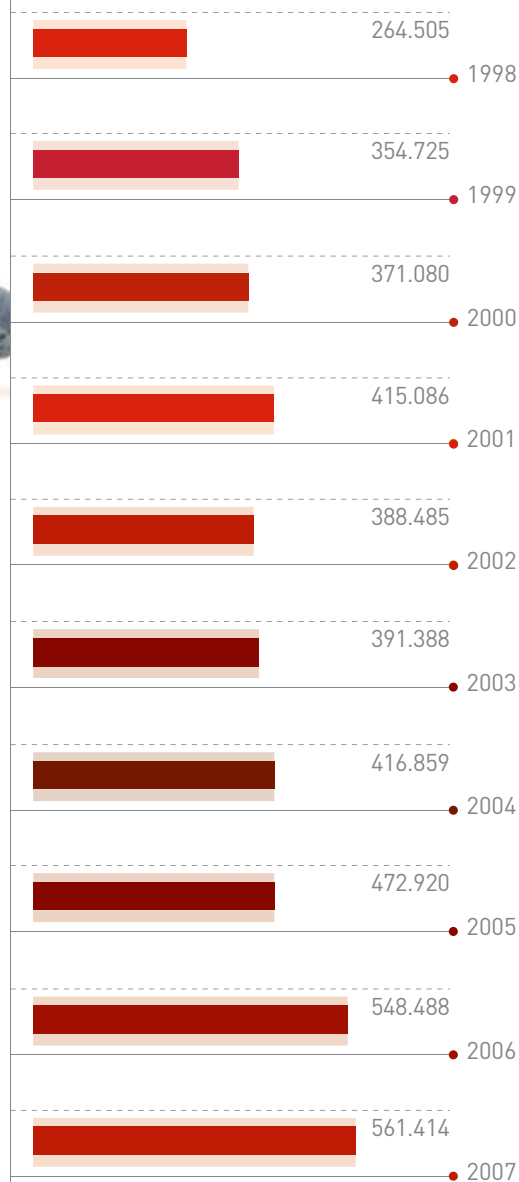
Unimed-Rio ampliou em 4%, ao longo de 2007, sua presença no mercado, mantendo em alta os principais indicadores de qualidade e satisfação.



O atual cenário econômico e o amadurecimento das relações de consumo não deixam, a bem da verdade, muitas alternativas para as empresas que verdadeiramente buscam a perpetuação do seu negócio: ou incorporam, de forma autêntica, o respeito aos seus clientes como um valor do qual não se pode abrir mão, ou tendem a desaparecer. Não faltam hoje subsídios, fornecidos por diversas pesquisas de opinião, para a constatação de que este elemento está passando de importante a fundamental na escala de valores do consumidor. A competição saudável que naturalmente se estabelece em determinados segmentos, entre eles o de saúde suplementar, intensifica os efeitos do fenômeno. É diante deste

► EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

NÚMERO DE CLIENTES





cenário que as organizações precisam planejar seu crescimento e tomar as decisões relativas a investimentos em marketing, qualidade, atendimento, pesquisa e desenvolvimento e qualificação de pessoas, entre outros fatores.

Na Unimed-Rio, os principais indicadores utilizados neste sentido são os níveis de satisfação, aferidos em pesquisas anuais específicas encomendadas junto a empresas especializadas e no contato direto com os clientes (pesquisas de pós-venda, nas Lojas de Atendimento e pelo Contact Center, por exemplo) e os níveis de serviço do atendimento, que consideram disponibilidade, qualidade e efetividade, em todos os canais de contato com os clientes.

O ano de 2007 foi marcado por uma ampliação da liderança de mercado da Unimed-Rio na cidade, com 17% de participação, contra 12% das empresas colocadas em segundo e terceiros lugares, segundo o aferido pelo Instituto Datafolha em pesquisa realizada entre outubro e novembro do ano passado. Em 2006, esta diferença havia sido de apenas 1% em relação à concorrente mais próxima. A cooperativa também aparece em primeiro lugar no quesito lembrança espontânea da marca (top of mind) entre os possuidores de planos, com 25% das menções diretas.

O fato mais significativo do ponto de vista da qualidade dos serviços, no entanto, veio com a constatação do crescimento do índice de satisfação dos clientes, que chegou ao patamar inédito de 90%, se usado o critério mais usual para este tipo de avaliação, que é a soma dos que se dizem satisfeitos e muito satisfeitos, em uma escala com cinco gradações. A média do mercado em geral é 10% inferior à da Unimed-Rio isoladamente.



Foi a participação de mercado alcançada em 2007. Liderança foi ampliada de 1% para 5%.

Resultado igualmente positivo foi obtido junto aos clientes que buscaram atendimento diretamente em uma das Lojas de Atendimento ou Hospitalares da Unimed-Rio. O número total de ocorrências deu um salto para mais de 556 mil em 2007. De forma aproximada, seria como se cada cliente tivesse ido a uma loja ao menos uma vez no ano. Em 2006, esse total foi de 340 mil atendimentos, o que significa um aumento de 64% no volume global. Ainda assim, a variação no índice de aprovação foi mínima, passando de 90,1% no ano de 2006 para 89,8% no período seguinte. Esta média considera todas as seis Lojas de Atendimento e seis montadas em hospitais e é construída a partir da opinião do cliente com base em três níveis de satisfação.

*Atendimento especial
no Dia do Cliente 2007.*



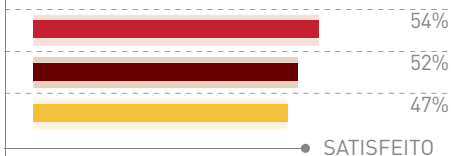
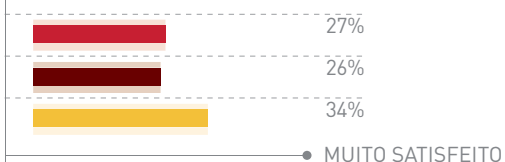


► GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PLANO DE SAÚDE

EM PORCENTAGEM

● 2005 ● 2006 ● 2007

TODOS OS PLANOS

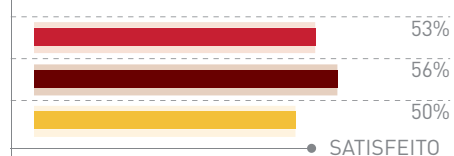
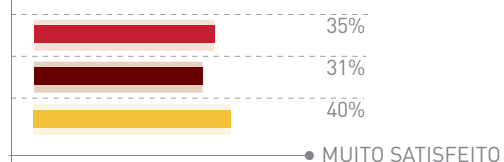


SATISFEITOS + MUITO SATISFEITOS

● 81 ● 78 ● 81



UNIMED-RIO



SATISFEITOS + MUITO SATISFEITOS

● 88 ● 87 ● 90





Entre os esforços para a melhoria do atendimento, destacam-se duas reformas estruturais e arquitetônicas promovidas nas Lojas de Atendimento de Campo Grande (reinaugurada em janeiro de 2007) e da Tijuca (janeiro de 2008). Para adequação ao novo padrão, os espaços foram redesenhados para contemplar deslocamento mais confortável, novo mobiliário e elementos como painel de senhas e terminal de auto-atendimento.

Embora o volume das Lojas tenha crescido, observou-se ligeira queda no volume total de atendimentos prestados pelo Contact Center 24 Horas da Unimed-Rio que atendeu a 2.363.131 ligações, frente a quase 2,5 milhões no ano anterior. Este fenômeno se explica em grande medida pelo fato de que, em 2006, a Unimed-Rio renovou sua base tecnológica de operação, em um movimento que exigiu readaptação dos atendentes e dos clientes, natural em qualquer

processo de mudança desta dimensão. Também pela observação da evolução dos totais anuais (veja nos gráficos a seguir), fica bastante claro que o ano de comportamento diferenciado foi o de 2006, não o de 2007.

Em termos de investimentos, foram realizadas importantes mudanças com relação à disponibilidade de sistemas (hoje, o Contact Center tem chances praticamente nulas de se dirigir aos clientes com as infelizmente comuns justificativas de que "nosso sistema está fora do ar"), além de treinamento. Foi construída uma base de conhecimento que unifica procedimentos e informações entre todas as instâncias de atendimento - um web site interno batizado de DNA - e alguns tópicos especiais, como as condições de autorização referentes ao Novo Rol de Procedimentos da ANS, foram trabalhados com maior intensidade no programa de treinamento das equipes.



de satisfação nas lojas de atendimento e nas lojas hospitalares

Pesquisa realizada por painel disponível nas lojas, para classificação espontânea dos clientes.

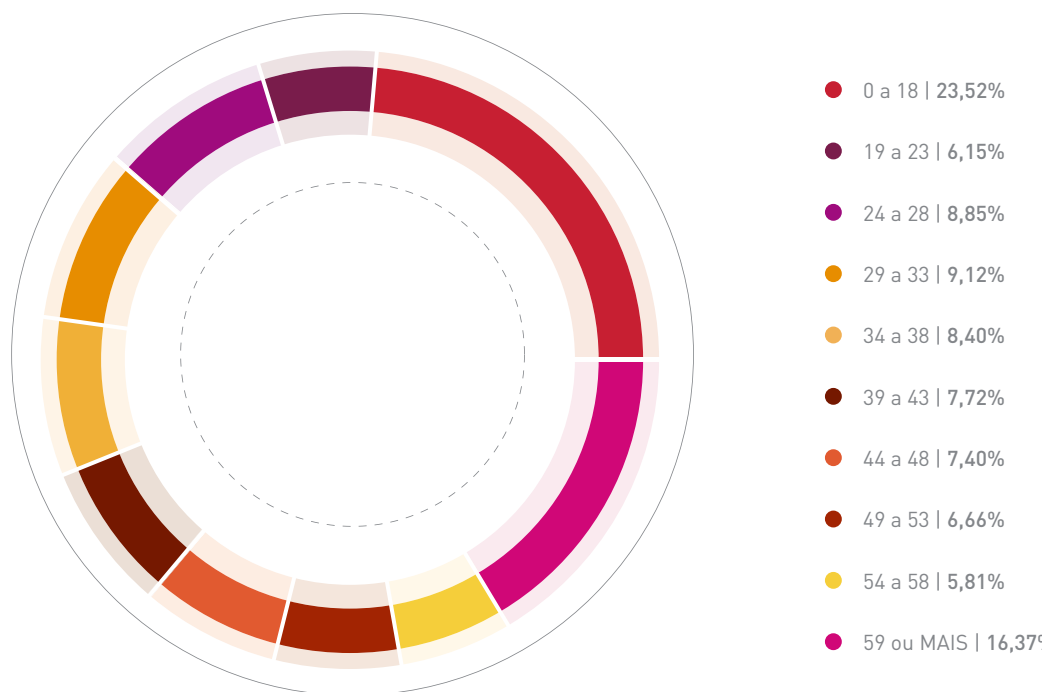
Loja de Campo Grande.





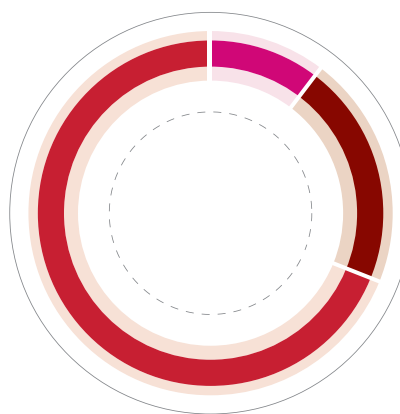
PERFIL DA CARTEIRA - 2007

DIVISÃO POR FAIXA ETÁRIA (EM PORCENTAGEM)



TIPO DE CONTRATO

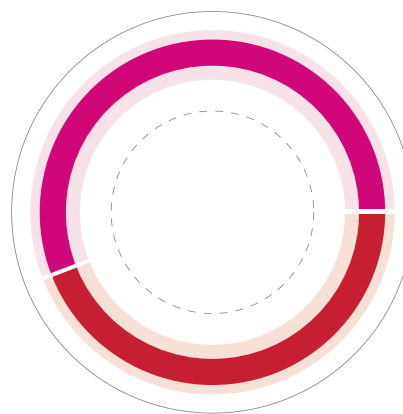
EM PORCENTAGEM



- PESSOA FÍSICA | 21,3%
- PESSOA JURÍDICA (PEQUENA EMPRESA) | 78,7%
- PESSOA JURÍDICA (CORPORATIVO) | 0,0%

DIVISÃO DA CARTEIRA POR SEXO

EM PORCENTAGEM

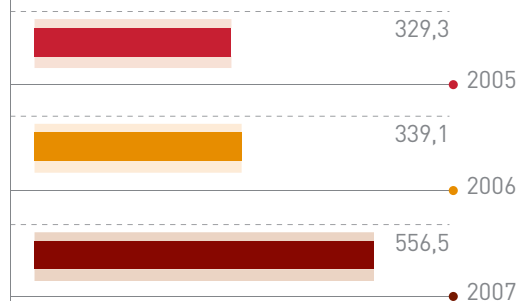


- FEMININO | 56,34%
- MASCULINO | 43,66%



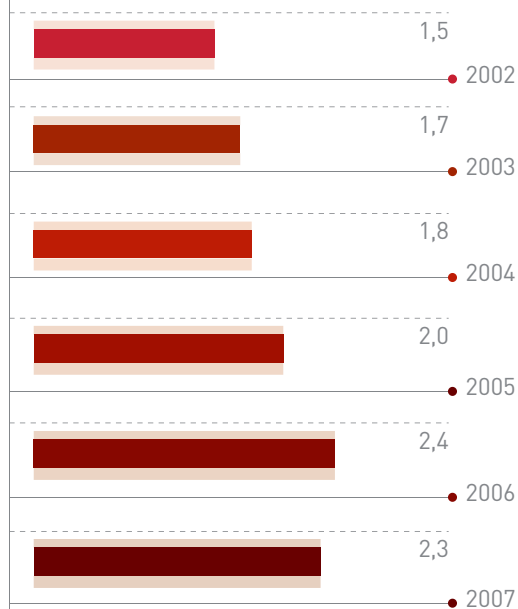
▶ EVOLUÇÃO DO VOLUME DE ATENDIMENTO NAS LOJAS

EM MILHARES



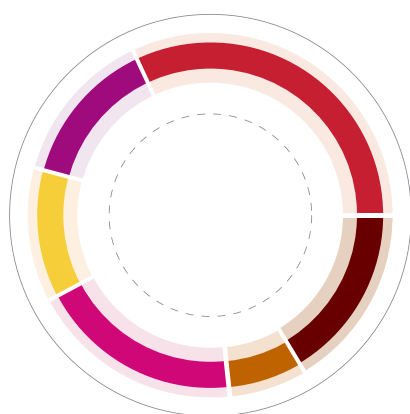
▶ LIGAÇÕES PARA O CONTACT CENTER

LIGAÇÕES ATENDIDAS, EM MILHÕES



▶ ATENDIMENTO PRESENCIAL

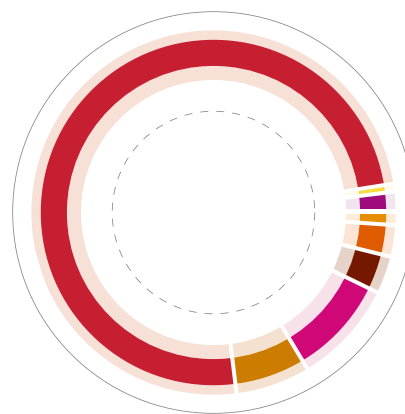
DIVISÃO POR LOJAS (EM PORCENTAGEM)



- CENTRO | 32%
- COPACABANA | 14%
- MADUREIRA | 12%
- TIJUCA | 19%
- CAMPO GRANDE | 7%
- BARRA | 16%

▶ SAC

FORMAS DE CONTATO



- CARTAS | 765 - 1,9%
- DEFESA DO CONSUMIDOR | 195 - 0,5%
- E-MAIL | 29.973 - 74,8%
- EXECUTIVO DE CONTAS | 2.632 - 6,6%
- FRONT OFFICE | 3.744 - 9,3%
- JURÍDICO | 1.395 - 3,5%
- PLANILHA FINANCEIRO | 1.158 - 2,8%
- OUTROS | 241 - 0,6%
- TOTAL 2007 | 40.103 - 100%

Marketing e Comunicação com o Mercado

Nova fase da campanha publicitária realça porte da organização, que representa maior segurança e confiabilidade para os clientes.



Peça veiculada no ano passado que faz alusão à fundação da cooperativa, por 27 médicos.

A Unimed-Rio manteve em 2007 sua linha diferenciada de comunicação com o mercado e com seus clientes, com a tradução de uma de suas principais linhas estratégicas - a Gestão de Saúde e a preocupação com o bem-estar - em peças e ações com forte sentido emocional, qualidade estética e uma mensagem marcante, a ponto de ter efetivamente mudado os rumos da comunicação no segmento e inspirado até mesmo as concorrentes.

Cuide-se bem. Um slogan forte, que revela de maneira bastante efetiva a proposta de relacionamen-

to da Unimed-Rio com seus clientes e que batizou uma das duas principais campanhas realizadas no ano. Ela foi fundamentada na constatação de que a cooperativa e os clientes compartilham um desejo comum, o de boa saúde, acima de qualquer outra coisa, e deu origem a peças em diversas mídias (filmes, spots de rádio, impressos e mobiliário urbano, por exemplo) ao longo do ano.

Em sentido de certa forma complementar, foram trabalhados, na Campanha de Porte, iniciada ainda no final de 2006, alguns atributos racionais da



Cuide-se bem. Esta foi a forma simples e direta que a Unimed-Rio encontrou para dizer a todos os seus clientes que o mais importante é a boa saúde. Qualidade de vida em alta.



Ao lado, campanha de oportunidade para o Carnaval de 2007. Abaixo, uma das criações da campanha Cuide-se bem, que remete ao prazer de viver com uma abordagem fortemente marcada pelo estilo de vida carioca.

Unimed-Rio, como sua rede médica incomparavelmente mais ampla e diversificada, a tradição cooperativista da organização e o porte de uma organização na qual se pode efetivamente depositar sua saúde sem riscos. Do ponto de vista da criação, foram utilizados títulos e temática direcionados a um público mais maduro, como no exemplo das peças que fazem alusão, de forma descontraída, aos anos 70. Na campanha Cuide-se Bem, um traço distintivo foi a ratificação da orientação ao universo tipicamente carioca: esportes de praia, cultura e lazer.





Outra frente de atuação da Unimed-Rio com excelentes resultados foi a de Marketing Esportivo, em que o Fluminense, clube patrocinado pela cooperativa, conquistou o título da Copa do Brasil, potencializando enormemente a exposição da marca e elevando os indicadores de retorno do investi-



Conquista da Copa do Brasil pelo Fluminense aumentou a exposição positiva da marca. Acima, a delegação campeã sendo recebida pelo Presidente da República.

mento, que chegaram à média anual de R\$ 10 para cada real investido na ação. Um novo projeto, conduzido em 2007 como piloto para uma ampla ação em 2008, foi idealizado para associar o direcionamento ao esporte como caminho para o bem-estar e o posicionamento da marca Unimed-Rio, batizado de "Saúde Esporte Clube". Ele consiste em ações, abertas a toda a comunidade, e em 2007 contou com o envolvimento de mais de 3.500 pessoas, em pontos como a Lagoa Rodrigo de Freitas e os shoppings Via Parque e Nova América.

A principal atração do projeto é uma carreta, que transporta duas grandes tendas que funcionam como oficina de arte e área de recreação. Nelas, crianças



podem fazer desenhos com giz de cera, esculturas em balões de gás e participar de jogos. Há, também, um futebol de colchão, para crianças e adultos. Monitores acompanham todas as atividades e promovem competições nos horários de maior movimento.

Como cuidar da saúde também faz parte do projeto, uma equipe médica, composta por médicos, enfermeiros e profissionais de educação física fazem avaliação clínica e medição de massa corpórea. Para 2008, a carreta irá cumprir um itinerário que terá pontos em comum com os locais de jogos do Fluminense, como o Maracanã, por exemplo, além de locais de grande visitação utilizados para o lazer do carioca, como a Lagoa Rodrigo de Freitas.



dores quanto por dispositivos móveis, celulares e outros, no menor tempo possível e com o máximo de segurança. Em segundo, busca permitir que portadores de deficiências físicas ou motoras não tenham problemas com relação ao uso de softwares especiais, como os leitores de telas para cegos, por exemplo.

Em termos editoriais, o site tem agora duas grandes vertentes: o Programa Para Viver Melhor, que produz um extenso material informativo, e o Programa de Responsabilidade Social, de cujas ações a Unimed-Rio retira exemplos de vida que podem servir para inspirar e promover a multiplicação das ações. Estas seções, além do noticiário institucional, constituem fonte de informação de credibilidade em suas respectivas áreas, graças ao apoio de agências de conteúdo especializadas e da supervisão das equipes internas de especialistas da Unimed-Rio.

A cooperativa, que foi pioneira no segmento na utilização das mensagens de texto por celular

O site da Unimed-Rio foi adaptado a padrões internacionais de qualidade com relação ao design, passando a oferecer uma melhor performance.

para a comunicação com os clientes, prevê ampliação da ação para 2008, com novos procedimentos para os clientes próprios e das outras singulares do sistema.

Além de ser potencialmente menos invasivo e de armazenar a mensagem para consulta posterior, não exigindo disponibilidade imediata do receptor, a comunicação por SMS é mais barata e, claro, evita o consumo de papel, objeto permanente das campanhas de consumo consciente.

INCENTIVO ÀS VENDAS

Para estreitar laços com parceiros estratégicos, a Unimed-Rio lançou uma nova campanha de incentivo a vendas para as corretoras de planos empresariais, batizada de *Operação Unimed*. Supervisores de vendas e corretores do segmento que representa 70% da carteira de clientes passaram, com a ação, a receber prêmios em dinheiro e viagens como contrapartida ao atingimento de metas ousadas. Na foto ao lado, executivos e a equipe de Negócios PJ da cooperativa no dia do lançamento da campanha. O volume total de vendas em 2007 ultrapassou o volume anual de 90 mil novas vidas.





A voz do cliente representada internamente

Organização se antecipa ao que será em breve uma exigência do órgão regulador e cria sua Ouvidoria, uma representante do mercado na organização.

De todas as ações de relacionamento com os clientes efetivadas em 2007, a de maior importância em termos de sustentabilidade e da busca por vínculos equilibrados foi certamente o processo de concepção e de operacionalização da Ouvidoria, que iniciou suas atividades na segunda quinzena de janeiro deste ano. Foram necessários dez meses de planejamento, visitas a empresas dos mais variados segmentos e análise de processos e procedimentos internos da Unimed-Rio para sua criação que, por sinal, representa uma antecipação à exigência futura da Agência Nacional de Saúde Suplementar. No Rio de Janeiro, a Unimed-Rio é uma das duas grandes operadoras a contar com tal estrutura interna.

As Ouvidorias não podem ser tomadas como uma extensão mais sofisticada das instâncias de atendimento: funcionam, na verdade, como complemento a estas estruturas básicas para resolução de casos e situações que não se enquadram no tradicionalmente previsto. Em segmentos com nível de complexidade elevado - seguramente o caso da prestação de serviços e da operação de planos de saúde, repleta de variáveis muitas vezes fora do controle da prestadora ou do cliente - tais situações não são raras. Diante disso, a Ouvidoria se comporta como uma estrutura à qual se pode recorrer quando as possibilidades operacionais, legais e a liberalidade das partes não são suficientes para

dirimir um conflito de interesses. Ela é, portanto, uma importante aliada do cliente.

Por outro lado, a análise das ocorrências de exceção constitui uma das mais preciosas fontes de informação de mercado e para a revisão operacional. Casos atípicos reformulam padrões internos, ora por seu caráter inédito, ora pela mudança do ambiente externo (nova legislação, novas tecnologias, mudanças sócio-culturais em geral). Sendo assim, as Ouvidorias não só resolvem casos de exceção, como apóiam as áreas e unidades de negócios no aperfeiçoamento de suas atividades cotidianas. Ela torna-se, assim, uma fundamental aliada para a própria empresa.

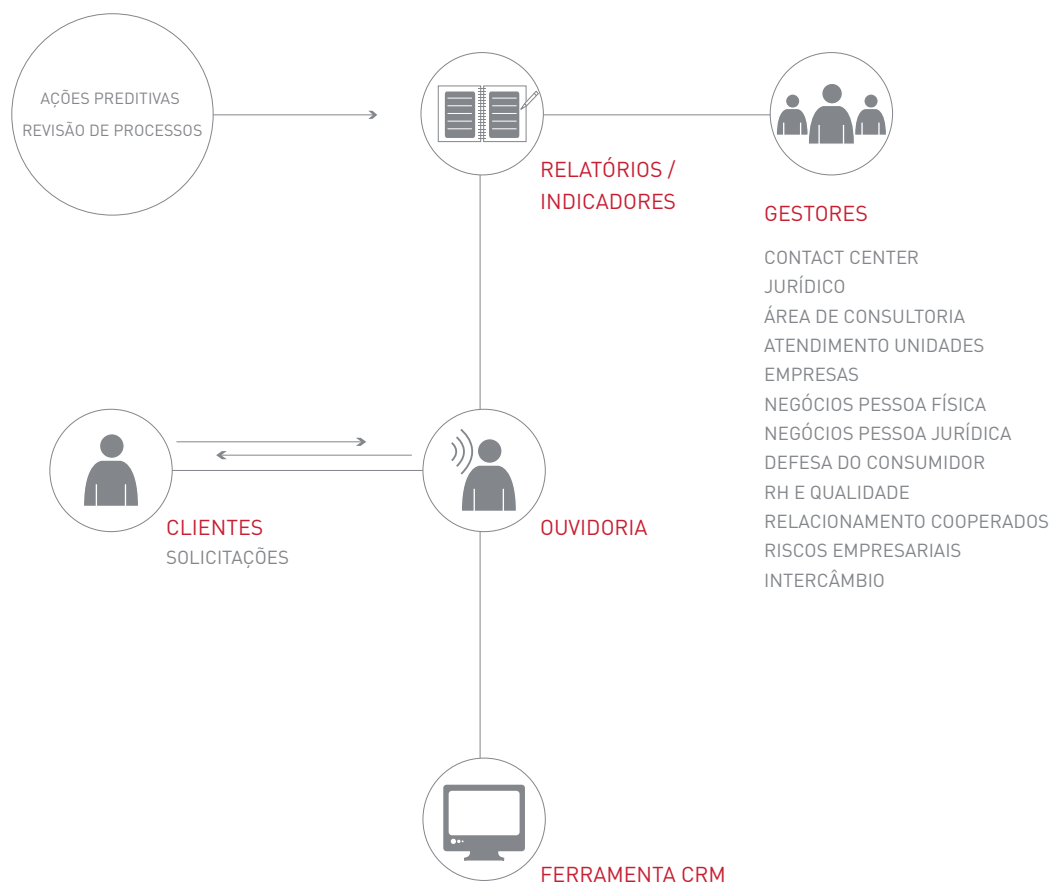
Estabelecer a cultura do cliente em toda a organização é um grande desafio da Ouvidoria. Acima, a Ouvidora, Margareth Monteiro, faz apresentação para público interno.





DINÂMICA DA OUVIDORIA

COMO SE ESTABELECE O EQUILÍBRIO NAS RELAÇÕES



Para sua implantação, a Unimed-Rio solicitou apoio teórico e prático do Instituto Brasileiro de Relações com o Consumidor, o IBRC, que já havia realizado trabalhos semelhantes em empresas como Banco do Brasil, Vale, Petrobras, Microsoft, Correios, Embratel, General Motors e Furnas, entre outras. Em janeiro de 2007, foram realizados testes fantasmas com a estrutura de atendimento (presencialmente e por telefone), para levantamento dos pontos de perda de eficiência e possíveis ganhos. Um amplo programa de treinamento foi conduzido, com colaboradores de todos os níveis hierárquicos, para conscientização sobre a importância e os princípios da Ouvidoria. E

foi, enfim, montada uma equipe multidisciplinar, comandada pela Ouvidora Margareth Monteiro, especialista em comunicação social e relações com clientes, que conta com profissionais de áreas como administração, comunicação, direito, atendimento e sistemas de informação.

A Ouvidoria, que possui a particularidade de ser uma estrutura interna com maior grau de autonomia em relação às demais, para conferir independência e isonomia nas decisões (está diretamente vinculada à presidência da organização), tem como desafios para 2008 ampliar seu atendimento também para outros públicos estratégicos.



MISSÃO DA OUVIDORIA

Ser representante do cliente final, do cooperado e do prestador junto à Unimed-Rio, atuando na defesa de seus direitos contratuais, buscando garantir o oferecimento de soluções éticas e de qualidade em saúde.



CAPÍTULO

colaboradores :

UM CICLO VIRTUOSO: PESSOAS COMPROMETIDAS FORTALECEM A ORGANIZAÇÃO, QUE por sua vez investe em desenvolvimento pessoal e profissional, gerando maior engajamento, identificação, orgulho e sentimento de pertencimento. A Unimed-Rio pode oferecer a seus colaboradores um dos melhores ambientes de trabalho do país, segundo atestaram em 2007 os principais levantamentos do segmento.







Clima e Cultura Organizacionais

Principais pesquisas de avaliação de clima organizacional e melhores práticas em gestão de pessoas apontam a Unimed-Rio como uma das melhores do país, mesmo tendo atuação restrita à capital fluminense.

Seguramente, um dos mais importantes pontos da gestão da Unimed-Rio, ao lado de índices de satisfação de clientes e níveis de remuneração e geração de trabalho para os sócios, reside nas políticas e práticas voltadas para seus colaboradores. Se em 2006 a cooperativa havia atingido os excelentes resultados relacionados à inclusão da organização nas listas das melhores empresas do país - com gestão de pessoas sendo, portanto, comparada a entidades das mais variadas áreas

de atuação e de todos os portes - em 2007 estas conquistas foram não só ampliadas como também transformadas em novo impulso para o crescimento pessoal e profissional do corpo funcional. Internamente, trata-se de construir uma “Unimed-Rio ainda melhor”, afastando qualquer possibilidade de comodismo em função do destaque adquirido nos últimos anos: o desenvolvimento do clima organizacional é efetivamente encarado como um processo contínuo, de abordagem sistêmica.



100 melhores

empresas do Brasil, segundo a revista Época e o Great Place to Work



25 melhores

para as mulheres



25 melhores

para os executivos



150 melhores

segundo as revistas Exame e Você S/A



5 melhores

em gestão de pessoas, segundo o jornal Valor Econômico e o Hay Group



era o número total de colaboradores da Unimed-Rio no fechamento de 2007.

A cooperativa voltou a aparecer em importantes listas, como a das 100 Melhores Empresas segundo a Revista Época e o Instituto Great Place to Work, além de, segundo o mesmo trabalho, estar entre as 25 Melhores do País para as Mulheres e para os Executivos. Para uma organização local, com poucas unidades e raio de ação restrito a um único município, estar entre as 25 primeiras do país é fato notável. Além deste, o levantamento conduzido pelas Revistas Exame e Você S.A., Fundação Instituto de Administração (FIA) e Universidade de São Paulo (USP) também apontou a empresa como uma das 150 Melhores do Brasil. E, por último mas não com menor importância, foi obtido o reconhecimento inédito do Jornal Valor Econômico que, em conjunto com o Hay Group, um dos mais renomados institutos do mundo na área, colocou a Unimed-Rio entre as 5 melhores empresas em gestão de pessoas do país.

Embora cada levantamento tenha metodologias diferentes e nem todas divulguem exatamente a pontuação e a classificação geral, alguns traços são comuns nas análises devolvidas. Primeiro, existe uma fortíssima interação entre os colaboradores, que sentem orgulho da empresa em que trabalham e se identificam com os valores da organização. Cria-se, assim, um interessante clima familiar no ambiente interno. Outro aspecto comportamental de importância capital reside na sensação, amplamente difundida, de que a Uni-



med-Rio estimula o desenvolvimento pessoal. Não há a sensação de que a empresa é apenas mais um emprego. A cooperativa é parte importante da vida de seus colaboradores e de suas famílias.

Lojas 108 e 109 foram adquiridas e até junho de 2008 estarão ocupadas.

Do ponto de vista estrutural, uma importante realização do ano de 2007 foi a aquisição de mais duas lojas no Condomínio em que a sede da cooperativa está instalada, na Barra da Tijuca. Também ao longo do segundo semestre do ano passado, foi delineado o plano geral para a ocupação das novas unidades, com ampliação do espaço de convivência e dos recursos destinados a treinamento e desenvolvimento. Estão previstos para 2008 uma biblioteca corporativa, associada ao acervo de memória empresarial, e salas multimídia, para apresentações especiais.



Ferramentas de Gestão

Da seleção à política de cargos e carreiras, conceito de competência foi assumido como ponto fundamental e distintivo.

Para a manutenção e mesmo aperfeiçoamento do clima interno e dos níveis de satisfação e produtividade, sentimento de reconhecimento, a Unimed-Rio investe tempo e recursos em três grandes frentes: desenvolvimento, incentivo e informação. A empresa assume, assim, sua responsabilidade sobre os colaboradores e sua relevância no panorama econômico e social em termos regionais. Somente com salários diretos, sem considerar contratações temporárias e de terceiros, a Unimed-Rio foi responsável pela geração de mais de R\$ 57 milhões no ano de 2007 (para mais dados numéricos, consulte os indicadores do GRI, no final da publicação).

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E CARREIRA E RECRUTAMENTO POR COMPETÊNCIAS

Além de ter atingido em 2007 a marca recorde de 97% dos colaboradores, a avaliação anual de desempenho está desde 2006 vinculada a um plano geral de desenvolvimento de carreira, com indicação da inclinação do colaborador a possíveis cargos de liderança ou técnicos, e a metas de aprendizado e de trabalho. A avaliação de desempenho está ainda associada às linhas estratégicas da organização, o que desenha o ambiente propício para a criação de um Balanced Score Card (BSC) corporativo, sistema que avalia, até em termos individuais, qual o

grau de contribuição para o atingimento das metas de uma empresa. A criação do BSC foi incluída no portfólio de projetos corporativos para 2008.

Neste mesmo sentido, o processo de seleção também foi aprimorado, sendo agora integralmente baseado numa definição anterior das competências técnicas e comportamentais necessárias ao cargo em questão. O recrutamento interno foi apontado como um importante instrumento para desenvolvimento de carreiras nos três levantamentos externos de que a Unimed-Rio participou. Ao longo de 2007, houve 325 admissões para cargos de todos os níveis hierárquicos.

LIDERANÇAS

Foram realizados em 2007 quatro treinamentos direcionados para a média gestão (na estrutura de cargos da Unimed-Rio composta por líderes de equipes, coordenadores e gerentes), com temas como Comportamento Organizacional e Inteligência Emocional, entre outros. Para os profissionais destes níveis hierárquicos também foram mantidos programas de excelência técnica como o MBA Executivo em Saúde, realizado em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), com 35 participantes, e o Programa de Desenvolvimento de Gestores em Saúde (PDGS), também com 35 alunos.



É a soma dos percentuais dos colaboradores que estão cursando o nível superior, dos que já o possuem e dos que têm pós-graduação.

CONHECIMENTO, HABILIDADE E E-LEARNING

O extenso portfólio de treinamento de 2007 incluiu ações como quatro edições do Fórum do Conhecimento, palestras com convidados especiais de renome no mercado, que são abertas para toda a empresa, além de turmas ininterruptas para formação geral que foram de habilidades técnicas, como proficiência em softwares, a conhecimentos de base, como Noções de Macroeconomia, por exemplo.

Mas a principal novidade de 2007 neste sentido foi a consolidação do programa de educação à distância, com a realização de dois e-cursos completos, sobre os temas de Negociação e Gestão de Tempo, com mais de 30 colaboradores cada.



*Treinamento interno:
boa estrutura facilita
assimilação de conteúdo.*



DESTAQUES DA PESQUISA

AS 150 MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR

EXAME / VOCÊ S.A.

O QUE DIZEM OS COLABORADORES?

Se identificam com a empresa	84,3%
Estão satisfeitos e motivados	76,3%
Acreditam ter desenvolvimento.....	71,3%
Aprovam seus líderes.....	79,4%



Os colaboradores tiveram, na última edição do Encontro com o Presidente de 2007, a chance de entrar em contato com grandes inovadores da História, como Albert Einstein (foto), Leonardo da Vinci, Chiquinha Gonzaga e Steve Jobs. Os personagens falaram sobre a importância de se buscar sempre novas perspectivas no trabalho e não ter medo de ousar.



O Superintendente Geral, Humberto Modenezi, aplaude os três colaboradores mais votados em uma das campanhas internas de reconhecimento, diante de todos os colegas. Eles são Francisco Soares (Engenharia e Arquitetura), Renata Sobral (à esquerda, da Área de Tecnologia de Informação) e Ana Marta Silva (Área Financeira do Intercâmbio).



RECONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

Foram conduzidas duas campanhas internas de reconhecimento, que estimulam a identificação de competências importantes entre os colegas e seus gestores. A primeira delas teve sua cerimônia de premiação dos vencedores durante o Encontro com o Presidente, evento semestral em que o principal executivo da empresa repassa pessoalmente as metas para o período, avalia

conquistas e sinaliza riscos, num exercício presencial de alinhamento de estratégia que já se transformou em exemplo para o Sistema Unimed. Mensalmente, um evento semelhante é conduzido por Humberto Modenezi, Superintendente Geral da cooperativa, para disseminar uma visão mais ampla sobre o mercado, o ambiente social, político e econômico em que a Unimed-Rio está



inserida e apresentar um status do desempenho da empresa. Mais de 1.000 colaboradores já passaram pelo treinamento - oficialmente chamado de Café-da-Manhã com o Superintendente Geral mas que é carinhosamente conhecido como Café com o Modenezi - com índice de aprovação superior a 95%.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A Unimed-Rio apresenta índices acima dos padrões de mercado com relação à aceitação e satisfação com a comunicação corporativa interna (média geral em torno de 92%, considerando todos os públicos e veículos, segundo pesquisa quantitativa realizada em outubro de 2007) e esta inclinação do corpo funcional é aproveitada para a disseminação da estratégia corporativa e dos valores organizacionais. São produzidas, aproximadamente, duas matérias ou entrevistas por dia útil de trabalho, com temas que em diversas outras organizações são considerados tabus: análise de ambiente e da concorrência, metas estratégicas, principais projetos e temas correlatos. Está em andamento um projeto de reformulação da intranet da empresa, que foi recentemente apontada pelos colaboradores como o canal preferido para a disseminação de informação institucional.



JUNTOS DENTRO E FORA DE CAMPO

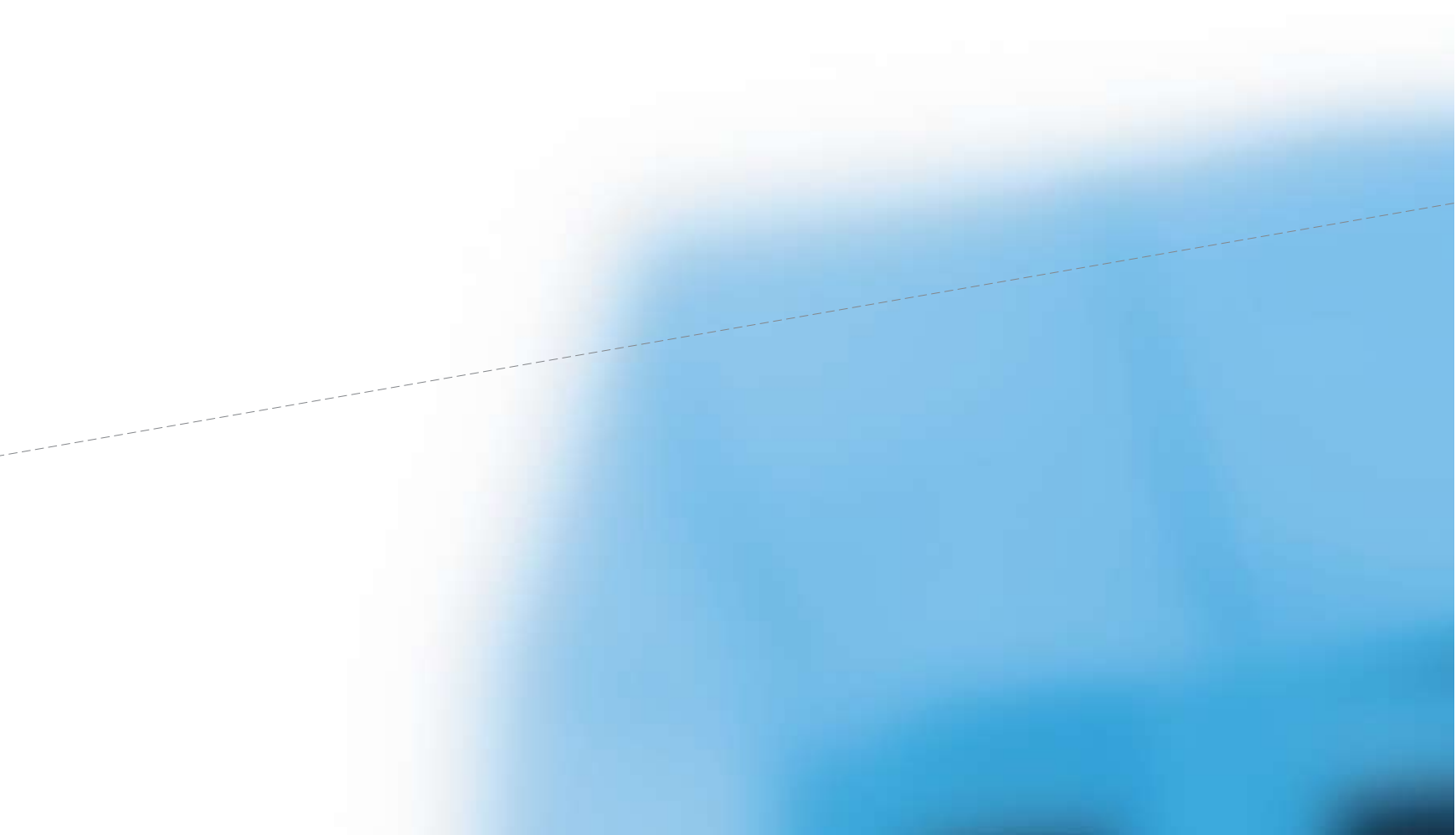
Ao longo do ano, muitas vezes em ações que envolvem as estruturas de Recursos Humanos e Qualidade, Comunicação Corporativa e a Associação dos Funcionários, são criadas oportunidades de relacionamento fora da empresa, como torneios internos de futebol, eventos de motivação e confraternização, gincanas especiais, almoços com gestores para lançamento de projetos ou marcos importantes da gestão, entre outros. Acima, detalhe da Copa Responsabilidade Social.



BENEFÍCIOS

UM PANORAMA DO QUE A UNIMED-RIO OFERECE

- Ticket refeição e Vale Transporte.
- Plano de Saúde e Odontológico, gratuito para as redes otimizadas e subsidiado para os produtos mais abrangentes, extensivo a dependentes.
- Auxílio-creche para colaboradoras com filhos até 7 anos, no valor de até dois salários mínimos.
- Incentivo Universitário de até R\$ 300.
- Cesta Básica, de R\$ 80, para todos aqueles com salário de até R\$ 1.310.
- Garantia de emprego pré-aposentadoria, de um ano, Auxílio Funeral e Complemento de Auxílio Doença.



CAPÍTULO

5

: performance econômica

UM NOVO FATURAMENTO RECORDE, PRÓXIMO A R\$ 1,5 BILHÃO, MARCA O EXERCÍCIO. Mas, para a Unimed-Rio, a dimensão qualitativa é ainda mais importante, e o sucesso da política de condução econômico-financeira foi atestado pelo mercado, por análises de balanços realizadas por veículos de comunicação especializados. Em um deles, a cooperativa é inclusive apontada como a melhor empresa de saúde do Brasil.



Um período de investimentos em qualidade e melhoria da operação

Unimed-Rio mantém política consciente de gestão dos custos, registra mais um ano com resultado comercial de destaque e intensifica investimentos em qualificação de infra-estrutura e recursos humanos em nível operacional.

Pelas características de sua operação, importância relativa ao serviço para os consumidores finais e contexto sócio-econômico em que está inserida, a Unimed-Rio entende que os desdobramentos de natureza econômico-financeira, entre as três linhas usualmente consideradas para a abordagem da gestão sustentável (econômica, ambiental e sócio-cultural), é o de maior relevância. Além de ocupar uma natural posição de destaque no cenário local, é uma organização que há dois anos registra faturamento anual superior a R\$ 1 bilhão e que distribui a totalidade desta receita para uma extensa rede de prestadores de serviços (na área médica, primordialmente), colaboradores (sob a forma de remuneração) e parceiros comerciais em geral. Os investimentos e aportes destinados especificamente a apoio de programas sociais, que serão abordados no próximo capítulo, também contribuem para que o aspecto econômico ganhe relevância em termos de gestão para a Unimed-Rio.

O bom desempenho na esfera comercial, fruto do processo de reformulação dos produtos concretizado em 2006 e da manutenção de níveis compatíveis de investimento em marketing (publicidade, desenvolvimento de mercado e relacionamento, entre outras áreas de atuação), levou a Unimed-Rio a obter em 2007 um crescimento de 17,8% em seu faturamento anual global, que passou de

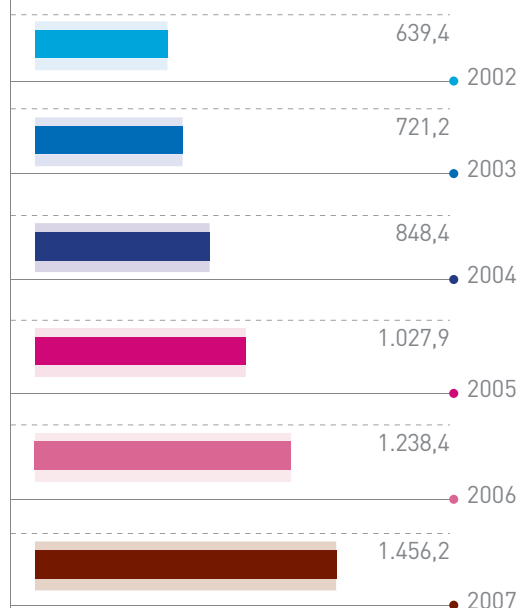
R\$ 1,238 bilhão em 2006 para R\$ 1,456 bilhão. A organização pôde, assim, garantir a melhor remuneração para seus quase 5.000 sócios, com índices de desempenho em ótimo patamar e crescimento do patrimônio líquido da organização. Além do montante destinado ao pagamento da produção médica dos sócios, superior a R\$ 227 milhões, houve distribuição antecipada de sobras, com valor total pouco superior a R\$ 6 milhões, promovida em dezembro de 2007, pelo sexto ano consecutivo. Tal mecanismo corresponderia à distribuição de lucros ou dividendos em uma empresa comercial tradicional.

Mesmo diante deste quadro de desempenho comercial e da manutenção de uma relação equilibrada entre receita global e custo médico no período (veja o quadro “Sinistralidade”, adiante), o resultado anual do exercício 2007 foi cerca de 8% inferior ao de 2006, atingindo o montante de aproximadamente R\$ 23,88 milhões. Entre as explicações para a diferença observada está o elevado nível de investimento na melhoria da operação, como aperfeiçoamento de processos e qualificação do quadro funcional, do atendimento a clientes e dos recursos tecnológicos, que têm seus reflexos sobre o aumento das despesas administrativas. Outro fator decisivo neste sentido foi a constituição de provisões, dentre elas as técnicas, cujo volume total vem se acentuando nos últimos anos e tende a se tornar ainda mais intenso para os próximos.



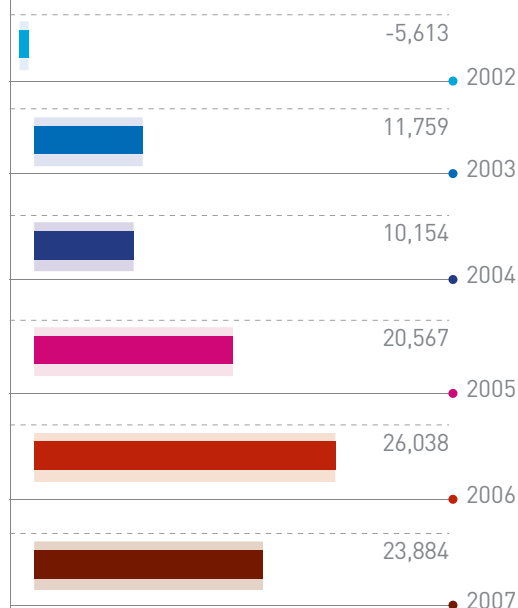
▶ EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO ANUAL

EM MILHÕES DE REAIS



▶ RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

EM MILHÕES DE REAIS



O NEGÓCIO INTERCÂMBIO

A receita gerada em 2007 por esta unidade de negócio, que é constituída pela utilização de clientes de outras Unimed's na rede da Unimed-Rio, atingiu o montante de R\$ 250 milhões, cerca de 15% a mais que o volume apurado em 2006. Em contrapartida, o total de pagamentos realizados a outras Unimed's, pelos serviços prestados aos clientes do Rio de Janeiro com atendimento fora da cidade, chegaram a R\$ 248 milhões, aproximadamente.

Estas movimentações, que refletem numericamente a presença da Unimed-Rio em termos nacionais, também são detalhadas na Tabela de Indicadores do GRI e no Balanço do Exercício, contidas na parte final da publicação.



milhões de reais

Foi o montante aproximado distribuído aos sócios em dezembro de 2007.



Distribuição de Riqueza e Patrimônio

Ampliação do volume de negócios no ano, que ultrapassou R\$ 1,4 bilhão, permitiu nova distribuição antecipada de sobras, além de possibilitar reinvestimento.

O peso econômico da Unimed-Rio com relação à geração de receita para parceiros comerciais tem sua distribuição por segmento representada na figura na página ao lado. Em 2007, 76,1% da receita global foram destinados ao pagamento da rede médica. As despesas administrativas (8,7%) incluem folha de pagamento, despesas fixas como aluguéis e custos com material administrativo, entre outros. As comerciais (5,4%) dizem respeito à remuneração e comissionamento da força de vendas (diretamente proporcionais ao volume de novos negócios). As provisões técnicas e as despesas de marketing encerraram o ano com participação de 4% do faturamento, deixando o resultado na casa de 1,6% (cerca de R\$ 24 milhões para uma receita global de quase R\$ 1,5 bilhão), numa ratificação da importância da gestão equilibrada - quanto menor a margem de um negócio, mais exposta a organização está a oscilações entre resultado positivo ou negativo.

Em relação ao patrimônio líquido da cooperativa, os aportes de novos sócios e o resultado operacional originaram um aumento do Patrimônio Líquido para R\$ 135,5 milhões, 30% superior ao de 2006. O detalhamento do Balanço Patrimonial pode ser encontrado no último capítulo desta publicação, no Balanço do Exercício e em suas Notas Explicativas. Para efeito dos indicadores do Global Reporting Initiative (GRI), por uma diferença de critério técnico na mensuração, o valor do patrimônio líquido

é próximo ao do total do ativo da empresa, sendo, portanto, bem mais amplo. A tabela que contém os indicadores financeiros do GRI também aprofunda tecnicamente a questão.

A geração operacional de caixa (EBITDA) continua sendo um fator decisivo para a performance econômico-financeira da Unimed-Rio, tendo alcançado um patamar de R\$ 44,5 milhões em 2007. Além deste fator, o aporte de capital oriundo da entrada de novos cooperados e da integralização das cotas societárias dos antigos geraram, ao longo de 2007, cerca de R\$ 14,2 milhões, sendo o valor atual de ingresso na cooperativa de R\$ 25 mil.

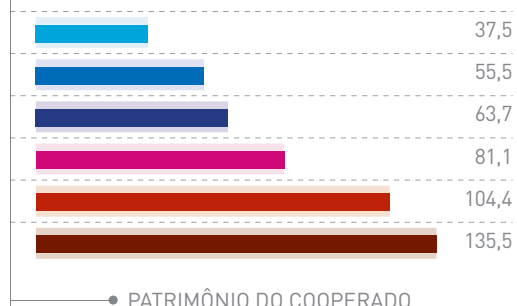
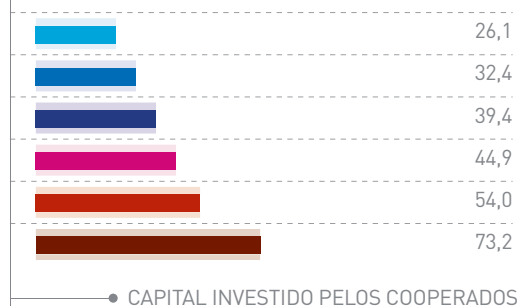
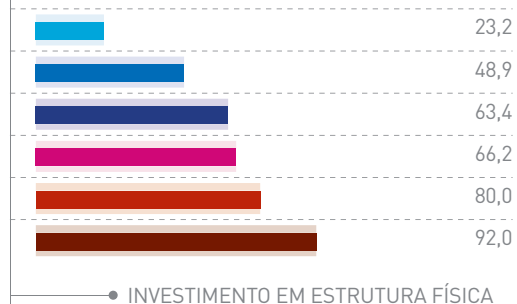
Aportes de capital decorrentes da entrada de novos sócios e da integralização de cotas foram decisivos para crescimento do patrimônio líquido da cooperativa em 2007.



► POSIÇÃO PATRIMONIAL

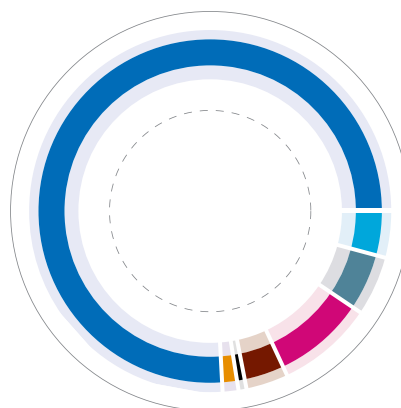
EM MILHÕES DE REAIS

● DEZ/02 ● DEZ/03 ● DEZ/04
● DEZ/05 ● DEZ/06 ● DEZ/07



Com consideração da distribuição antecipada de sobras

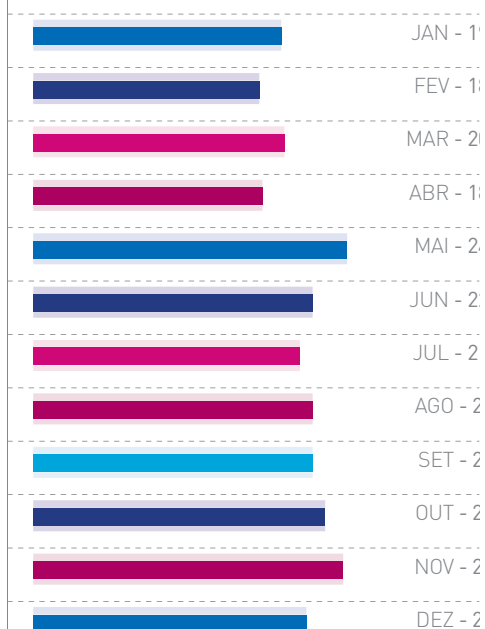
► DESTINAÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL



● CUSTO ATENDIMENTO MÉDICO | 76,1%
● RESULTADO | 1,6%
● OUTRAS DESPESAS | 0,2%
● DESPESAS MARKETING | 4%
● DESPESAS ADMINISTRATIVAS | 8,7%
● DESPESAS COMERCIAIS | 5,4%
● PROVISÕES | 4%

► RECEITA DE INTERCÂMBIO

TOTAIS MENSAIS (EM MILHÕES DE REAIS)





SINISTRALIDADE

A Sinistralidade é um dos indicadores mais importantes para a compreensão do desempenho econômico da Unimed-Rio, pois expressa a relação direta entre os custos médicos, ou seja, os eventos indenizáveis de todos os fornecedores de serviços médicos (inclusive aos cooperados, por meio da remuneração de consultas e procedimentos), e a receita global. Em termos práticos, e simplificando a análise apenas a título de entendimento, uma sinistralidade de 76% indica que de cada R\$ 100 cobrados pela Unimed-Rio em mensalidades de seus clientes, R\$ 76 foram usados para cobrir os gastos com consultas, exames, internações etc.

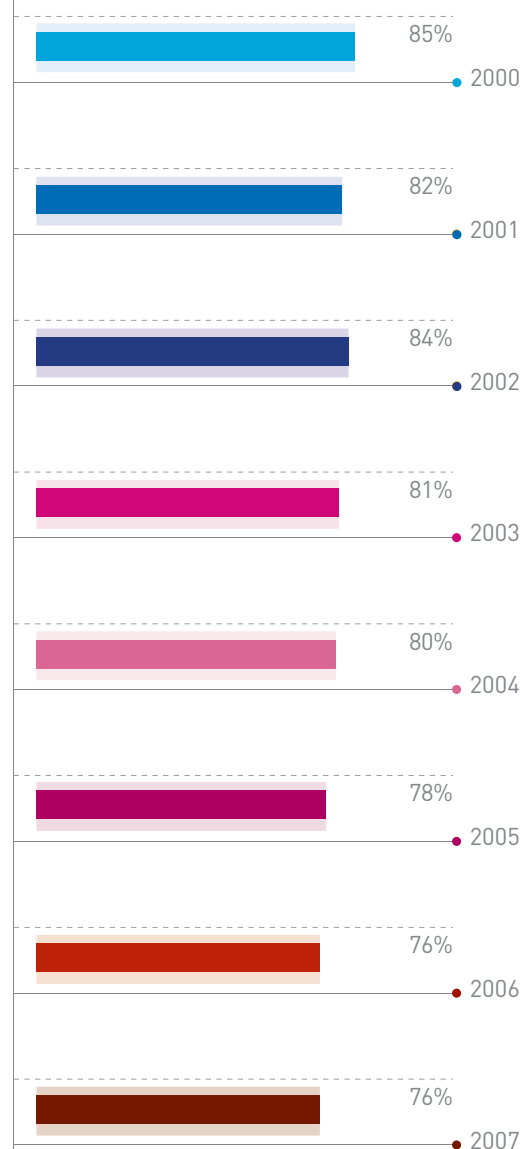
A margem excedente (no caso do exemplo, 24%) é utilizada para cobrir todas as despesas operacionais (da impressão dos blocos de notas médicas ao salário das pessoas envolvidas na estrutura de administração), além de cobrir despesas comerciais (agenciamentos e comissões da força de vendas), publicidade e propaganda, reinvestimento para crescimento do negócio e, por fim, mas não com menos importância, para a constituição de reservas técnicas e legais.

Os níveis anuais de sinistralidade vêm caindo à medida que a Unimed-Rio consegue estabelecer gestão mais apurada e consciente, além de poder desenvolver seus produtos, gerando, simultaneamente, satisfação e atração para novos clientes. Pelo resultado anual pode-se ter uma ideia do que poderia ser considerada a *margem de lucro* da Unimed-Rio: R\$ 24 milhões sobre um faturamento de R\$ 1,45 bilhão, aproximadamente, indica uma margem em torno de 1,6%. A única peculiaridade é que, em essência, por ser uma cooperativa, a Unimed-Rio não tem fins lucrativos. Ela existe para gerar riqueza para seus sócios, o que efetivamente

acontece. Após cada exercício, parte das sobras - como os lucros são chamados - é distribuída entre os médicos em reais, de forma proporcional à sua produção ao longo do ano, e outra como integralização de cotas do capital social.

▶ EVOLUÇÃO GERAL DA SINISTRALIDADE

NÚMERO DE CLIENTES





Aplicações e reservas

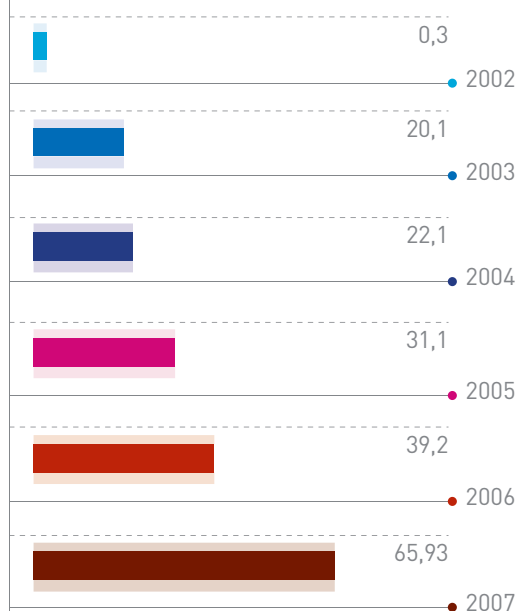
Constituição de reservas técnicas exigidas pelo órgão regulador foi um dos mais importantes marcos da gestão em 2007.

Foi observado em 2007 um crescimento médio de 68% em relação ao saldo aplicado no final do ano anterior, com destaque para o aumento de 172% no saldo das aplicações livres, que atingiram R\$ 28 milhões em dezembro do ano passado, contra R\$ 10,3 milhões em dezembro de 2006. Estas aplicações têm como principal objetivo a destinação ao projeto de verticalização. Em relação às aplicações em ativos garantidores, todo o volume de R\$ 37,9 milhões (lastro da Provisão de Risco) já se encontra registrado na CETIP (Câmara de Custódia e Liquidação) conforme determinação da Agência Nacional de Saúde (ANS).

Um importante marco foi conquistado também com relação às reservas técnicas legais, com o término da constituição do montante de Provisão de Risco e constituição dos Ativos Garantidores (Aplicações Financeiras), ambas estipuladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A partir do segundo semestre o saldo da provisão passou a crescer apenas pela variação da receita, dinâmica que foi desde então estabelecida para os exercícios seguintes. Houve, ainda, melhora substancial do montante de capital para investimento, que fechou 2007 com o saldo de R\$ 18,5 milhões. Este fato ocorreu em função do Capital de Giro (CDG) ter apresentado crescimento superior ao da Necessidade de Capital de Giro (NCG), demonstrando eficiência da empresa na gestão do seu fluxo de capitais.

▶ APLICAÇÕES FINANCEIRAS

EM MILHÕES DE REAIS



Os índices de necessidade de capital de giro mantiveram-se abaixo dos recursos disponíveis, demonstrando acerto na gestão do fluxo financeiro.



Principais projetos para 2008

Nos próximos anos, investimentos serão concentrados no desenvolvimento de recursos próprios, em ferramentas de inteligência e em programas operacionais.

O processo de Planejamento Estratégico da Unimed-Rio para o ano de 2008 incluiu uma nova metodologia para a seleção de projetos de grande impacto operacional ou financeiro, tratados como Projetos Corporativos. Este portfólio de ações é composto pelo processo de Verticalização, por dois projetos referentes à implantação da segunda fase do projeto TISS (automação da entrega da produção e da autorização de prestadores e médicos cooperados), um sistema de inteligência para a Medicina Preventiva e a estruturação de um sistema de CRM (da sigla em inglês Customer Relationship Management), que representa pessoas, processos e ferramentas de inteligência para aprimorar o atendimento, o desenvolvimento de produtos e as ações de mercado.

De todos eles, o projeto de verticalização - basicamente focado na criação de estruturas próprias de atendimento, inclusive hospitalar - assume papel de destaque, por sua dimensão estratégica. Estudos de viabilidade desenvolvidos por consultorias especializadas apontaram processos possíveis para a verticalização e foram definidos objetivos de curto e médio prazos relativos à construção de um hospital na Barra da Tijuca, em terreno estrategicamente localizado na Avenida Ayrton Senna.

Com relação justamente à gestão de projetos, cabe menção especial à criação de um Escritório

Foi criado escritório corporativo de projetos, para dar suporte e garantir alinhamento estratégico às ações de maior relevância.

de Projetos (ou PMO, da sigla em inglês *Project Management Office*, como a estrutura é também conhecida), seguindo uma tendência mundial para a profissionalização do gerenciamento e, em particular, do monitoramento e controle dos projetos desenvolvidos. A nova estrutura confere mais aderência estratégica às ações, padroniza indicadores de desempenho, andamento e performance - especialmente no que diz respeito ao retorno sobre o investimento, gestão de riscos e de qualidade - e permite à Unimed-Rio alcançar maior produtividade, por uma maior sinergia estabelecida entre projetos relacionados e pela natural flexibilidade que esta profissionalização impõe às equipes envolvidas. A estrutura está diretamente vinculada ao Controller da cooperativa.



RECONHECIMENTOS DA GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Melhor empresa de saúde do Brasil,
segundo análise de balanço do Jornal
Gazeta Mercantil.

Uma das cinco melhores empresas de
saúde do país, segundo análise nacional
da Revista Isto É Dinheiro.

265ª posição no ranking das 500 Melhores
e Maiores Empresas do País, da Revista
Exame, subindo 42 posições.

: sociedade

A PERCEPÇÃO DA DINÂMICA DA NATUREZA, FUNDAMENTADA EM CICLOS E NA TRANSFORMAÇÃO constante, é um traço marcante do Origami e encerra uma importante lição para o mundo empresarial: a necessidade de constante reavaliação de princípios, valores, idéias e prioridades. Fora do âmbito da Unimed-Rio, em projetos que envolvem diretamente as comunidades, buscamos manter viva esta orientação.



Uma nova abordagem sobre responsabilidade empresarial

Instrumentos de gestão novos ou aprimorados, direcionamento para capacitação de parceiros e criação de ações próprias marcam uma nova fase para a Unimed-Rio em âmbito social.

Um mundo em constante transformação exige empresas em permanente auto-avaliação. Também com relação às práticas de sustentabilidade e gestão orientada pela responsabilidade empresarial esta é uma necessidade. Empresas de todo o mundo, diante de diversos estímulos - como pressões e movimentos da sociedade civil, dos órgãos governamentais e do mercado -, têm se dedicado a reavaliar o que até então vinha sendo considerado simplesmente responsabilidade social. Na Unimed-Rio, assim como em todo o Sistema Unimed, pioneiro em

diversas ações de retribuição à sociedade, não é diferente. Assim, o ano de 2007 foi marcado pela consolidação de uma nova perspectiva diante do tema e conseqüentemente por um novo olhar sobre as complexas interações que a cooperativa mantém com seus diversos públicos de interesse.

Este novo olhar fundamenta-se na evolução do conceito básico de responsabilidade social para o de gestão sustentável. Em termos simplificados, as organizações que estão em estágio mais avançado de operacionalização perceberam que o tema não está restrito a quantos projetos são mantidos, ou a quanto dinheiro é investido em *ações sociais*, já que, a rigor, toda e qualquer ação de uma organização é necessariamente provida de desdobramentos econômicos, sociais e ambientais.

Como explorado no primeiro capítulo desta publicação, a sustentabilidade está ligada a esta percepção íntegra e multi-disciplinar da vida de uma empresa, visando a perpetuação e o equilíbrio de forças com relação aos seus diversos públicos de contato, direta ou indiretamente. Na Unimed-Rio, esta nova filosofia deu origem a novos instrumentos para apoio à gestão da cooperativa. Embora seja um caminho longo a ser cumprido, com trechos ainda não mapeados, esta caminhada inicial pode sem dúvida ser conside-



Equipe de video-jornalismo formada na Escola de Informática e Cidadania da Ilha da Gigóia



A análise dos impactos sociais, econômicos e ambientais é extremamente complexa. Experimentação e participação dos públicos de interesse são fundamentais.

rada a maior conquista do ano de 2007 e, talvez, de toda a história da organização.

Entre estes instrumentos está esta publicação, reformatada para atender a esta abordagem mais ampla, segundo padrões internacionais. Também se encaixa nesta categoria o Código de Conduta Profissional da Unimed-Rio, lançado em 2007 para indicar ao corpo funcional as principais linhas e os valores fundamentais em termos de comportamento ético, preservação e valorização da marca e relacionamento baseado no respeito pela vida. Distribuído e assinado por todos os colaboradores, o documento se tornou rapidamente uma ferramenta importante.

A consolidação dos impactos econômicos, ambientais e sociais é bastante complexa, independentemente da área de atuação da empresa, e para tanto a Unimed-Rio recorreu ao Global Reporting Initiative (GRI), entidade internacional sem fins lucrativos que emite um guia de boas práticas com relação à prestação de contas de uma empresa à sociedade. Estas orientações geram um relatório extenso e cujo preenchimento, por não se encaixar necessariamente na forma mais usual de controle das organizações, requer aprendizado. O Relatório de Sustentabilidade da Unimed-Rio foi estruturado de forma híbrida: parte dos indicadores aparece ao longo dos capítulos, e outra, consolidada segundo os critérios do

GRI, sob a forma de uma grande tabela. Esta foi a forma encontrada para suprir as necessidades dos públicos que buscam uma visão geral sobre a atuação da cooperativa ou que têm necessidades de informações específicas (instituições de mercado, financeiras, do terceiro setor e outras). Assim como em nossas diversas iniciativas, tanto as internas quanto as voltadas para fora, assumimos que somente a experiência e uma participação próxima dos grupos de interesse poderá levar ao aprimoramento desta forma de prestação pública de resultados na área social.

Aula no Instituto Criança Renascer, primeiro parceria do Programa de Responsabilidade Social da Unimed-Rio.





Política de engajamento

Oficina com parceiros para construção de indicadores e consulta aos públicos de interesse compõem primeira experiência de aproximação.

Diante deste novo cenário, um ponto fundamental é estabelecer com os públicos estratégicos da Unimed-Rio mecanismos de coleta de informações e de negociação. A sustentabilidade, por definição, estabelece-se entre as partes, e não de uma parte a outra. Para tanto, foram mapeados e trabalhados em 2007 alguns destes pontos de contato, como experiência inicial de um movimento que será consolidado de 2008 em diante.

Foi realizada uma pesquisa de opinião com grupos de colaboradores, fornecedores e parceiros do Programa de Responsabilidade Social, para avaliação da relevância e pertinência dos temas a serem incluídos no Balanço Social, que é publicado pelo segundo ano consecutivo segundo os padrões do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase). Os principais pontos de interesse levantados foram:

- Projetos de Sustentabilidade e Responsabilidade Social.
- Programa de Prevenção e Promoção de Saúde.
- Resultados de ações de manutenção e recuperação do meio ambiente.
- Investimentos em Marketing.

Além disso, em 2007 a cooperativa promoveu para os parceiros do programa de Responsabilidade Social oficinas de capacitação, que abordaram temas como indicadores e geren-



ciamento de projetos para o terceiro setor. O objetivo da ação é contribuir para que as instituições apoiadas se profissionalizem para atingirem resultados cada vez mais efetivos.

Para ajudar na disseminação de conhecimento e pela diversidade dos públicos envolvidos, o novo site da Unimed-Rio conta agora com uma seção completa sobre as práticas e ferramentas de gestão em direção à Sustentabilidade, oferecendo downloads de balanços anteriores, de documentos como a Política de Responsabilidade Social (publicada em 2006 e atualizada conforme o andamento das ações) e links para iniciativas apoiadas pelo programa. A seção é também um canal de contato, permitindo acesso à equipe do Programa de Responsabilidade Social e a inscrição de projetos para análise.



Ações e Principais Resultados do Programa

Conheças as ações desenvolvidas por parceiros e pela própria Unimed-Rio nas áreas de saúde, educação e preparação para o mercado de trabalho.

Além de todos os indicadores presentes no Relatório, houve em 2007 um esforço considerável para a melhoria contínua de qualidade dos indicadores dos projetos que constituem o Programa de Responsabilidade Social da Unimed-Rio. Eles estão consolidados no Balanço Social e também serão incorporados ao Balanço Social do Sistema Unimed. Ao todo, mais de 35 mil pessoas foram direta ou indiretamente atingidas por ações próprias e de terceiros. Conheça as conquistas e resultados específicos dos projetos:

INSTITUTO SAÚDE CRIANÇA RENASCER

Parceiro da Unimed-Rio desde 1999, tendo sido o primeiro parceiro do Programa, o Instituto orienta seus esforços para a diminuição do índice de reinternação de crianças com alta e expostas a condições instáveis com relação a saneamento e higiene, alimentação ou acompanhamento. Sua intervenção se dá diretamente junto à família e no meio em que as crianças são reinseridas após deixarem o hospital. No ano passado, 255 famílias foram beneficiadas.

O apoio da Unimed-Rio é financeiro, com o montante mensal destinado à compra de medicamentos que são distribuídos às famílias. Além disso, a cooperativa compra regularmente



brindes produzidos pelo projeto Anzol, iniciativa que busca contribuir para a auto-sustentação do Renascer. Em 2007, os indicadores finais do acompanhamento, que se dá até dois anos após a reintegração da criança, revelaram não só melhoria na avaliação médica dos meninos e meninas como também aumento na renda familiar. Parte da ação do projeto envolve capacitação profissional das mães, que incrementa a receita familiar e, por extensão, faz subir os níveis de cuidado e condições gerais.

Atendimento a famílias no Saúde Criança Renascer.



REPARTIR

O Projeto Repartir, que presta atendimento mensal e acompanhamento específico a crianças com problemas crônicos de saúde ou que receberam alta recentemente, conta com o apoio da Unimed-Rio para financiar o trabalho de assistentes sociais que, em 2007, deram suporte e orientação a 105 famílias. A organização faz parte da Rede Saúde Criança, juntamente com o Instituto Criança Renascer, e presta atendimento a crianças que passaram por internação no Hospital Menino Jesus, no bairro de Vila Isabel, Zona Norte do Rio. Tem cinco anos de existência.

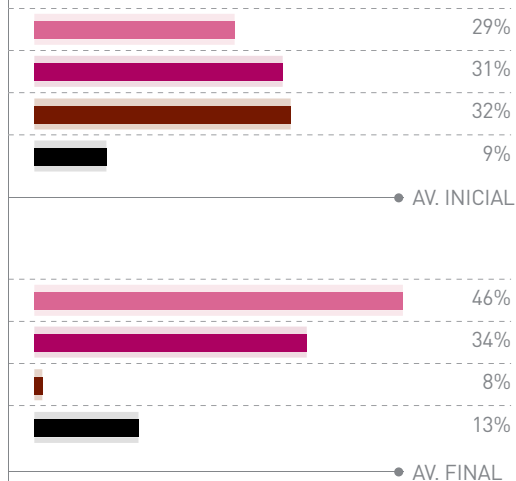


Na Internet: a história de vida de Angélica Cândido, de 33 anos, uma das beneficiadas pelo Repartir. Acesse www.unimedrio.com.br e escolha "Responsabilidade Social" no menu.

ESTADO CLÍNICO DAS CRIANÇAS

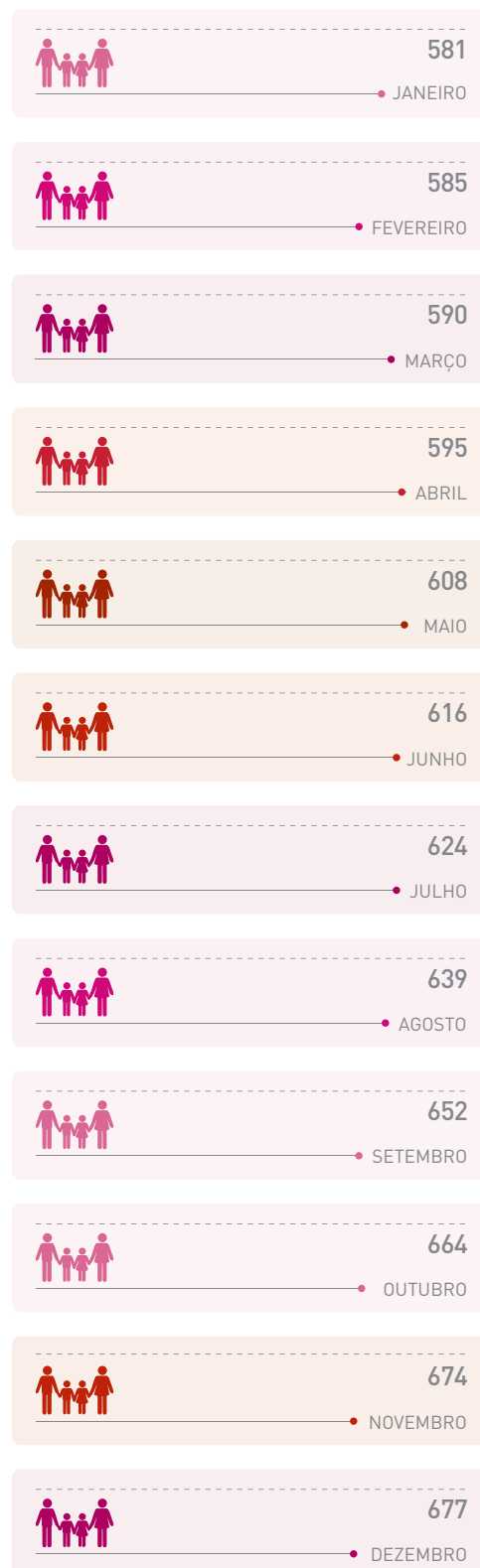
APÓS FINAL DE ATENDIMENTO DE 2 ANOS

● BOA ● REGULAR
● RESERVADA ● SEM INFORMAÇÃO



FAMÍLIAS ATENDIDAS

CRESCIMENTO CUMULATIVO AO LONGO DE 2007





JOVEM APRENDIZ

A parceria com o Camp Mangueira, instituição que atua na formação profissional e pessoal de adolescente e os encaminha para o mercado de trabalho, existe desde 2001. Nesta época, a Unimed-Rio recebia os estagiários de nível médio, aos quais oferecia ajuda de custo e outros benefícios, como plano de saúde e odontológico.

No início de 2007, o projeto foi reformulado para atender a legislação vigente e os estagiários migraram para condição de Jovens Aprendizes e passaram a ser regidos pelo regime CLT, o que garante o 13º salário, FGTS, Bolsa Auxílio e férias remuneradas com o acréscimo de 1/3 do salário. Na cooperativa, os Jovens Aprendizes também são acompanhados quanto ao desempenho escolar e familiar, além de participarem de palestras

e treinamento. No final do ano passado, o Camp Mangueira contabilizou um total de 105 empresas parceiras e 408 adolescentes encaminhados.

Além da natural qualificação para uma colocação posterior ao período de trabalho na Unimed-Rio, o projeto tem índice de aproveitamento de 20% dos jovens na própria cooperativa (24 contratações desde o início da ação). Para 2008, segundo o que prevê a legislação, a Unimed-Rio terá 43 vagas.



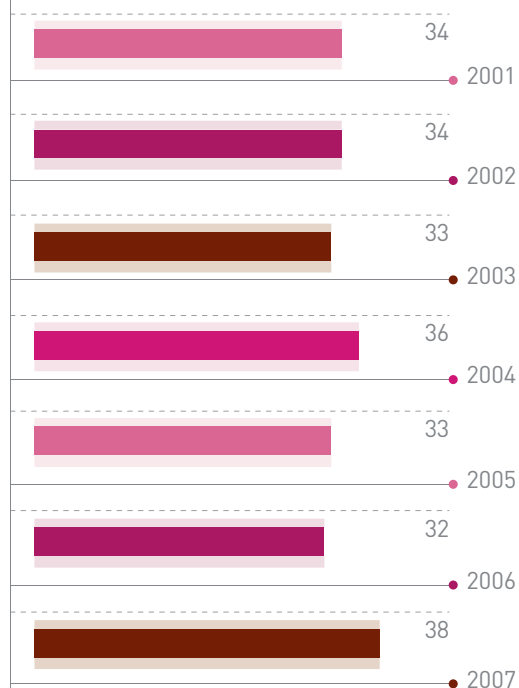
Na Internet: a história de vida de Ednaldo Moreira, de 17 anos, um dos Jovens Aprendizes da cooperativa. Acesse www.unimedrio.com.br e escolha "Responsabilidade Social" no menu.

Com nova legislação, projeto foi reformulado. e participantes são agora Jovens Aprendizes.



JOVEM APRENDIZ

NÚMERO DE JOVENS





PAPEL PINEL

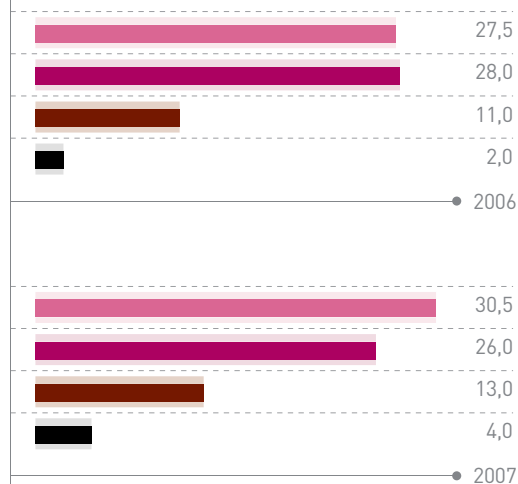
O Papel Pinel, projeto que promove por meio da arte a reinserção social de pacientes atendidos pelo Hospital Psiquiátrico Philipe Pinel e de outros dois hospitais dessa especialidade, tem a Unimed-Rio como a única parceria regular. A cooperativa realiza a doação de papel, papelão, jornais e revistas para a instituição, que faz a reciclagem e vende o excedente para a compra de materiais para a produção de blocos, cadernos, agenda, entre outros.

Os participantes passam a ter uma fonte de renda, que é gerada com a venda dos produtos. Em 2007, a cooperativa doou mais de 9 toneladas de papel e a geração de renda total do projeto ultrapassou a marca dos R\$ 30 mil, sendo mais de R\$ 25 mil com a venda dos produtos.

INDICADORES PAPEL PINEL

EM MILHARES DE REAIS

- RECEITA TOTAL
- VENDA DE PRODUTOS
- SOBRA DISTRIBUÍDA
- VENDA DE PAPEL



RETIRO DOS ARTISTAS

No ano passado, o apoio ao Retiro dos Artistas, instituição que recebe artistas de todo o país, foi reformulado. A cooperativa passou a promover na casa atividades como avaliação nutricional, biodança, arte terapia e ginástica postural, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos residentes. Hoje, cerca de 40 pessoas desfrutam os benefícios do apoio da Unimed-Rio, que está na Casa dos Artistas desde 2003.



Na Internet: a história de vida de Altair da Silva, mais conhecido como o palhaço Cocada, que alegrou as plateias em diferentes picadeiros. Acesse www.unimedrio.com.br e escolha "Responsabilidade Social" no menu.



ARREDORES

O Arredores é o primeiro projeto próprio da Unimed-Rio e foi bastante ampliado em 2007. Como uma iniciativa que busca contribuir para o desenvolvimento das comunidades e do meio ambiente ao redor da cooperativa, o projeto suporta uma escola de informática e cidadania (EIC) na Ilha da Gigóia, na Barra da Tijuca, em parceria com o Comitê para a Democratização da Informática (CDI) e o Instituto Terrazul. No ano passado, cerca de 130 pessoas participaram da EIC. Um outra ação do Arredores é a de Capacitação Comunitária, que ofereceu os cursos “Jovens Comunicadores” e “Gestão de Pequenos Negócios” para 23 moradores da região. Na área voltada para a preservação dos recursos naturais, o projeto criou a ação Mangue Saudável, que, em parceria com o biólogo Mário Moscatelli, recolheu 321 sacos de lixo de 200 litros no trecho da Lagoa da Tijuca localizado atrás da sede da Unimed-Rio. Ainda nesta linha de atuação, foram realizadas ações de educação ambiental para filhos de colaboradores e alunos de escolas da região. No total, mais de 300 crianças participaram das atividades.



Na Internet: a história de vida de Angela Inácio, de 15 anos, participante do projeto Arredores. Acesse www.unimedrio.com.br e escolha “Responsabilidade Social” no menu.

*Atividades do Arredores:
palestras com especialistas,
passeios de barco para
conhecer o sistema natural e
teatro para conscientização.*





SAÚDE NA LAGOA

Criado no início de 2005, o Projeto contou com adoção do entorno da Lagoa Rodrigo de Freitas, com o plantio de mudas em seu entorno, a recuperação das principais áreas de lazer, como pista de corrida e caminhada, quadras de esporte e sinalização. Além disso, durante os domingos, era realizada a Clínicas de Caminhadas, que orientava os “atletas de fim de semana”, com a medição de peso, pressão arterial, índice de massa corpórea e avaliações funcionais com orientação para esportes. No final do ano passado, o projeto foi finalizado. Foram três anos de atividades e mais de 15 mil pessoas beneficiadas. Os esforços serão revertidos para ações em benefícios de outros públicos.

Estrutura montada na Lagoa, sob a qual já foram realizados mais de 15 mil atendimentos.

ATIVIDADES INTERNAS

Em 2007 foram realizadas ações internas na Unimed-Rio, como campanhas de doação de Sangue para o Instituto Hemorio e o Ótima Dica, ação em que um colaborador que domina um tema ministra palestras para os colegas de trabalho. Alguns assuntos abordados foram fotografia digital, declaração de imposto de renda e o uso da calculadora financeira.

Além disso, no ano passado foi realizada uma Gincana em que os participantes arrecadaram material para os projetos apoiados. As equipes conseguiram 17 cadeiras de rodas, 55 cobertores e mais de cem jogos de toalhas e roupa de cama.





CIRURGIA DE CATARATA

O projeto ofereceu tratamento oftalmológico gratuito para moradores do Retiro dos Artistas, uma das entidades apoiadas pelo programa de Responsabilidade Social da Unimed-Rio. A ação, idealizada e conduzida pelos médicos cooperados Sérgio Fernandes e Paulo César Fontes, promoveu um total de 30 cirurgias de catarata. Os atendimentos aconteceram no Centro Médico Rio Mar-Hospital Oftalmológico da Barra, um dos parceiros da iniciativa ao lado do Alcon, laboratório especializado que doou os insumos necessários para os atendimentos, e do Ministério da Saúde-Hospital de Ipanema. As equipes de enfermagem e anestesia que participaram dos procedimentos foram voluntárias. O evento foi acompanhado por cooperados da Unimed-Rio, que puderam assistir às cirurgias por meio de equipamento de transmissão simultânea.



Cirurgia de catarata com moradores do Retiro dos Artistas: contribuição de médicos cooperados.

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

Marketing Best de Responsabilidade Social
Projeto Arredores - Ação Mangue Saudável.

Modelos de sustentabilidade

Estudo sobre práticas de gestão mostra Unimed-Rio no caminho correto.

A cooperativa participou no ano passado do Guia Exame de Sustentabilidade, levantamento que analisa práticas de sustentabilidade do mercado nacional e lista as 20 melhores ao avaliar indicadores econômico-financeiros, sociais e ambientais. A cooperativa não obteve pontuação para fazer parte do grupo das 20

primeiras, mas alcançou resultados que indicam que o trabalho está no caminho certo.

A Unimed-Rio teve desempenho superior à média dos participantes em quatro dos cinco quesitos abordados. Em um deles, que observa o impacto econômico-financeiro, o resultado foi superior até mesmo aos das empresas-modelo. O conceito de sustentabilidade vem sendo muito difundido a partir de iniciativas de responsabilidade social, mas é uma prática de impacto transversal nas organizações, ou seja, passa pela ação e pelo nível de conscientização dos profissionais das mais diversas áreas.



CAPÍTULO

: anexos

BALANÇO DO EXERCÍCIO 2007

BALANÇO SOCIAL MODELO IBASE

INDICADORS DO GLOBAL REPORTING INITIATIVE



Parecer do Conselho Fiscal

Os Membros do Conselho Fiscal da UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA, em reunião realizada nesta data, cumprindo o que determina a Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971, disposições estatutárias e Lei 9.656 de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, tendo examinado o balanço patrimonial, as demonstrações das sobras e perdas, da mutação do patrimônio líquido e da origem e aplicação de recursos referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2007, considerando as conclusões apresentadas no Parecer dos Auditores Independentes de 2008, aprovam as peças pertinentes e consideram adequada a posição patrimonial e econômico-financeira da Cooperativa, estando tudo em condições de receber a aprovação da Assembléia Geral Ordinária.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2008.

DR. ARMINDO FERNANDO M.C. DA COSTA

Conselheiro Efetivo

DR. CARLOS ALFREDO L. ALVES

Conselheiro Efetivo

DRA. ANGELA CRISTINA M. FERREIRA

Conselheira Efetiva

DRA. EDILMA CRISTINA SANTOS RIBEIRO

Conselheira Suplente

DRA. ANGELA MARIA M. NERY DE OLIVEIRA

Conselheira Suplente

DR. JOSÉ TAVELA FILHO

Conselheiro Suplente



Balanço Patrimonial

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO

ATIVO

valores em Reais (R\$)

	2007	2006 Reclassificado
CIRCULANTE	240.994.225,10	167.102.536,05
Disponível	32.789.506,84	42.710.961,87
Realizável	208.204.718,26	124.391.574,18
Aplicações vinculadas a provisão técnica	37.885.109,22	-
Créd. operações pl. de assist. à saúde	126.996.380,83	93.742.726,98
Contraprestação pecuniária	64.132.217,10	55.070.762,10
Operadora de planos de assist. à saúde	62.864.163,73	38.671.964,88
Desp. de comercialização diferidas	5.877.404,01	3.464.062,72
Títulos e créditos a receber	11.565.232,51	11.895.035,17
Outros valores e bens	25.880.591,69	15.289.749,31
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	30.546.948,31	22.017.593,61
Valores e bens	30.546.948,31	22.017.593,61
PERMANENTE	92.016.041,96	79.992.641,56
Investimentos	6.613.411,12	5.739.059,15
Particip. societárias - investimentos no país	6.417.908,19	5.537.790,66
Outros investimentos	195.502,93	201.268,49
Imobilizado	69.185.592,80	59.339.723,50
Imóveis de uso próprio - não hospitalares	45.428.669,87	33.891.311,45
Bens móveis - não hospitalares	23.700.139,57	25.415.829,10
Outras imobilizações - não hospitalares	56.783,36	32.582,95
Diferido	16.217.038,04	14.913.858,91
TOTAL DO ATIVO	363.557.215,37	269.112.771,22

PASSIVO

valores em Reais (R\$)

	2007	2006 Reclassificado
CIRCULANTE	184.516.766,18	141.536.703,58
Provisões técnicas	51.925.544,22	41.292.335,32
Provisão de risco	51.925.544,22	41.292.335,32
Eventos a liq. de op. de ass. à saúde	57.610.915,48	52.548.649,37
Débitos de operações de assist. à saúde	6.940.798,19	966.876,93
Comercialização sobre operações	3.394.523,32	784.862,20
Operadoras de planos de assist. à saúde	3.546.274,87	182.014,73
Outros débitos de op. planos de ass. à saúde	1.607.296,59	1.325.491,43
Débitos op. ass. à saúde não rel. pl. saúde da op.	66.432.211,70	45.403.350,53
Tributos e contribuições a recolher	12.318.854,06	9.236.615,08
Fornecedores	33.535.868,03	21.029.324,59
Empréstimos e financiamentos a pagar	9.821.570,64	8.433.654,18
Provisões	6.926.300,12	5.385.701,01
Débitos diversos	3.829.618,85	1.318.055,67
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	49.591.642,33	28.223.370,79
Empréstimo e financiamento a pagar	19.879.513,16	6.465.385,98
Provisão para contingências	17.266.497,83	12.766.610,05
Outros	12.445.631,34	8.991.374,76



valores em Reais (R\$)

	2007	2006 Reclassificado
PATRIMÔNIO SOCIAL	129.448.806,86	99.352.696,85
Capital Social	73.248.286,67	53.997.983,34
Reservas	41.951.426,47	28.645.457,66
Reservas de reavaliação	1.772.742,24	1.862.938,68
Reservas de sobras	40.178.684,23	26.782.518,98
Sobras do exercício	14.249.093,72	16.709.255,85
Sobras do exercício	20.301.372,39	21.709.255,85
Sobras antecipadas	(6.052.278,67)	(5.000.000,00)
TOTAL DO PASSIVO	363.557.215,37	269.112.771,22

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

FIM DO EM 31 DE DEZEMBRO

	2007	2006 Reclassificado
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	1.443.525.023,15	1.221.877.854,80
Contraprestações líquidas	1.456.273.055,95	1.238.443.072,79
Variação das provisões técnicas	(10.633.208,90)	(15.164.335,32)
Receita com adm. de planos de assistência saúde	440.675,00	341.235,00
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(2.555.498,90)	(1.742.117,67)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(1.108.852.984,44)	(945.462.798,21)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	334.672.038,71	276.415.056,59
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(77.651.883,12)	(66.589.374,87)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(191.871.954,81)	(163.862.433,08)
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(44.971.044,85)	(28.396.500,57)
Provisão para perdas sobre créditos	(42.662.678,58)	(26.218.275,03)
Outras	(2.308.366,27)	(2.178.225,54)
Resultado operacional	20.177.155,93	17.566.748,07
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	5.031.076,16	7.419.848,09
Receitas Financeiras	14.713.996,63	12.209.724,16
Despesas Financeiras	(9.682.920,47)	(4.789.876,07)
RESULTADO PATRIMONIAL	1.295.576,02	821.145,49
Receitas patrimoniais	1.295.576,02	821.145,49
RESULTADO NÃO-OPERACIONAL	(1.300.631,29)	1.060.602,82
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	25.203.176,82	26.868.344,47
Imposto de Renda	(904.410,05)	(604.159,03)
Contribuição Social	(414.799,25)	(226.137,25)
SOBRAS LÍQUIDAS	23.883.967,52	26.038.048,19
Distribuição estatutária		
Reserva legal - 10%	(2.388.396,75)	(2.554.030,10)
Reserva de assist. tec. educacional - 5%	(1.194.198,38)	(1.277.015,05)
R.A.T.E.S. Art. 87 Lei 5764	-	(497.747,19)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLÉIA	20.301.372,39	21.709.255,85



DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007

valores em Reais (R\$)

	Atos Principais	Atos Auxiliares	Atos Não Cooperativos	Reservas	TOTAL
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	602.392.198,26	774.161.803,58	66.971.021,31	-	1.443.525.023,15
Contraprestações líquidas	607.712.033,64	780.998.567,68	67.562.454,63	-	1.456.273.055,95
Variação das provisões técnicas	(4.437.305,88)	(5.702.585,02)	(493.318,00)	-	(10.633.208,90)
Receita com adm de planos de assistência saúde	183.896,49	236.333,80	20.444,71	-	440.675,00
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(1.066.425,99)	(1.370.512,88)	(118.560,03)	-	(2.555.498,90)
Percentual (%) dos Atos	41,73	53,63	4,64	-	100,00
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(462.731.422,12)	(594.677.343,71)	(51.444.218,61)	-	(1.108.852.984,44)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	139.660.776,14	179.484.459,87	15.526.802,70	-	334.672.038,71
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(32.404.626,06)	(41.644.669,07)	(3.602.587,99)	-	(77.651.883,12)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(80.069.390,40)	(102.900.840,80)	(8.901.723,62)	-	(191.871.954,81)
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(18.766.703,80)	(24.117.950,60)	(2.086.390,45)	-	(44.971.044,85)
Provisão para perdas sobre créditos	(17.803.407,85)	(22.879.974,83)	(1.979.295,90)	-	(42.662.678,58)
Outras	(963.295,95)	(1.237.975,77)	(107.094,55)	-	(2.308.366,27)
Resultado operacional	8.420.055,89	10.820.999,40	936.100,64	-	20.177.155,93
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	2.099.500,16	2.698.163,82	233.412,18	-	5.031.076,16
Receitas financeiras	6.140.244,62	7.891.109,60	682.642,41	-	14.713.996,63
Despesas financeiras	(4.040.744,46)	(5.192.945,78)	(449.230,23)	-	(9.682.920,47)
RESULTADO PATRIMONIAL	540.652,14	694.816,82	60.107,06	-	1.295.576,02
Receitas patrimoniais	540.652,14	694.816,82	60.107,06	-	1.295.576,02
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	(542.761,73)	(697.527,96)	(60.341,60)	-	(1.300.631,29)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	10.517.446,46	13.516.452,08	1.169.278,28	-	25.203.176,82
Imposto de renda	-	-	(904.410,05)	-	(904.410,05)
Contribuição social	-	-	(414.799,25)	-	(414.799,25)
SOBRAS LÍQUIDAS	10.517.446,46	13.516.452,08	(149.931,02)	-	23.883.967,52
Distribuição estatutária					
Reserva legal - 10%	-	-	-	(2.388.396,75)	(2.388.396,75)
Reserva de assist. tec. educacional - 5%	-	-	-	(1.194.198,38)	(1.194.198,38)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLÉIA	10.517.446,46	13.516.452,08	(149.931,02)	(3.582.595,13)	20.301.372,39



DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO SOCIAL

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO

valores em Reais (R\$)

	Capital Realizado	Capital a Integralizar	Reservas de Sobras	Reserva de Reavaliação	Sobras Acumuladas	Total
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2005	65.458.276,30	(20.511.579,80)	17.128.466,03	1.953.135,12	12.574.104,23	76.602.401,88
Aumento de Capital em espécie	3.112.500,00	-	-	-	-	3.112.500,00
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 16.02.2006	2.783.784,14	3.216.215,86	-	-	(6.000.000,00)	-
Capital Integralizado	-	473.299,74	-	-	-	473.299,74
Baixa de Cooperados	(843.225,50)	308.712,60	-	-	-	(534.512,90)
Destinações das Sobras do Exercício de 2005	-	-	6.574.104,23	-	(6.574.104,23)	-
Reserva de Reavaliação:						
Realização	-	-	90.196,44	(90.196,44)	-	-
Diminuição RATES	-	-	(1.339.040,06)	-	-	(1.339.040,06)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	26.038.048,19	26.038.048,19
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	-	(5.000.000,00)	(5.000.000,00)
Distribuição Estatutária:						
Reserva Legal - 10%	-	-	2.554.030,10	-	(2.554.030,10)	-
Reserva Assist. tec. educacional - 5%	-	-	1.277.015,05	-	(1.277.015,05)	-
R.A.T.E.S. Art. 87 Lei 5764	-	-	497.747,19	-	(497.747,19)	-
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2006	70.511.334,94	(16.513.351,60)	26.782.518,98	1.862.938,68	16.709.255,85	99.352.696,85
Aumento de Capital em espécie	14.762.300,00	-	-	-	-	14.762.300,00
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 13.03.2007	2.987.151,12	2.012.848,88	-	-	(5.000.000,00)	-
Capital Integralizado	-	542.141,60	-	-	-	542.141,60
Baixa de Cooperados	(1.054.138,27)	-	-	-	-	(1.054.138,27)
Destinações das Sobras do Exercício de 2006	-	-	11.709.255,85	-	(11.709.255,85)	-
Reserva de Reavaliação:						
Realização	-	-	90.196,44	(90.196,44)	-	-
Diminuição RATES	-	-	(1.985.882,17)	-	-	(1.985.882,17)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	23.883.967,52	23.883.967,52
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	-	(6.052.278,67)	(6.052.278,67)
Distribuição Estatutária:						
Reserva Legal - 10%	-	-	2.388.396,75	-	(2.388.396,75)	-
Reserva Assist. tec. educacional - 5%	-	-	1.194.198,38	-	(1.194.198,38)	-
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007	87.206.647,79	(13.958.361,12)	40.178.684,23	1.772.742,24	14.249.093,72	129.448.806,86



DEMONSTRAÇÃO DE ORIGENS E APLICAÇÕES DE RECURSOS - DOAR -

EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO

valores em Reais (R\$)

ORIGENS DOS RECURSOS	2007	2006 Reclassificado
DAS OPERAÇÕES		
Resultado Líquido do Exercício	23.883.967,52	26.038.048,19
Ajustes ao Resultado		
Mais:		
Depreciação	6.411.462,40	7.992.493,94
Amortização	5.321.703,87	2.724.168,61
Contingências Fiscais	4.499.887,78	4.658.102,43
DOS COTISTAS		
Integralização de Capital	542.141,60	473.299,74
Aumento de Capital	14.762.300,00	3.112.500,00
DE TERCEIROS		
Financiamentos	182.164,57	2.761.329,79
Fornecedores	3.454.256,58	5.721.423,92
Empréstimos	25.200.000,00	7.435.000,00
TOTAL DAS ORIGENS	84.257.884,32	60.916.366,62
APLICAÇÕES DE RECURSOS		
Aquisições de Direitos do Imobilizado	16.257.331,70	14.711.139,93
Adições no Ativo Diferido	6.624.883,00	8.558.997,92
Integralização de Novos Investimentos	874.351,97	1.202.519,69
Aumentos em Realizável a Longo Prazo	8.529.354,70	10.182.854,23
Recursos Aplicados no RATES	1.985.882,17	1.339.040,06
Distribuição de Sobras	6.052.278,67	5.000.000,00
Baixa de Cooperados	1.054.138,27	534.512,90
Baixa de Empréstimos	9.869.999,94	3.592.500,01
Baixa de Financiamentos	2.098.037,45	3.386.175,40
TOTAL DAS APLICAÇÕES	53.346.257,87	48.507.740,14
AUMENTO DO CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO	30.911.626,45	12.408.626,48

VARIAÇÃO DO CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO

Saldo em reais (R\$)	2007	2006
ATIVO CIRCULANTE		
No final do exercício	240.994.225,10	167.102.536,05
No início do exercício	167.102.536,05	129.588.440,94
	73.891.689,05	37.514.095,11
PASSIVO CIRCULANTE		
No final do exercício	184.516.766,18	141.536.703,58
No início do exercício	<u>141.536.703,58</u>	<u>116.431.234,95</u>
	42.980.062,60	25.105.468,63
AUMENTO DO CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO	30.911.626,45	12.408.626,48



Notas explicativas às demonstrações contábeis

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007 E 2006

NOTA 1. CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA., foi constituída em 08 de dezembro de 1971, com inscrição no CNPJ/MF nº 42.163.881/0001-01, que obedece às diretrizes da Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 que define a política nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências; e tem por finalidade a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e aprimoramento da assistência médica. Tem como missão ser uma organização profissional que ofereça soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com o seu cooperado o desafio de obter resultados com vista à satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros estratégicos.

NOTA 2. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com as diretrizes contábeis definidas pela Lei nº 6.404/76, pelas Normas Brasileiras de Contabilidade, notadamente a NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.21 – Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e NPC 27 – Demonstrações Contábeis, conjugada com a legislação específica aplicável às Entidades Cooperativistas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde estabelecida e regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

NOTA 3. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As principais práticas contábeis adotadas pela UNIMED-RIO estão descritas a seguir:

A) APURAÇÃO DO RESULTADO

O resultado é apurado segundo o regime de competência entre exercícios. As provisões para o imposto de renda e para a contribuição social imputadas ao resultado são calculadas com base no resultado positivo dos atos não cooperados do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são demonstradas no ativo circulante, como créditos tributários.

B) ATIVOS CIRCULANTES E A LONGO PRAZO

Os ativos circulantes e a longo prazo são demonstrados ao valor de custo ou de realização, acrescidos, quando aplicável, dos rendimentos e das variações monetárias auferidos até a data do balanço.

C) PASSIVOS CIRCULANTES E DE LONGO PRAZO

Demonstrados pelos valores conhecidos e calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias incorridos até a data do balanço.

NOTA 4. RECLASSIFICAÇÕES

As Demonstrações Contábeis tiveram seus valores reclassificados para o ano 2006 em atendimento à Resolução Normativa nº 136 de 31/10/06, alterada pela Resolução Normativa nº 147 de 14/02/07, e em atendimento à Instrução Normativa nº 09 de 14/02/07, emitidas pela Agência Nacional de Saúde – ANS, e que instituem a nova versão do Plano de Contas Padrão da ANS, a ser adotado obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde a partir de 01/01/07.



NOTA 5. DISPONÍVEL

As disponibilidades estão compostas por:

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
CAIXA (FUNDO FIXO)	37.200,00	35.850,00
BANCOS C/ MOVIMENTO	4.707.687,39	3.444.672,51
APLICAÇÃO FINANCEIRA	28.044.619,45	39.230.439,36
TOTAL	32.789.506,84	42.710.961,87

5.1 – APLICAÇÕES

São apresentadas pelo valor de aplicação, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço, conforme contratos firmados junto as instituições financeiras.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
HSBC – C/C 7210.80	2.016.839,36	6.912.832,69
BANCO INDUSTRIAL – C/C 32182	2.573.830,68	2.299.017,47
UNICRED – C/C 27-2	7.600.109,11	7.045.970,49
BANCO RURAL – C/C 06.000166-2	3.327.648,13	2.967.074,18
UNIBANCO – C/C 205586-7 e 205859-8	6.011.795,80	3.544.732,05
BANCO REAL – C/C 207060.1	-	2.855.464,89
BANCO SCHAIN S/A – C/C 9675-0	1.550.257,41	4.498.149,38
BANCO DO BRASIL – C/C 23200-9	-	3.934.026,81
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – C/C 16-4	140.174,52	2.621.412,32
CITY BANK – C/C 65064518	693.726,60	2.551.759,08
BANCO FATOR – C/C 990101178-6	4.130.237,84	-
TOTAL	28.044.619,45	39.230.439,36

NOTA 6 – REALIZÁVEL

6.1 – APLICAÇÕES VINCULADAS A PROVISÃO TÉCNICA

Em atendimento a Resolução Normativa nº 160 de 03/07/07 da Agência Nacional de Saúde – ANS, foram constituídos em 2007 ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 37.885.109,22) para lastro das provisões técnicas, representadas em 31/12/07 apenas pela Provisão de Risco (R\$ 51.925.544,22). E em atendimento a Resolução Normativa nº 159 de 03/07/07, em 25/02/08 foi encaminhado a Agência Nacional de Saúde – ANS, comunicado ao Diretor responsável pelo Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil, autorizando o livre e total acesso a todas as informações constantes naquele sistema, à ANS. Na mesma data foi requerido ainda à Gerência Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado da ANS, autorização para livre movimentação dos títulos e valores mobiliários vinculados à ANS como ativos garantidores das suas provisões técnicas e do excedente da dependência operacional, declarando que a movimentação obedecerá aos limites e restrições estabelecidas na regulamentação em vigor.

São apresentadas pelo valor de aplicação, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço, conforme contratos firmados junto as instituições financeiras.



	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
TÍTULOS DE RENDA FIXA - PRIVADOS		
HSBC – c/c 7210.80	5.550.202,76	-
Banco Real – c/c 207060.1	4.765.197,44	-
Banco do Brasil – c/c 23200-9	4.399.182,70	-
Unibanco – c/c 205859-8	312.012,35	-
Banco Schain S/A – c/c 9675-0	7.095.725,76	-
City Bank – c/c 65064518	458.799,67	-
Banco Fator – c/c 990101178-6	5.943.248,73	-
TÍTULOS DE RENDA VARIÁVEL		
Banco do Brasil – c/c 23200-9	705.323,80	-
Unibanco – c/c 205859-8	2.935.533,02	-
City Bank – c/c 65064518	689.603,87	-
Banco Fator – c/c 990101178-6	5.030.279,12	-
TOTAL	37.885.109,22	-

6.2 – CRÉDITO OPERAÇÕES PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

6.2.1 – Contraprestação pecuniária

As contraprestações estão segregadas da seguinte forma:

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
		Reclassificado
FATURAS A RECEBER	53.310.017,13	45.098.091,91
MENSALIDADES A RECEBER	172.132.660,64	128.238.264,77
CHEQUES DEVOLVIDOS A RECEBER	205.630,16	125.530,27
(-) FATURAMENTO ANTECIPADO	(143.375.839,63)	(107.698.827,01)
(-) PROV. P/ DEVEDORES DUVIDOSOS	(18.140.251,20)	(10.692.297,84)
TOTAL	64.132.217,10	55.070.762,10

6.2.1.1 – Faturas a Receber

Correspondem à venda de Planos Empresa e Corporativo conforme contratos firmados com pessoa jurídica.

São demonstradas pelos valores de realização, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita: no mês da cobertura da mensalidade

6.2.1.2 – Mensalidades a Receber

Correspondem a venda de Planos Personal, Alfa, Beta, Delta e Ômega conforme contratos firmados com pessoa física, sendo emitidos carnês trimestrais, com vencimento nos 03 (três) meses subsequentes a emissão.

São demonstradas pelos valores de realização, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita: no mês da cobertura da mensalidade

6.2.1.3 – Faturamento antecipado

Registra os valores que são emitidos no mês, cuja competência ocorrerá nos meses subsequentes à emissão, conforme a cobertura do contrato das carteiras (coletivo e individual).

6.2.1.4 – Provisão para devedores duvidosos

A provisão para crédito de liquidação duvidosa foi apropriada para cobrir as perdas estimadas na cobrança das contas a receber e leva em conta a conjuntura econômica, a experiência passada, os riscos específicos e globais das carteiras (individual, coletivo e intercâmbio).



6.2.2 – Operadora de planos de assist. à saúde

Corresponde ao atendimento a usuários de outras Unimed's.

São demonstradas pelos valores de realização, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita.

A provisão para crédito de liquidação duvidosa foi apropriada para cobrir as perdas estimadas na cobrança dos valores a receber, principalmente da Aliança Cooperativista Nacional UNIMED.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
INTERCÂMBIO A RECEBER	81.372.163,73	53.675.964,88
(-) PROV. P/ DEVEDORES DUVIDOSOS	(18.508.000,00)	(15.004.000,00)
TOTAL	62.864.163,73	38.671.964,88

6.3 – DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

Registra os gastos com comissões pagas ou creditadas antecipadamente nas operações de assistência médico-hospitalar, em prazo não superior a 12 meses, conforme permitido pela ANS – Agência Nacional de Saúde e previsto no Plano Estratégico da UNIMED-RIO para as operações realizadas a partir do ano 2006, que determina a adoção de uma nova forma de remuneração dos parceiros comerciais como forma de incentivo às vendas, sendo os contratos de agenciamentos celebrados com vigência de 12 meses. O saldo diferido em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 5.877.404,01 (R\$ 3.464.062,72 em 2006).

6.4 – TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

São registrados os créditos, representados ou não por títulos emitidos pela empresa, junto a terceiros e cuja liquidação deva ocorrer dentro do prazo de 12 meses, bem como o estoque de materiais de consumo e despesas pagas antecipadamente.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS	4.090.824,77	3.297.744,68
ADIANTAMENTO A EMPREGADO	277.991,81	263.590,81
ADIANTAMENTO A FORNECEDOR	1.243.458,33	271.856,35
ADIANTAMENTO DA REDE MÉDICA	865.389,88	1.985.450,20
OUTROS TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER	5.087.567,72	6.076.393,13
TOTAL	11.565.232,51	11.895.035,17

- **Créditos Tributários e Previdenciários** – Estão registrados os valores dos créditos tributários gerados com a retenção na fonte e os valores estimados no curso do ano-fiscal, com base nos resultados tributáveis (Lucro Real-Estimado). No ano 2006 o IRPJ e CSLL foram apresentados pelo líquido, ou seja, o valor a receber já compensado com o valor a pagar, e nesse momento o valor a pagar consta reclassificado no passivo para uma melhor apresentação.
- **Adiantamento a Empregado** – Compreende os adiantamentos de férias concedidos.
- **Adiantamento a Fornecedor** – Adiantamentos concedidos contra prestação de serviços ou entrega de bens.
- **Adiantamento da Rede Médica** – Adiantamentos concedidos a credenciados, cuja redução considerável está representada principalmente pela regularização no decorrer do ano 2007 dos pontos apresentados pela utilização do novo sistema operacional denominado NEO, cujo início de funcionamento ocorreu em novembro/2006.
- **Outros Títulos e Créditos a Receber** – São créditos ocorridos emitidos pela cooperativa, junto a terceiros para assegurar direitos obtidos, cuja liquidação deva ocorrer a partir do próximo exercício.



6.5 – OUTROS VALORES E BENS

São registrados o estoque de materiais de consumo e despesas pagas antecipadamente.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
ESTOQUE	647.659,93	597.456,05
DESPESA ANTECIPADA	25.232.931,76	14.692.293,26
TOTAL	25.880.591,69	15.289.749,31

- **Despesa Antecipada** – Nesta rubrica estão registrados pagamentos antecipados e contratos firmados de propaganda e publicidade, que se converterão em despesa no exercício seguinte à data do balanço. O aumento considerável deve-se a uma das estratégias de marketing que a UNIMED-RIO tem mantido. Como resultado a mesma ampliou sua liderança de mercado, atingindo a marca de 17% de participação contra 12% do segundo colocado, e ainda consolidou a sua posição de marca Top of Mind entre os possuidores de planos de saúde, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha. Com essas ações, a UNIMED-RIO busca garantir o reconhecimento do valor da marca com o desenvolvimento de políticas de propaganda e publicidade que concretizem oportunidades de negócios.

NOTA 7 - ATIVO REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

O saldo está apresentado por valores depositados judicialmente, despesas pagas antecipadamente e por valores a recuperar, sendo o saldo em 31 de dezembro de 2007 no valor de R\$ 30.546.948,31 (R\$ 22.017.593,61 em 2006).

7.1 – DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS

Compreende valores depositados judicialmente nas esferas cível, trabalhista e tributária, sendo os mais expressivos referentes ao Imposto sobre Serviço – ISS.

Os saldos estão assim apresentados:

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
DEPÓSITO JUDICIAL – TRABALHISTA	674.848,90	428.436,96
DEPÓSITO JUDICIAL – ISS	9.317.029,18	7.540.502,19
DEPÓSITO JUDICIAL – CÍVEL	6.712.652,59	3.938.987,94
DEPÓSITO JUDICIAL - REDE MÉDICA	165.843,11	165.843,11
TOTAL	16.870.373,78	12.073.770,20

Em abril de 1999 foi depositado judicialmente o valor de R\$ 5.921.343,66, referente ao Imposto sobre Serviços – ISS, e no ano 2000 o mesmo valor sofreu atualização pela TR – Taxa Referencial de Juros totalizando R\$ 6.873.184,54. E conforme execução fiscal nº 2004.120.002.853-0 (GO-3), cujo exequente é o Município do Rio de Janeiro, foi lavrado o Auto de Penhora de Renda e Depósito em 14/07/2006 nos seguintes termos: 0,15% do faturamento mensal da UNIMED-RIO.

O aumento do saldo da conta de Depósito Judicial – Cível foi em função do Bacen Jud, sistema de solicitação de informações via internet, em funcionamento desde o final do ano 2005 que envia ordens de bloqueios judiciais ao Sistema Financeiro Nacional. O **bloqueio incide sobre todas as contas bancárias**, ou seja, ocorrem bloqueios múltiplos impactando sobremaneira a referida conta contábil.

A UNIMED-RIO, através de seus assessores jurídicos, vem efetuando os recursos necessários, tanto na instância administrativa como na judicial, para resguardar seus direitos e seu patrimônio.



7.2 – OUTROS VALORES E BENS

Nesta rubrica estão registrados pagamentos antecipados e contratos firmados de propaganda e publicidade, que se converterão em despesa no exercício seguinte à data do balanço. O aumento considerável deve-se a uma das estratégias de marketing que a UNIMED-RIO tem mantido. Como resultado a mesma ampliou sua liderança de mercado, atingindo a marca de 17% de participação contra 12% do segundo colocado, e ainda consolidou a sua posição de marca Top of Mind entre os possuidores de planos de saúde, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha. Com essas ações, a UNIMED-RIO busca garantir o reconhecimento do valor da marca com o desenvolvimento de políticas de propaganda e publicidade que concretizem oportunidades de negócios.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
DESPESA ANTECIPADA	13.665.437,55	9.939.186,19

7.3 – OUTROS CRÉDITOS A RECEBER A LONGO PRAZO

São créditos ocorridos emitidos pela cooperativa, junto a terceiros para assegurar direitos obtidos de forma antecipada, cuja a liquidação deva ocorrer a partir do próximo exercício. O saldo em 31 de dezembro de 2007 é no valor de R\$ 11.136,98 (R\$ 4.637,22 em 2006).

NOTA 8 - ATIVO PERMANENTE

8.1 – INVESTIMENTOS

Participação nos investimentos, avaliado pelo custo de aquisição. O saldo em 31 de dezembro de 2007 é no valor de R\$ 6.613.411,12 (R\$ 5.739.059,15 em 2006).

8.2 - IMOBILIZADO

Registra os valores relativos aos bens destinados a dar suporte ao funcionamento da UNIMED-RIO na administração dos seus objetivos, compreendido pelos bens do Imobilizado, apresentando-se devidamente registrados ao custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, depreciados pelo método linear a taxas em função da vida útil-econômica, fixadas por espécie de bens, sendo: imóveis – 4% ao ano; veículos – 20% ao ano; instalações – 10% ao ano; móveis e utensílios e máquinas e equipamentos – 10% ao ano; material de atendimento médico – 10% ao ano; software – 20% ao ano; equipamento de processamento de dados – 20% ao ano.

No ano 2007 foram adquiridos dois imóveis para alocação de parte da estrutura funcional da UNIMED-RIO: Lojas 108 e 109 – Av. Lombardi nº 400, Barra da Tijuca. Os imóveis estão em fase de reforma, com previsão de início para utilização no ano 2008.

	Em Reais				
	31/12/2006 Reclassificado	Depreciação/ amortização	Entradas	Saídas	31/12/2007
PERMANENTE:					
IMOBILIZADO					
Imóveis	28.384.240,12	(1.534.464,97)	13.071.823,39	-	39.921.598,54
Terrenos	5.507.071,33	-	-	-	5.507.071,33
Veículos	323.372,97	122.816,76	260.976,37	(236.187,93)	470.978,17
Instalações	9.601.144,69	(1.313.308,98)	854.047,16	(34.326,39)	9.107.556,48
Móveis e Utensílios	2.677.618,59	(390.690,55)	359.720,55	-	2.646.648,59
Máquinas e Equipamentos	3.026.780,94	(507.312,70)	181.162,56	(17.392,96)	2.683.237,84
Material de Atend. Médico	32.582,95	(5.966,09)	30.166,50	-	56.783,36
Software	3.606.502,76	(1.064.571,24)	565.272,18	-	3.107.203,70
Equipam. Proc. de Dados	5.891.366,50	(1.466.715,66)	876.600,77	(4.109,71)	5.297.141,90
Linhas Telefônicas	282.088,42	-	-	-	282.088,42
Imobilizado em Andamento	6.954,23	-	100.655,26	(2.325,02)	105.284,47
TOTAL	59.339.723,50	(6.160.213,43)	16.300.424,74	(294.342,01)	69.185.592,80

Os bens imóveis foram reavaliados no ano 2002, enquanto os bens móveis estão em processo de levantamento.



8.3 - DIFERIDO

Constitui-se de juros, amortizados a partir do início da operação, e de diversos projetos que estão sendo amortizados no momento em que a UNIMED-RIO passa a usufruir dos benefícios deles decorrentes, sendo as taxas fixadas de acordo com o tempo. Juros a Amortizar – 21 meses, Projeto Sabius – 60 meses, Modelagem do Plan. Financ. Estrat. – 32 meses, Projeto Sistema de Gestão – 60 meses, Projeto Reestruturação do Data Center – 12 meses, Desenvolvimento de Software – 26 meses, Projeto Implant. Gerencial Risco Empresarial – 60 meses, Projeto Unimed Rio Maracanã – 12 meses.

Em novembro do ano 2006 foi dado início a utilização do novo sistema operacional da UNIMED-RIO: NEO, em substituição ao antigo sistema SIAMED. Esse sistema encontra-se em fase de estabilização.

Em Reais					
	31/12/2006	Amortização	Entradas	Saídas	31/12/2007
PERMANENTE:					
DIFERIDO					
Projeto Memória	284.274,85	(284.274,85)	-	-	-
Juros a Amortizar	23.171,87	(23.171,87)	-	-	-
Projeto Sabius	2.897.944,30	(965.981,40)	-	-	1.931.962,90
Modelagem do Plan. Financ. Estratégico	216.000,00	(108.000,00)	-	-	108.000,00
Projeto Sistema de Gestão	9.750.472,43	(2.534.045,51)	5.695.949,24	-	12.912.376,16
Projeto Reestruturação Data Center	856.074,56	(856.074,56)	-	-	-
Desenvolvimento de Software	32.524,70	(32.524,70)	-	-	-
Proj. Implant. Gerencial Risco Empresarial	400.000,00	(80.000,04)	-	-	319.999,96
Projeto Unimed Rio Maracanã	118.351,72	(118.351,72)	-	-	-
Projeto Implant.de Recursos Próprios	335.044,48	-	534.791,82	-	869.836,30
Projeto Diferido 2007	-	-	74.862,72	-	74.862,72
TOTAL	14.913.858,91	(5.002.424,65)	6.305.603,78	-	16.217.038,04

NOTA 9. PASSIVO CIRCULANTE

Os valores demonstrados incluem os passivos conhecidos e calculáveis. O saldo em 31 de dezembro de 2007 equivale a R\$ 184.516.766,18 (R\$ 141.536.703,58 em 2006).

9.1 – PROVISÃO TÉCNICA

A constituição da Provisão de Risco para garantia das obrigações contratuais da UNIMED-RIO foi iniciada no ano 2001, conforme Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Agência Nacional de Saúde – ANS, número 77, que trata sobre os critérios de constituição de garantias financeiras, atingindo, no ano 2007, 100% do total a ser constituído, tendo como base as contraprestações emitidas líquidas. O saldo registrado em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 51.925.544,22 (R\$ 41.292.335,32 em 2006).

Em atendimento a Resolução Normativa nº 160 de 03/07/07 da Agência Nacional de Saúde – ANS, foram constituídos em 2007 ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 37.885.109,22) para lastro das provisões técnicas, representadas em 31/12/07 pela Provisão de Risco.

Em 25/02/08 foi requerido junto a Agência Nacional de Saúde – ANS, autorização para vinculação de imóvel como ativo garantidor para cobertura complementar da provisão de risco, de acordo com a Resolução Normativa nº 159 de 03/07/07: Imóvel sito a Av. Armando Lombardi, nº 400, Loja 101, na Freguesia de Jacarepaguá, no valor de R\$ 5.524.748,63.

9.2 – EVENTOS A LIQUIDAR

O saldo é composto por obrigações contraídas junto a cooperados e credenciados, referente à serviços médicos. O montante em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 57.610.915,48 (R\$ 52.548.649,37 em 2006).

9.3 – COMERCIALIZAÇÃO SOBRE OPERAÇÕES

O saldo é composto por obrigações contraídas junto as empresas terceirizadas responsáveis pela venda dos planos de saúde. O montante em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 3.394.523,32 (R\$ 784.862,20 em 2006).



A variação considerável deve-se principalmente ao aumento nas vendas provenientes a entrada de contratos expressivos no ano 2007, além da elevação do percentual de agenciamentos dos contratos corporativos.

9.4 – OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Nessa rubrica estão registrados pela data de recebimento da fatura pela UNIMED-RIO, os valores referentes as obrigações geradas pelo atendimento a usuários da UNIMED-RIO por outras Unimed's. O montante em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 3.546.274,87 (R\$ 182.014,73 em 2006).

9.5 – OUTROS DÉBITOS DE OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Nessa rubrica estão registrados os valores recebidos antecipadamente que serão convertidos em resultado nos meses subseqüentes. O montante em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 1.607.296,59 (R\$ 1.325.491,43 em 2006).

9.6 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Foram registrados valores de impostos e contribuições sociais pelas alíquotas vigentes, conforme classificação abaixo descrita:

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
INSS	2.364.474,34	2.138.211,89
FGTS	352.919,08	288.639,09
PIS	374.069,01	266.034,80
CONTRIBUIÇÃO SINDICAL	1.209,56	1.188,11
COFINS	1.494.488,04	970.891,12
ISS	2.222.628,27	1.312.477,09
IRRF	5.079.220,27	3.973.965,47
CSLL NA FONTE	429.845,49	285.207,51
TOTAL	12.318.854,06	9.236.615,08

9.7 – FORNECEDORES

Nesta rubrica são registrados os valores referentes as obrigações contraídas junto a fornecedores, por competência, sendo o saldo em 31 de dezembro de 2007 no valor de R\$ 33.535.868,03 (R\$ 21.029.324,59 em 2006).

9.8 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

O saldo em 31 de dezembro de 2007 no valor de R\$ 9.821.570,64 está composto por empréstimos obtidos junto ao Banco do Brasil, Unicred-Rio, ABN, Safra e HSBC bem como pelos valores oriundos de contratos de leasing, enquanto que o de 2006 no valor de R\$ 8.433.654,18, está composto por empréstimos obtidos junto ao Banco do Brasil, HSBC e Unibanco bem como pelo financiamento do imóvel, sito à Av. Armando Lombardi nº 400 - loja 105 e de valores oriundos de contratos de leasing.

9.9 – PROVISÕES

O saldo está composto da seguinte forma:

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006 Reclassificado
PROVISÃO DE FÉRIAS	5.358.223,62	4.447.396,06
PROVISÃO DE IR/CSLL	1.568.076,50	938.304,95
TOTAL	6.926.300,12	5.385.701,01

9.9.1 – Provisão de férias

A provisão de férias é calculada com base no salário de dezembro acrescida de 1/3, mais os encargos (INSS e FGTS), relativamente ao período aquisitivo de cada funcionário.



9.9.2 – Provisão de IR/CSLL

A base de cálculo do Imposto de Renda e da Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido, é apurada conforme a Lei 5.764/71, sendo ainda observada a Lei 9.532/97 e o Decreto 3.000/99. O Imposto de Renda sobre o Lucro Real e a Contribuição Social foram calculados e provisionados em dezembro, pelas alíquotas vigentes, e no decorrer do ano foram calculados por estimativa e recolhidos mensalmente, constando os respectivos registros no ativo.

No ano 2006 o IRPJ e CSLL foram apresentados pelo líquido, ou seja, o valor a receber já compensado com o valor a pagar, e nesse momento o valor a pagar consta reclassificado no passivo para uma melhor apresentação.

9.10 – DÉBITOS DIVERSOS

O saldo está composto por diversas contas a pagar cujo valor em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 3.829.618,85 (R\$ 1.318.055,67 em 2006).

NOTA 10. EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

Nesta rubrica estão registradas as obrigações a serem pagas após o exercício seguinte a data do Balanço. O saldo em 31 de dezembro de 2007 é de R\$ 49.591.642,33 (R\$ 28.223.370,79 em 2006).

10.1 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

O saldo em 31 de dezembro de 2007 no valor de R\$ 19.879.513,16 está composto por empréstimos obtidos junto ao Banco do Brasil, Unicred-Rio e HSBC bem como pelos valores oriundos de contratos de leasing, enquanto que o de 2006 no valor de R\$ 6.465.385,98, está composto por empréstimos obtidos junto ao HSBC e Unibanco bem como por valores oriundos de contrato de leasing.

10.2 – PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS

Existem notificações fiscais pela cobrança de tributos como Imposto Sobre Serviços (ISS) e Previdência Social (INSS), sobre algumas operações de Atos Cooperados, Serviços Auxiliares e/ou Complementares, em montantes significativos. A entidade, através de seus assessores próprios e do Sistema UNIMED, vem efetuando os recursos necessários, tanto na instância administrativa como na judicial, para resguardar seus direitos e seu patrimônio.

O saldo está composto por contingências trabalhistas, tributárias e fiscais, e SUS – Sistema Único de Saúde, sendo as de maior relevância referente ao Imposto Sobre Serviços (ISS), no montante de R\$ 17.266.497,83 em 31 de dezembro de 2007 (R\$ 12.766.610,05 em 2006).

10.3 – OUTROS

Valores a pagar à Fornecedores de serviços oriundos de contratos firmados com propaganda e marketing, sendo o saldo em 31 de dezembro de 2007 no valor de R\$ 12.445.631,34 (R\$ 8.991.374,76 em 2006).

NOTA 11. PATRIMÔNIO LÍQUIDO

11.1 – CAPITAL SOCIAL

O nº de cooperados em 31 de dezembro de 2007 é de 4920 (4.386 em 2006). O Capital Social está constituído por quotas partes no valor unitário de R\$ 10,00 (dez reais), sendo de 2.500 (duas mil e quinhentas) quotas a quantidade mínima de subscrição de cada cooperado.

	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
CAPITAL SUBSCRITO	87.206.647,79	70.511.334,94
CAPITAL A INTEGRALIZAR	(13.958.361,12)	(16.513.351,60)
CAPITAL INTEGRALIZADO	73.248.286,67	53.997.983,34

11.2 – RESERVAS

As reservas estão compostas da seguinte forma:



	Em Reais	
	31/12/2007	31/12/2006
RESERVA DE SOBRA	3.931.830,81	3.841.634,37
RESERVA LEGAL	34.817.355,30	20.719.702,70
FUNDO DE DESENVOLVIMENTO	17.488,75	17.488,75
FEUS	214.652,68	214.652,68
RATES	1.197.356,69	1.300.236,11
RATES – ARTº 87 LEI 5.764	-	688.804,37
RESERVA DE REAVALIAÇÃO	1.772.742,24	1.862.938,68
TOTAL	41.951.426,47	28.645.457,66

- **Reserva de Sobra** – O saldo está composto por parte das sobras referentes ao ano 2000 a 2004, conforme decisão em Assembléia Geral Ordinária.
- **Reserva Legal** - Obrigatória conforme Artº 28, Inciso I, da Lei nº 5.764/71 e conforme Artº 55 letra "A" do Estatuto da UNIMED-RIO, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades, constituída com 10% (dez por cento), pelo menos, das sobras líquidas do exercício.
- **Fundo de Desenvolvimento e FEUS** – Constituídos conforme o Artº 28 Inciso II § 1º da Lei 5.764/71 que prevê que a Assembléia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos fixando o modo de formação, aplicação e liquidação.
- **RATES** – A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatória conforme Artº 82, Inciso II, da Lei nº 5.764/71 e conforme Artº 55 letra "B" do Estatuto da UNIMED-RIO, destinada a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída de 5%, pelo menos, das sobras líquidas apuradas no exercício. No ano 2007 houve uma utilização do saldo da respectiva Reserva no valor de R\$ 1.297.077,80, contemplando principalmente gastos com instrução de colaboradores e eventos técnicos para cooperados, conforme previsto no Art.º 57 do Estatuto da UNIMED-RIO.
- **RATES – Artº 87 Lei 5.764/71** – Constituída conforme Artº 86 e 87 da Lei 5.764/71, com a finalidade de registrar o resultado das operações com não cooperados. No ano 2007 foi apurado saldo devedor de ato não cooperativo, sendo esse absorvido pelas sobras de atos cooperativos. No que tange aos percentuais aplicados na apuração de Ato Principal, Ato Auxiliar e Ato Não Cooperativo, conforme constante na Demonstração de Sobras e Perdas, houve alteração no ano 2007 devido a viabilidade de uma melhor classificação da rede médica.

	Percentuais (%)	
	31/12/2007	31/12/2006
ATO PRINCIPAL	41,73	26,62
ATO AUXILIAR	53,63	69,66
ATO NÃO COOPERATIVO	4,64	3,72
TOTAL	100,00	100,00

- **Reserva de Reavaliação** – Reavaliação realizada em abril de 2002 nos imóveis: Rua do Ouvidor, nº 161, 7º ao 11º andar; Rua da Conceição, nº 165, garagens 401 a 404, 817 e 818; Rua Buenos Aires, nº 339, garagens diversas; Rua Conde de Bomfim, nº 99 e Rua Capitão Félix, nº 34.

11.3 – SOBRAS ANTECIPADAS

Conforme Artº 55 parágrafo único do Estatuto da UNIMED-RIO, as sobras serão distribuídas aos cooperados na proporção das operações que houverem realizado com a cooperativa.

Anualmente a cooperativa tem mantido a prática de antecipação das sobras, sendo o montante total da distribuição (antecipado mais a distribuir) aprovado no exercício seguinte à antecipação, em Assembléia Geral Ordinária.

**NOTA 12 – INVESTIMENTO RELEVANTE**

A UNIMED-RIO objetivando a construção de um complexo hospitalar próprio na Barra da Tijuca a partir do ano 2008, adquiriu a empresa denominada Empreendimentos Imobiliários SPE-22 Ltda., em janeiro de 2008, na qual participa com 99,998% do capital.

NOTA 13. SEGUROS

A UNIMED-RIO mantém contratos de seguros com cobertura determinada por orientação da administração, levando em consideração a natureza e o grau de risco por montantes considerados suficientes para cobrir eventuais perdas significativas sobre seus ativos.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2008.

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS

Diretor Presidente

DR. DAVID SZPACENKOPF

Diretor Financeiro

DR. ABDU KEXFE

Diretor Médico

DR. BARTHOLOMEU PENTEADO COELHO

Diretor Administrativo

DR. EDUARDO AUGUSTO BORDALLO

Diretor de Mercado

VALÉRIA COUTINHO NUNES

Contadora - CRC - RJ 081281/0-5



Parecer dos Auditores Independentes

Aos

Administradores e Cooperados da

UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA.

1. Examinamos os balanços patrimoniais da UNIMED-RIO Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda., levantados em 31 de dezembro de 2007 e de 2006, e as respectivas demonstrações de sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido e das origens e aplicações de recursos correspondentes aos exercícios findos naquelas datas, elaborados sob a responsabilidade de sua administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis.
2. Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e o sistema contábil e de controles internos da Cooperativa; (b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgados; e (c) a avaliação das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela administração da Cooperativa, bem como da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
3. Em nossa opinião, as demonstrações contábeis mencionadas no parágrafo primeiro representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED-RIO Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. em 31 de dezembro de 2007 e de 2006, os resultados de suas operações, as mutações de seu patrimônio líquido e as origens e aplicações de seus recursos referentes aos exercícios findos naquelas datas, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.
4. Conforme descrito na Nota Explicativa nº 10.2, a UNIMED-RIO está respondendo por processos e procedimentos administrativos perante diferentes tribunais e está adotando determinadas práticas que podem ser questionadas. Baseados nos procedimentos adotados por sua administração e no parecer de seus consultores jurídicos, não foi constituída, em sua totalidade, provisão para contingências, salvo a mencionada na mesma nota.

Rio de Janeiro, 22 de fevereiro de 2008.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CRC-SP 000334/0-6-T-RJ – CNPJ nº 61.411.393/0001-10

GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES

Contador CRC RJ 017511/T-7 SP



Balanço Social Anual das Cooperativas 2007

1 - IDENTIFICAÇÃO

NOME DA COOPERATIVA: Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.

CNPJ: 42.163.881/0001-01

TEMPO DE EXISTÊNCIA: 36 anos

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: Valéria Coutinho Nunes

RAMO DE ATIVIDADE:

Agropecuário	Consumo	Crédito	Educacional	Turismo e lazer
Habitacional	Mineral	Produção	● Saúde	Infraestrutura
Trabalho	Transporte	Especial	Outro	

ATUAÇÃO DA COOPERATIVA: ● Local Regional Nacional ● Urbana Rural

2 - INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL

	2007			2006		
	Cooperdadas(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperdadas(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº DE PESSOAS NA COOPERATIVA (EM 31/12)	4.920	1.206	6.126	4.392	1.057	5.449
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	585	325	910	206	307	513
Nº DE SAÍDAS E DEMISSÕES DURANTE O PERÍODO	57	182	239	51	186	237
FAIXA ETÁRIA DOS EMPREGADOS						
Menores de 18 anos		10	10		4	4
De 19 a 35 anos		657	657		591	591
De 36 a 60 anos		536	536		455	455
Maiores de 61 anos		3	3		7	7
Nº DE TRABALHADORES(AS) TERCEIRIZADOS(AS)		165	165		172	172
Nº DE PESSOAS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	39	1.179	1.218	33	1.021	1.054
Nº DE MULHERES COOPERADAS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	6			3		
Nº DE NEGROS COOPERADOS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	0			0		
ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		0			0	
Com ensino médio		771			530	
Com ensino técnico		8			8	
Com nível superior		252			426	
Pós-graduados		175			93	
Nº DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	1.898	799	2.697	1.623	713	2.336
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES		58%			59%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES		1.994,68			1.837,00	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS HOMENS		2.693,69			2.501,64	
Nº DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA		288	288		165	165
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)		12%			11%	



	2007			2006		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) NEGROS(AS)		1.440,12			1.832,00	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) BRANCOS(AS)		2.481,40			2.187,00	
Nº DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA E REDUÇÃO DE MOBILIDADE		1	1		1	1

3 - INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

	2007		2006	
PROCEDIMENTO PARA INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES	<ul style="list-style-type: none"> Pagto. à vista Desconto parcelado das retiradas Sem capital social Desconto de débitos trabalhistas Outro _desconto parcelado 		<ul style="list-style-type: none"> Pagto. à vista Desconto parcelado das retiradas Sem capital social Desconto de débitos trabalhistas Outro _desconto parcelado 	
VALOR DA MAIOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	190.413,71		159.000,00	
VALOR DA MENOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	38,00		38,00	
VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	14.770,96		14.068,00	
VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	300,00		488,00	
DESTINO DAS SOBRAS	<ul style="list-style-type: none"> Distribuição entre os(as) cooperados(as) Fundos Aumento de capital 		<ul style="list-style-type: none"> Distribuição entre os(as) cooperados(as) Fundos Aumento de capital 	
FUNDOS EXISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> Reserva legal Fundo para educação (RATES) Outro 		<ul style="list-style-type: none"> Reserva legal Fundo para educação (RATES) Outro 	
QUANTIDADE DE ASSEMBLÉIAS REALIZADAS	1		1	
FREQÜÊNCIA MÉDIA NAS ASSEMBLÉIAS PELOS(AS) COOPERADOS(AS)	3,00%		4,30%	
DECISÕES SUBMETIDAS À ASSEMBLÉIA	<ul style="list-style-type: none"> Investimentos Pagto. de credores Reforma Estatuto Destino das sobras ou perdas Liquidação Novos produtos Admissão, eliminação e exclusão de sócio Outro 		<ul style="list-style-type: none"> Investimentos Pagto. de credores Reforma Estatuto Destino das sobras ou perdas Liquidação Novos produtos Admissão, eliminação e exclusão de sócio Outro 	
OUTROS ÓRGÃOS SOCIAIS EXISTENTES NA COOPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> Conselho técnico Comitê Educativo Conselho de especialidades Medicina Preventiva Outros 		<ul style="list-style-type: none"> Conselho técnico Comitê Educativo Conselho de especialidades Medicina Preventiva Outros 	
RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS (CONSELHO)	<ul style="list-style-type: none"> .1/3 Sem renovação .2/3 Outros Total 		<ul style="list-style-type: none"> .1/3 Sem renovação .2/3 Outros Total 	
FREQÜÊNCIA DO(S) INSTRUMENTO(S) DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	<ul style="list-style-type: none"> Diário Semanal Quinzenal 	<ul style="list-style-type: none"> Mensal Outra 	<ul style="list-style-type: none"> Diário Semanal Quinzenal 	<ul style="list-style-type: none"> Mensal Outra



	2007		2006	
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA ADMISSÃO DE NOVOS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> Experiência Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade Outro 	Idade ● Critério Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Experiência Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade Outro 	Idade ● Critério Técnico
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA SUSPENSÃO/ EXCLUSÃO DE COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento cooperativo 	● Outro	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento cooperativo 	● Outro
ESPAÇOS DE REPRESENTAÇÃO DO COOPERATIVISMO EM QUE A COOPERATIVA ATUA	<ul style="list-style-type: none"> OCB Concrab/MST Anteag Outro 	ADS/CUT OCES ● Federações/ Centrais	<ul style="list-style-type: none"> OCB Concrab/MST Anteag Outro 	ADS/CUT OCES ● Federações/ Centrais
NÚMERO DE COOPERADOS(AS) SINDICALIZADOS(AS) OU FILIADOS À ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL				
A COOPERATIVA APÓIA A ORGANIZAÇÃO DE OUTROS EMPREENDIMENTOS DE TIPO COOPERATIVO	Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos Não ● Outros apoios		Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos Não ● Outros apoios	
PRINCIPAIS PARCEIRAS E APOIOS	<ul style="list-style-type: none"> Sindicato Municipal Estadual Governo Federal 	<ul style="list-style-type: none"> ONGs Inst. Religiosa Sescoop/OCB Outros 	<ul style="list-style-type: none"> Sindicato Municipal Estadual Governo Federal 	<ul style="list-style-type: none"> ONGs Inst. Religiosa Sescoop/OCB Outros
PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO	1º Cooperados (patrimônio líquido + faturamento) 2º Prestadores		1º Cooperados (patrimônio líquido + faturamento) 2º Prestadores	
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	14		2	
EXISTEM MEDIDAS CONCRETAS EM RELAÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO?	Não Sim, fornecendo equipamentos ● Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos ● Organização de comissões ● Outras		Não Sim, fornecendo equipamentos ● Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos ● Organização de comissões ● Outras	
A PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS(AS) NO PLANEJAMENTO DA COOPERATIVA:	Não ocorre ● Ocorre em nível diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis		Não ocorre ● Ocorre em nível diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis	
A COOPERATIVA COSTUMA OUVIR OS(AS) COOPERADOS(AS) PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS E/OU NA HORA DE BUSCAR SOLUÇÕES?	Não ● Sim, sem data definida Sim, periodicamente com data definida		Não ● Sim, sem data definida Sim, periodicamente com data definida	
A COOPERATIVA ESTIMULA A EDUCAÇÃO BÁSICA, ENSINO MÉDIO E SUPERIOR (SUPLETIVO OU REGULAR) DOS (AS) TRABALHADORES (AS)?	Não ● Sim, para os (as) cooperados (as) ● Sim, para todos (as) trabalhadores (as)		Não ● Sim, para os (as) cooperados (as) ● Sim, para todos (as) trabalhadores (as)	

4 - INDICADORES ECONÔMICOS (EM R\$)

	2007	2006 Reclassificado
FATURAMENTO BRUTO	1.483.261.445,37	1.264.672.371,75
INGRESSOS REPASSADOS	0,00	0,00
RECEITAS SOBRE APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM 31/12	5.936.976,23	4.915.479,18
TOTAL DAS DÍVIDAS EM 31/12	182.182.864,29	128.467.739,05
PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA	363.557.215,37	269.112.771,22
PATRIMÔNIO DE TERCEIROS	0,00	0,00
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	16.515.894,81	11.950.991,63



	2007	2006 Reclassificado
REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS	240.224.489,73	208.439.438,49
FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS	48.088.594,00	41.763.882,18
VALOR DA QUOTA-PARTE P/ INGRESSO NA COOPERATIVA	25.000,00	15.000,00
SOBRAS DO EXERCÍCIO	20.301.372,39	21.709.255,85
FUNDOS EM 31/12	1.429.498,12	2.221.181,91

5 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2007		2006	
(benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
ALIMENTAÇÃO	0,00	3.639.971,79	0,00	3.890.328,15
CRECHE OU AUXÍLIO-CRECHE	0,00	745.012,00	0,00	674.525,38
SAÚDE	317.169,19	3.645.354,06	973.291,77	1.981.833,70
TRANSPORTE	0,00	1.149.676,26	0,00	1.355.406,75
SEGURANÇA NO TRABALHO	0,00	86.091,72	0,00	157.676,30
AÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS À PRODUÇÃO/ OPERAÇÃO	0,00	0,00	0,00	0,00
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	907.441,86 nº de beneficiários(as) 3.931	618.754,75 nº de beneficiários(as) 1.556	1.118.255,07 nº de beneficiários(as) 4.638	348.656,00 nº de beneficiários(as) 1.331
EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO, ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO OU SUPERIOR	0,00 nº de beneficiários(as) 0	282.000,00 nº de beneficiários(as) 80	0,00 nº de beneficiários(as) 0	193.302,16 nº de beneficiários(as) 87
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	1.496.834,01 nº de beneficiários(as) 5.258	990.918,54 nº de beneficiários(as) 1.370	140.626,75 nº de beneficiários(as) 1.992	840.482,81 nº de beneficiários(as) 1.300
CAPACITAÇÃO EM GESTÃO COOPERATIVA	290.070,08 nº de beneficiários(as) 686	0,00 nº de beneficiários(as) 0	43.108,57 nº de beneficiários(as) 246	0,00 nº de beneficiários(as) 0
ESTAGIÁRIOS		342.758,06 nº estagiários em 31/12: 29 nº de estagiários efetivados no período: 7		306.985,82 nº estagiários em 31/12: 28 nº de estagiários efetivados no período: 7
JOVEM APRENDIZ		242.109,00 nº aprendizes em 31/12: 38 nº de aprendizes efetivados no período: 1		nº estagiários em 31/12: nº de aprendizes efetivados no período:
SEGURO DE VIDA	2.920.913,16	8.300,00	2.139.859,00	7.315,32
PREVIDÊNCIA PRIVADA	0,00	249.720,00	0,00	180.000,00
PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	6.052.278,67	0,00	5.000.000,00	0,00
BONIFICAÇÕES	0,00	0,00	0,00	0,00
OUTROS CURSOS	126.009,17	0,00	70.210,57	0,00
OUTROS	224.674,74	2.901.773,63	0,00	3.516.920,60
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS INTERNOS	12.335.390,88	14.660.330,81	9.485.351,73	13.453.432,99



6 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

(investimentos na comunidade - em R\$)	2007	2006
COMPRAS DE OUTRAS COOPERATIVAS	8.077.962,54	7.251.465,19
VENDAS A OUTRAS COOPERATIVAS	12.193.600,16	58.454.604,88
VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS TERCEIRIZADOS		
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS EXTERNOS	1.048.544,86	707.650,32
INVESTIMENTOS EM SAÚDE	283.565,47 nº de pessoas beneficiadas: 11.468 nº de entidades beneficiadas: 14	628.280,13 nº de pessoas beneficiadas: 80.274 nº de entidades beneficiadas: 45
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE	0,00 nº de pessoas beneficiadas: 0 nº de entidades beneficiadas: 0	0,00 nº de pessoas beneficiadas: 0 nº de entidades beneficiadas: 0
INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO / ALFABETIZAÇÃO PARA A COMUNIDADE	77.173,90 nº de pessoas beneficiadas: 653 nº de entidades beneficiadas: 2	332.740,82 nº de pessoas beneficiadas: 362 nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE	81.081,32 nº de pessoas beneficiadas: 272 nº de entidades beneficiadas: 20	23.621,04 nº de pessoas beneficiadas: 12 nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM ESPORTES	744.333,95 nº de pessoas beneficiadas: 14.482 nº de entidades beneficiadas:	174.940,19 nº de pessoas beneficiadas: 4.318 nº de entidades beneficiadas:
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	140.000,00 nº de pessoas beneficiadas: nº de entidades beneficiadas:	149.552,70 nº de pessoas beneficiadas: nº de entidades beneficiadas:
GASTOS COM AÇÕES SOCIAIS/FILANTROPIA (FINANCEIRAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS)/ AJUDAS HUMANITÁRIAS	20.062,00 nº de pessoas beneficiadas: nº de entidades beneficiadas:	74.696,30 nº de pessoas beneficiadas: nº de entidades beneficiadas:
OUTROS	7.410,79	27.655,05
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	22.673.734,99	67.825.206,62

7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

	2007	2006 Reclassificado
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	● Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados	● Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados Cooperados Empregados
A PARTICIPAÇÃO NAS SOBRAS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados ● Cooperados Empregados	Direção Direção e empregados Direção, cooperados e empregados ● Cooperados Empregados
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA COOPERATIVA FORAM DEFINIDOS POR:	Direção ● Direção e Gerência Todos os empregados	Direção ● Direção e Gerência Todos os empregados
OS PADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR:	● Direção e Gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA	● Direção e Gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA



	2007	2006 Reclassificado
QUANTO À LIBERDADE SINDICAL, AO DIREITO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA E À REPRESENTAÇÃO INTERNA DOS EMPREGADOS, A COOPERATIVA:	<p>Não se envolve</p> <ul style="list-style-type: none"> Segue as normas da OIT Incentiva e segue a OIT 	<p>Não se envolve</p> <ul style="list-style-type: none"> Segue as normas da OIT Incentiva e segue a OIT
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA COOPERATIVA:	<p>Não são considerados</p> <p>São exigidos</p> <ul style="list-style-type: none"> São sugeridos 	<p>Não são considerados</p> <p>São exigidos</p> <ul style="list-style-type: none"> São sugeridos
QUANTO À PARTICIPAÇÃO DE EMPREGADOS EM PROGRAMAS DE TRABALHO VOLUNTÁRIO, A COOPERATIVA:	<p>Não se envolve</p> <p>Apóia</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiza e incentiva 	<p>Não se envolve</p> <p>Apóia</p> <ul style="list-style-type: none"> Organiza e incentiva
ATENDIMENTO DE INTERCÂMBIO PRESTADO POR OUTRAS COOPERATIVAS	248.860.000,00	173.345.458,85
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES:		
a) Na cooperativa	39.377	26.912
b) No Procon	683	568
c) Na justiça	1.966	1.515
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCIONADAS:		
a) Na cooperativa	39.377	26.912
b) No Procon	641	486
c) Na justiça	169	432
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	3.356.664,34	1.985.018,53
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS POR EMPREGADOS:		
a) Processos julgados procedentes	37	11
b) Processos julgados improcedentes	2	6
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	179.963,33	437.569,62
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (EM R\$)	348.673.034,00	302.343.910,00
Vide DVA		
DISTRIBUIÇÃO % DO VALOR ADICIONADO:		
a) Governo	7,82%	7,02%
b) Cooperados	68,90%	68,94%
c) Empregados	13,65%	13,84%
d) Terceiros	2,78%	1,58%
e) Sociedade	1,03%	1,43%
f) À disposição da AGO	5,82%	7,19%

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS
Diretor Presidente

VALÉRIA COUTINHO NUNES
Contadora - CRC - RJ 081281/0-5

**DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO**

(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA		2007	2006
			Reclassificado
a) Ingressos e receitas		1.402.117.211	1.198.462.301
a1) Contraprestações emitidas líquidas e outras		1.456.713.731	1.238.784.308
a2) Provisão para Devedores Duvidosos		42.662.679	26.218.275
a3) Provisão Técnica		10.633.209	15.164.335
a4) Ingressos, receitas e despesas não operacionais		1.300.632	1.060.603
b) Dispendios e despesas		1.057.720.584	898.432.598
b1) Dispendios com serviços		868.628.495	737.023.360
b2) Demais custos dos serviços vendidos		77.651.883	66.589.375
b3) Dispendios administrativos		106.709.206	90.150.863
b4) Outros Dispendios		4.731.000	4.669.000
c) Valor adicionado bruto (a-b)		344.396.627	300.029.703
d) Retenções		11.733.166	10.716.663
d1) Depreciações e amortizações		11.733.166	10.716.663
e) Resultado Patrimonial		1.295.576	821.146
f) Receita Financeira		14.713.997	12.209.724
(II) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (C-D+E+F)		348.673.034	302.343.910
(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA		2007	2006
			Reclassificado
a) Remuneração do trabalho		287.822.243	250.288.170
a1) Cooperados		240.224.490	208.439.438
a1.1) Produção (consultas e honorários)		240.224.490	208.439.438
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados		47.597.753	41.848.732
a2.1) Salários, 13º, Férias, FGTS etc.		47.597.753	41.848.732
b) Remuneração do governo		27.283.902	21.227.816
b1) Previdência Social e Outros		11.833.980	10.368.481
b2) Impostos/Taxas/Contribuições		15.449.922	10.859.335
c) Agentes Financiadores		9.682.921	4.789.876
d) Cooperados		6.052.279	5.000.000
d1) Sobra Antecipada		6.052.279	5.000.000
e) Retenção de Lucro		17.831.689	21.038.048
e1) Reservas		3.582.595	4.328.792
e2) Sobras à disposição da AGO		14.249.094	16.709.256
(III) TOTAL DISTRIBUÍDO (A+B+C+D+E)		348.673.034	302.343.910



Notas explicativas

Na composição do Balanço Social 2007, ainda existem algumas informações incompletas e/ou inconsistentes com relação ao Balanço de 2006. Abaixo seguem as observações que julgamos serem necessárias para um melhor entendimento do Balanço Social apresentado.

OBSERVAÇÕES

2 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

Número de negros(as) que trabalham na cooperativa - Cooperados

O dado ainda não está disponível, pela omissão de campo na ficha de cadastramento dos cooperados, lacuna que está sendo solucionada para a composição do Balanço Social de 2008. Apenas no caso de cooperados em cargos diretivos o item foi preenchido.

Número de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais - Cooperados

O dado ainda não está disponível, pela omissão de campo na ficha de cadastramento dos cooperados, lacuna que está sendo solucionada para a composição do Balanço Social de 2008. Apenas no caso de cooperados em cargos diretivos o item foi preenchido.

Número de portadores (as) de deficiência ou necessidades especiais - Colaboradores

A cooperativa vem desenvolvendo estratégias para que em um futuro próximo possamos cumprir integralmente a cota prevista.

Escolaridade dos empregados

Devido à mudança de critério o número de empregados com nível médio e superior de 2007 não possui comparabilidade com o dado de 2006. Até 2006 consideramos os colaboradores com nível superior incompleto na linha "com nível superior" e em 2007 passamos a considerá-los na linha "com nível médio".

3 - INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

Número de cooperados(as) sindicalizados(as)

Esta informação não é requisitada ao cooperado, em seu ingresso na UNIMED-RIO, a não ser a filiação obrigatória (CRM). Para maior transparência, a Unimed-Rio está desenvolvendo estudo em busca de solução para o Balanço Social 2008.

4 - INDICADORES ECONÔMICOS (EM R\$)

Alguns itens, no ano de 2006, deste indicador foram reclassificados para uma melhor apresentação dos resultados econômicos.

5 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (BENEFÍCIOS PARA COOPERADOS (AS) E EMPREGADOS (AS) - EM R\$)

Capacitação profissional - Cooperados

A Unimed-Rio promove, a cada dois anos, um Congresso Médico. Por este motivo, há diferença relevante entre o investido em 2007, ano em que se realizou o último Congresso, com relação a 2006.

Jovem Aprendiz

Em 2006 a Unimed-Rio tinha em seu corpo funcional estagiários de nível médio, no entanto, estes não estavam enquadrados na lei que regulamenta os jovens aprendizes. A partir de 2007 adequamos esses estagiários ao Projeto Jovens Aprendizes, além de abriremos mais vagas para este tipo de colaborador, pois o número requerido para o nosso porte (de acordo com a lei) é superior aos estagiários de nível médio que já faziam parte do nosso corpo funcional.

6 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE)

Vendas para outras cooperativas

Em 2007 ocorreram vários cancelamentos de contratos de clientes pessoa jurídica cuja natureza é o cooperativismo, por este motivo tivemos uma queda acentuada do número resultante na linha "vendas para outras cooperativas".

Investimento em saúde

Diferença ocasionada pela mudança de critério. Em 2006 consideramos algumas atividades oferecidas às empresas clientes de forma gratuita, mas sendo o público restrito entendemos que estas não deveriam ser incorporadas, por este motivo não agregamos estas atividades em 2007.



Investimento em cultura e/ou lazer

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público. Por este motivo, não cabe análise quantitativa, tanto do número de beneficiados quanto de entidades.

Investimento em esporte

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público. Neste caso, não existe entidade beneficiada, pois as ações são voltadas à população em geral.

Gastos com ações sociais / doações (financeiras, produtos e/ou serviços) / ajudas humanitárias.

Estas ações são de caráter pontual, para cobrir necessidades específicas apresentadas pelas entidades parceiras, não havendo mensuração ou avaliação posterior.

7 – OUTRAS INFORMAÇÕES

Número total de reclamações e críticas solucionadas

Adotamos o seguinte critério com relação às reclamações recebidas pelos canais normais da Cooperativa: consideramos reclamações/críticas solucionadas aquelas que foram respondidas pela UNIMED-RIO sem que tenham retornado por nenhum outro canal.

Este critério não se aplica às ações do Procon ou da Justiça. Para esses casos, consideramos como solucionadas apenas aquelas reclamações/queixas que chegaram a termo – acordos, perdas ou ganhos de causa.

Alguns itens no ano de 2006 da DVA foram reclassificados visando uma melhor apresentação, consequentemente o valor e os percentuais aqui demonstrados também sofreram alterações.

Com exceção das informações do Relatório do Balanço Social, no que se refere ao item nº. 4 – Indicadores Econômicos e da Demonstração do Valor Adicionado, todas as demais informações foram extraídas de fontes não contábeis e consolidadas pela Área de Relações Públicas e Responsabilidade Social.



Indicadores do GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

1.1 SUSTENTABILIDADE E ESTRATÉGIA

Prioridades estratégicas, declaração do detentor de maior poder de decisão, perspectiva para os próximos anos e alinhamento com missão e visão.

A inserção do conceito de Sustentabilidade na Missão, Visão e na estratégia global da Unimed-Rio foi evidenciada em dois esquemas presentes no primeiro capítulo deste relatório. A publicação é aberta por uma carta da Diretoria Executiva que explicita a importância do conceito para a organização e para o mercado em que se insere, de modo geral. Para compreensão mais ampla do conteúdo indicado pelo GRI como fundamental, sugerimos a leitura de todo o primeiro capítulo.

1.2 DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

Descrição dos principais impactos, riscos e tendências de mercado.

Os principais riscos e oportunidades envolvendo as três grandes linhas estratégicas da Unimed-Rio podem ser encontradas no gráfico "Oportunidades de Crescimento", nas páginas 18 e 19.

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

2.1 NOME DA ORGANIZAÇÃO

Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.

2.2 PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS

A Unimed-Rio é uma cooperativa de trabalho e opera planos de saúde na praça do município do Rio de Janeiro com um único nome fantasia. Tem cinco principais produtos, que correspondem a diferentes níveis de cobertura médica (Personal, Alfa, Beta, Delta e Ômega). Parte do atendimento médico, aquele prestado pelos médicos cooperados, sócios da empresa, pode ser considerado, assim, direto. Os demais serviços médicos são fornecidos por uma rede de hospitais, clínicas e laboratórios, que é simplesmente chamada, ao longo deste relatório, de Rede Médica (o termo abrange também os médicos cooperados). Em âmbitos estadual e nacional, a Unimed-Rio opera em regime de Intercâmbio com as mais de 370 outras singulares do Sistema Unimed. Estas singulares, cooperativas com autonomia administrativa e congregadas em uma Confederação Nacional (conhecida como Unimed do Brasil), operacionalizam internamente o atendimento a clientes em praças diferentes das suas de origem. Para a Unimed-Rio, sediada em um pólo nacional para diagnóstico, terapia e procedimentos, esta operação corresponde a cerca de 20% de seu movimento financeiro anual. O site da cooperativa possui descrições detalhadas e sempre atualizadas dos serviços, condições de venda e coberturas.

2.3 ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO

A estrutura organizacional da Unimed-Rio foi incluída no capítulo 1 e é detalhada no item "Governança Corporativa". A cooperativa possui apenas três unidades administrativas principais (na Barra da Tijuca, no Centro e em Benfica, esta última funcionando como base operacional e almoxarifado), além da estrutura de Lojas próprias e em hospitais, cujos detalhes se encontram no Capítulo "Clientes".

2.4 LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA ORGANIZAÇÃO

Av. Armando Lombardi, 400, Lojas 101 a 105, Barra da Tijuca, CEP 22.640-000, Rio de Janeiro - RJ.

2.5 NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA

Somente no Brasil. A Unimed-Rio tem área de atuação restrita ao município do Rio de Janeiro, como operadora de planos de saúde, e presta atendimento em regime de Intercâmbio, nacionalmente. Um acordo operacional permite atendimento em determinadas regiões do Mercosul, embora não seja um serviço prestado diretamente pela cooperativa carioca.

2.6 TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

Cooperativa de trabalho.

2.7 TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

Mercados atendidos e distribuição geográfica.

A Unimed-Rio opera planos particulares e empresariais. Os do primeiro tipo, para clientes residentes no município do Rio de Janeiro. Para os de segundo, para empresas sediadas no mesmo município ou com operação instalada nesta praça. Para atendimento a clientes empresariais, eventualmente são firmados acordos de operacionalização com a Central Nacional Unimed ou com outras singulares.

**2.8 PORTE DA ORGANIZAÇÃO***Indicadores de porte organizacional***Número de empregados:** 1.206**Vendas líquidas:** No ano, registrou Receita Líquida de R\$ 1.443 milhões, com distribuição do valor adicionado de R\$ 349 milhões, e o ativo total atingiu R\$ 363.557 milhões em 31 de dezembro.**Capitalização total (endividamento+patrimônio líquido):** R\$ 46.681.778,40**Quantidade de produtos oferecidos:** 240 [Critério - Diversos tipos de contratação - individual nacional, individual estadual, empresarial coletivo até 49 vidas, empresarial coletivo de 50 a 199 vidas, empresarial coletivo a partir de 200 vidas, adesão grandes grupos fatura, adesão grandes grupos boleto - dentro de cada tipo de contratação temos as seguintes segmentações: planos completos, planos hospitalares e co-participativos e para cada segmentação possuímos seis redes de atendimento - personal, alfa, beta, delta, omega e omega platinum -só para planos empresariais].**Patrimônio Social:** R\$ 129.449 milhões**Capital Social:** R\$ 73.248 milhões**Ativo total:** R\$ 363.557.215,37**Proprietários beneficiários (incluindo identificação + percentual de participação):** Todos os cooperados são beneficiários, com igual participação e direito a voto não havendo nenhuma distinção entre eles. Em 31/12/2007 o número de sócios era de 4.920.**2.9 PRINCIPAIS MUDANÇAS DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO REFERENTES A PORTE, ESTRUTURA OU PARTICIPAÇÃO ACIONÁRIA***Alterações nas operações, mudança na estrutura do capital social e outra formação de capital.*

Não houve, no período coberto pelo relatório, mudança efetiva nas unidades de operação. A cooperativa adquiriu, no entanto, dois imóveis que serão oportunamente incorporados aos espaços utilizados para o desenvolvimento das ações: duas lojas no Condomínio Barra Private, vizinhas às que hoje abrigam a sede da organização, e um terreno que receberá, até 2010, um recurso próprio de atendimento médico (o primeiro Hospital próprio da Unimed-Rio). A estrutura de capitais da organização tem sofrido mutações pela integralização gradual do capital social por parte dos sócios e pela adesão de novos, que estão detalhadas no Balanço do Exercício, parte integrante deste Capítulo.

2.10 PRÊMIOS RECEBIDOS NO PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO*Principais Reconhecimentos*

Os principais reconhecimentos pela gestão e pelas melhores práticas em Marketing, Comunicação Corporativa e Gestão de Pessoas encontram-se discriminados nos capítulos sobre estratégia, clientes e colaboradores, respectivamente. O site da Unimed-Rio também possui a lista completa dos prêmios recebidos pelo esforço de comunicação com o mercado.

3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO**PERFIL DO RELATÓRIO****3.1 PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO***(Como ano contábil /cível)*

De 01/01/2007 a 31/12/2007, para efeito das demonstrações financeiras e indicadores numéricos. Em alguns casos, para fatos relevantes da gestão, este período foi estendido até janeiro de 2008. As exceções estão sempre indicadas no texto pela referência temporal.

3.2 DATA DO RELATÓRIO ANTERIOR MAIS RECENTE

8 de Março de 2007

3.3 CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS*(anual, bienal, etc.)*

Anual

3.4 DADOS PARA CONTATO EM CASO DE PERGUNTAS RELATIVAS AO RELATÓRIO OU SEU CONTEÚDO

Marcelo Kanhan, Gerente Executivo de Imprensa e Conteúdo.
(21) 3139-7417 | marcelo.kanhan@unimedrio.com.br



ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO

3.5 PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

*Determinação da materialidade;
Priorização de temas dentro do relatório
Identificação de quais Stakeholders a
organização espera que usem o relatório*

O processo de adaptação aos critérios preconizados pela GRI teve sua origem no final de 2006, quando a Unimed-Rio iniciou o planejamento para o Relatório de Gestão publicado em março de 2007. Àquela altura, uma auto-avaliação apontou a necessidade de reformulação de alguns indicadores internos e do mapeamento de necessidades dos públicos de interesse. Os stakeholder primários, determinados pelas Diretrizes de Comunicação Corporativa da organização, são: médicos cooperados, clientes (particulares e empresariais), colaboradores, outras Singulares do Sistema Unimed, rede médica, ANS e órgãos governamentais, Imprensa e parceiros comerciais. Mais informações sobre o processo de consulta a estes públicos integram o Capítulo "Sociedade".

3.6 LIMITE DO RELATÓRIO

*Limite de abrangência das informações
apresentadas*

As informações prestadas dizem respeito somente à operação da Unimed-Rio, exclusivamente, não estendendo as análises a terceiros (rede médica, por exemplo), exceto quando explicitado o contrário (como no caso de alguns parceiros do Programa de Responsabilidade Social).

3.7 DECLARAÇÃO SOBRE QUAISQUER LIMITAÇÕES ESPECÍFICAS QUANTO AO ESCOPO OU AO LIMITE DO RELATÓRIO

Não foram identificadas, mas a Unimed-Rio encontra-se de portas abertas para qualquer aprofundamento que possa contribuir para a ampliação do limite informacional deste relatório.

3.8 BASE PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

*Referência a join ventures, subsidiárias, operações
terceirizadas e outras organizações que possam
afetar a comparabilidade entre períodos*

Para o período em questão, não foram observadas variações de tal ordem.

3.9 TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS E AS BASES DE CÁLCULOS

*Formas de cálculo de dados, incluindo hipóteses,
estimativas e/ou qualquer outra que sustentem
indicadores e outras informações do relatório*

Não há casos de projeções ou estimativas significativas. A metodologia para abordagem do patrimônio líquido estabelecida pelo GRI difere da usualmente utilizada para cooperativas, e a respectiva explicação foi incluída, quando pertinente. No caso dos resultados das pesquisas de opinião, a abordagem geral sobre a metodologia e o universo amostral serão indicados no próprio corpo do relatório, bem como seu período de aplicação.

3.10 EXPLICAÇÃO SOBRE REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS EM RELATÓRIOS ANTERIORES

*Alteração significativa de dados deverá
ser informada e explicada*

Não há.

3.11 MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS EM COMPARAÇÃO COM ANOS ANTERIORES NO QUE SE REFERE A ESCOPO, LIMITE OU MÉTODOS DE MEDIÇÃO APLICADOS NO RELATÓRIO

A alteração significativa neste sentido diz respeito à adoção dos critérios do GRI. As considerações técnicas sobre esta mudança são apresentadas por esta própria tabela e também no Capítulo "Sociedade".

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

3.12 TABELA QUE IDENTIFICA A LOCALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO RELATÓRIO

*Identificação de como as informações estarão
dispostas e como poderão ser encontradas*

Além da criação de um guia de utilização, na abertura da publicação, a Unimed-Rio optou por consolidar o resumo das informações de forma menos remissiva do que a usualmente empregada pelas demais organizações que aderiram ao modelo GRI. Tal disposição buscou conciliar a necessidade de leitura linear, respeitando o hábito dos stakeholders tradicionais, com a remissão ou indicação destacada quando mais relevante (este anexo, por exemplo, busca atender às necessidades particulares). Foram utilizados dois sistemas paralelos de identificação: de relevância por público de interesse, nos topos de página, e identificação do indicador GRI atendido pelo trecho ou dado em questão, nas margens laterais.



VERIFICAÇÃO**3.13 POLÍTICA E PRÁTICA ATUAL RELATIVA
À BUSCA DE VERIFICAÇÃO EXTERNA PARA
O RELATÓRIO**

*Política e prática atual para a busca de verificação
externa para o relatório*

O Relatório será enviado para avaliação prévia do GRI e de empresas que já adotaram o modelo. Consta, no fim da publicação, a auto-avaliação da cooperativa com relação ao grau de aderência aos critérios propostos.

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO**GOVERNANÇA****4.1 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO, COMITÊS, ETC.**

Consulte o esquema e o texto das páginas 22 e 23.

4.2 INDICAÇÃO CASO O PRESIDENTE DO MAIS ALTO CARGO SEJA TAMBÉM DIRETOR EXECUTIVO

Não há, na Unimed-Rio, sobreposição de cargos entre Conselheiros, que representam as instâncias mais altas de representação dos sócios, e os diretores executivos.

**4.3 PARA ORGANIZAÇÕES COM UMA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA UNITÁRIA, DECLARAÇÃO DO NÚMERO
DE MEMBROS INDEPENDENTES OU NÃO EXECUTIVOS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA**

A Unimed-Rio não possui membros independentes em sua alta administração.

**4.4 MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES OU DÊEM ORIENTAÇÕES
AO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA**

As principais deliberações referentes à gestão da cooperativa são submetidas à consulta dos sócios, por meio de Assembléias Gerais (ao menos uma, Ordinária, é realizada anualmente, para a aprovação do Balanço do Exercício anterior, destinação de sobras e considerações gerais dos médicos cooperados). Os colaboradores dispõem de mecanismos formais de proteção a seus direitos e contribuição à gestão, particularmente o Código de Conduta Profissional. Clientes contam, desde janeiro de 2008, com uma Ouvidoria. Os pontos foram cobertos em detalhe no Capítulo 1 deste relatório.

**4.5 RELAÇÃO ENTRE REMUNERAÇÃO PARA MEMBROS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA
E O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO (ECONOMICO, SOCIAL E AMBIENTAL)**

A remuneração dos diretores executivos é determinada e anualmente revisada por seus pares, ou seja, os médicos cooperados, em Assembléia Geral.

**4.6 PROCESSOS EM VIGOR NO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA ASSEGURAR QUE CONFLITOS
DE INTERESSE SEJAM EVITADOS**

A Unimed-Rio conta com um planejamento para a prevenção de crises e com uma unidade funcional dedicada exclusivamente à análise de risco - entre eles alguns que podem ser considerados "conflitos de interesse". Tais mecanismos foram mencionados no Capítulo 1. Também são realizadas pesquisas de opinião com diversos públicos para mapeamento de expectativas e necessidades de negócio, com o objetivo de desenvolver soluções de ganho mútuo.

**4.7 PROCESSO PARA DETERMINAÇÃO DAS QUALIFICAÇÕES E CONHECIMENTO DOS MEMBROS DO
MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA**

Não existe processo formal com este objetivo. Os altos executivos da Unimed-Rio têm, no entanto, participação destacada nos eventos técnico-científicos e relacionados à gestão, como o Congresso Médico Unimed e a Convenção Nacional do Sistema Unimed.

**4.8 DECLARAÇÃO DE MISSÃO E VALORES, CÓDIGOS DE CONDUTA E PRINCÍPIOS INTERNOS RELEVANTES PARA O
DESEMPENHO AMBIENTAL, ECONÔMICO E SOCIAL, ASSIM COMO O ESTÁGIO DE IMPLANTAÇÃO**

A missão, a visão, os valores organizacionais e os compromissos da Unimed-Rio são amplamente utilizados em uma vasta gama de treinamentos, eventos e peças de comunicação. Para conhecê-los, pedimos visitar o site www.unimedrio.com.br. O Capítulo 1 traz um esquema gráfico que relaciona tais elementos com a sustentabilidade da gestão.

4.9 PROCEDIMENTOS DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA PARA SUPERVISIONAR A GESTÃO POR PARTE DA ORGANIZAÇÃO

Há inúmeros mecanismos de monitoramento e controle, entre os quais merecem destaques as reuniões mensais com os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, nas quais são analisados os principais indicadores de gestão e desempenho econômico-financeiro. Existem estruturas específicas para o monitoramento permanente de riscos, atingimento dos objetivos estratégicos e relacionamento com a ANS. Mais informações podem ser encontradas no Capítulo 1, no item "Governança Corporativa".



4.10 PROCEDIMENTOS PARA A AUTO-AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA, ESPECIALMENTE COM RESPEITO AO DESEMPENHO ECÔNOMICO, AMBIENTAL E SOCIAL

O desenvolvimento deste relatório, segundo critérios aderentes às melhores práticas de gestão sustentável, apresenta-se hoje como o melhor procedimento para este fim. A Unimed-Rio mantém ainda estreita relação com diversas entidades relacionadas à análise de indicadores sob a ótica da sustentabilidade. Veja mais informações no Capítulo 1.

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

4.11 EXPLICAÇÃO DE SE E COMO A ORGANIZAÇÃO APLICA O PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO

Além das estruturas que zelam pela análise de impactos negativos sobre os clientes finais e asseguram o cumprimento do previsto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (respectivamente a Assessoria de Riscos Empresariais e a Assessoria de Relacionamento com a ANS), a Unimed-Rio mantém uma estrutura interna dedicada exclusivamente à análise prévia dos novos produtos, sob a forma de uma gerência executiva, que é fundamentada em análises de mercado, comparação com a concorrência, pesquisas de opinião e testes específicos de aderência e qualidade.

4.12 CARTAS PRINCÍPIOS OU OUTRAS INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE DE CARÁTER ECONÔMICO, AMBIENTAL E SOCIAL QUE A ORGANIZAÇÃO SUBSCREVE OU ENDOSSA

A Unimed-Rio mantém filiação aos institutos Abrinq, Akatu, Ethos e é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção (PEPIC), em iniciativas voluntárias. Por sua estrutura e inserção no Sistema Unimed, endossa os princípios cooperativistas e o estatuto do Sistema.

4.13 PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES (COMO FEDERAÇÕES DE INDÚSTRIAS) E/OU ORGANISMOS NACIONAIS / INTERNACIONAIS DE DEFESA EM QUE A ORGANIZAÇÃO

Integra a Federação das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro, o Comitê de Responsabilidade da Federação Rio, o Grupo Ethos Rio de Janeiro e o Comitê de Memória Empresarial da Associação Brasileira de Comunicação Corporativa.

ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

4.14 RELAÇÃO DE GRUPOS DE STAKEHOLDERS ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO

Comunidade e Sociedade Civil, Clientes Particulares e Empresariais, Médicos Cooperados (acionistas), Fornecedores Médicos, Fornecedores de Outros Serviços e Bens, Colaboradores (possuem uma associação), Demais singulares do Sistema Unimed, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Ministério da Saúde, Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

4.15 BASE PARA IDENTIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE STAKEHOLDERS COM OS QUAIS SE ENGAJAR

A Unimed-Rio entende que o atingimento de sua missão está diretamente relacionado ao entendimento com os públicos de interesse descritos acima. Há, neste sentido, um bloco de relacionamento primordial, constituído por clientes (beneficiários dos serviços, em termos pessoais, ou empresas contratantes), colaboradores (incluindo menores aprendizes, terceirizados e temporários) e médicos cooperados (que exercem um duplo papel, o de acionistas e donos do negócio e o de prestadores de serviços médicos). Mais informações sobre os meios de engajamento encontram-se no Capítulo "Sociedade".

4.16 ABORDAGENS PARA O ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS, INCLUINDO A FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO POR TIPO E POR GRUPOS DE STAKEHOLDERS

Com clientes, a Unimed-Rio mantém, há mais de dez anos, uma política anual de pesquisa de opinião, para aferição dos níveis de satisfação e principais questões de gestão a serem trabalhadas. Mantém, ainda, com os cooperados, comunicação constante, em base mensal, por meio de produtos, além de também realizar uma pesquisa de opinião anual e ao menos uma assembléia geral por ano. Os colaboradores estão constantemente expostos a difusão de informação e obtenção de respostas por meio da Política de Comunicação Interna, além de contar com dois eventos anuais com o presidente, para alinhamento estratégico e compartilhamento de temas fundamentais da gestão. Para todos os demais públicos, foram realizadas pesquisas e encontros em 2007, além de diversos produtos específicos de comunicação corporativa. Para 2008, está em andamento um plano anual de pesquisa que contém itens específicos sobre as práticas sustentáveis e informações de maior relevância.

4.17 PRINCIPAIS TEMAS E PREOCUPAÇÕES QUE FORMA LEVANTADOS POR MEIO DO ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS E QUE MEDIDAS A ORGANIZAÇÃO TEM ADOTADO PARA TRATÁ-LOS

As informações estão disponíveis no Capítulo "Sociedade", na página 78.



Indicadores de desempenho econômico

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1	ESSENCIAL	VALOR ECÔNOMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO, INCLUINDO RECEITAS, CUSTOS OPERACIONAIS, REMUNERAÇÃO DE EMPREGADOS, DOAÇÃO E OUTROS INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE, LUCROS ACUMULADOS E PAGAMENTOS PARA PROVEDORES DE CAPITAL E GOVERNOS Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed-Rio é redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento - o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 1,427 bilhão em 2007. Os anexos deste relatório trazem todas as demais informações pertinentes. Consulte em particular o Balanço Social, elaborado segundo o modelo IBASE, por sua semelhança de critérios de análise com este indicador.
EC2	ESSENCIAL	IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÕES DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS O acirramento das condições climáticas representa para a Unimed-Rio a necessidade de intensificação de sua já instaurada política de valorização da medicina preventiva. O aumento da incidência de doenças respiratórias crônicas e das neoplasias de pele indica esta tendência.
EC3	ESSENCIAL	COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES DO PLANO DE PENSÃO E BENEFÍCIOS DEFINIDOS QUE A ORGANIZAÇÃO OFERECE Transporte: Como previsto em lei, este benefício é estendido a todos os colaboradores, independente da forma de contratação. Alimentação: Abrange 100% dos colaboradores Plano de Saúde: Oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes além dos estagiários. Incentivo Universitário: Colaboradores sob o regime de CLT desde que atendam as seguintes condições: ter, no mínimo, um ano de empresa, estejam cursando disciplinas que tenham ligação com o negócio da empresa e não ser reprovado em mais de duas disciplinas por período. Auxílio Creche: Colaboradores sob regime de CLT do sexo feminino, este benefício está vinculado a inscrição dos filhos menores de 7 anos em escolas de ensino infantil. Seguro de Vida: Benefício concedido ao corpo gerencial da cooperativa. Previdência Privada: Benefício concedido ao corpo diretivo da Unimed-Rio.
EC4	ESSENCIAL	AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO Não se aplica à Unimed-Rio, que não conta com incentivos ou investimentos governamentais de qualquer natureza.
EC5	ADICIONAL	VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO COMPARADO AO SALÁRIO MÍNIMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES O menor salário da Unimed-Rio é de R\$ 300,00, para os Jovens Aprendizizes com carga horária diferenciada, de 6 horas. O salário mínimo local é de R\$ 380,00.
EC6	ESSENCIAL	POLÍTICAS, PRÁTICAS E PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES Por sua atuação local, mais de 80% dos fornecedores contratados são locais. A natureza da operação da cooperativa naturalmente atende a este quesito.
EC7	ESSENCIAL	PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO LOCAL E PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA GERÊNCIA RECRUTADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES A Unimed-Rio possui unidades somente no município do Rio de Janeiro e praticamente a totalidade de seus executivos é recrutada na cidade. A alta administração é composta por membros radicados na cidade, por serem cooperados (médicos que residem e trabalham na capital carioca).



ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8 ESSENCIAL DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS, PRINCIPALMENTE PARA BENEFÍCIOS PÚBLICOS, POR MEIO DE ENGAJAMENTO COMERCIAL, EM ESPÉCIE OU ATIVIDADE PRO BONO

Duas iniciativas têm impacto mais relevante neste sentido: o Projeto Saúde na Lagoa e a Recuperação e manutenção do paisagismo e mobiliário urbano em torno da Lagoa Rodrigo de Freitas. Juntas, as ações representaram um investimento de R\$ 832.461,81 em 2007.

EC9 ADICIONAL IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS SIGNIFICATIVOS, INCLUINDO EXTENSÃO DOS IMPACTOS

Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed-Rio é redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento - o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 1,427 bilhão em 2007. Os anexos deste relatório trazem todas as demais informações pertinentes. Consulte em particular o Balanço Social, elaborado segundo o modelo IBASE, por sua semelhança de critérios de análise com este indicador.

Indicadores de desempenho

ASPECTO: MATERIAIS

EN1 ESSENCIAL MATERIAIS USADOS POR PESO E VOLUME

A Unimed-Rio não mantinha, até 2007, o controle dos insumos utilizados por peso, elemento de controle que já foi modificado para atendimento aos padrões de excelência proposto pelo GRI. A tabela abaixo apresenta, em reais, o consumo médio mensal de materiais usados na operação da Unimed-Rio.

Consumo de Material descartável - valor médio mensal no ano de 2007

Material	Valor
Papel	190.089,62
Plástico	2.505,78
Tinta de impressora	20.130,00

EN2 ESSENCIAL PERCENTUAL DE MATERIAS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM

Todo o material de comunicação corporativa direcionado a clientes e cooperados já é confeccionado em papel reciclado. Existe, para 2008, projeto para adoção do mesmo tipo de material para o uso interno e administrativo. A instabilidade do abastecimento ao mercado tem se apresentado como um grande obstáculo, fato inclusive decisivo para a escolha dos materiais deste relatório, entre outras peças. Cabe ainda ressaltar que o papel branco utilizado vem de fornecedores com certificação quanto suas reservas naturais (certificação de reflorestamento).

ASPECTO: ENERGIA

EN3 ESSENCIAL CONSUMO DE ENERGIA DIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA

Contas de Consumo - média mensal do período de janeiro a dezembro de 2007

Contas	Valor 2006	Valor 2007
Água	63.581,40	99.764,32
Gás	150.358,95	151.231,30
Diesel	265,60	429,60
Luz	927.277,39	1.032.695,50



EN4	ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA Não foi registrado.
EN5	ADICIONAL	ENERGIA ECONOMIZADA DEVIDO A MELHORIAS EM CONSERVAÇÃO E EFICIÊNCIA A Unimed-Rio instalou, com o objetivo de ganho de eficiência energética, um gerador para ar-condicionado alimentado a gás. O monitoramento do consumo por fonte energética criado para a composição dos indicadores do GRI darão origem a ações de redução de consumo. Desde 2004, a comunicação interna inclui uma campanha sobre Consumo Consciente. É também realizada coleta seletiva visando a doação (destinada ao Papel Pínel, entidade apoiada pelo Programa de Responsabilidade Social. Em 2007 foram direcionadas 9,5 toneladas de papel.
EN6	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA FORNECER PRODUTOS E SERVIÇOS COM BAIXO CONSUMO DE ENERGIA, OU QUE USEM ENERGIA GERADA POR RECURSOS RENOVÁVEIS, E A REDUÇÃO NA NECESSIDADE DE ENERGIA RESULTANTE DESSAS INICIATIVAS Não se aplica ao negócio.
EN7	ESSENCIAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR O CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA E AS REDUÇÕES OBTIDAS Segundo o exposto nos itens anteriores, está em andamento um amplo projeto de revisão do consumo energético em todos os aspectos. Ainda sem resultados, portanto.

ASPECTO: ÁGUA

EN8	ESSENCIAL	TOTAL DE RETIRADA POR FONTE A Unimed-Rio só utiliza como fonte a rede pública mantida pela CEDAE e o total de consumo em todas as unidades em 2007 foi de 61.000 metros cúbicos, em média, por mês.
EN9	ADICIONAL	FONTES HIDRICAS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADAS POR RETIRADA DE ÁGUA Não se aplica ao negócio.
EN10	ADICIONAL	PERCENTUAL E VOLUME TOTAL DE ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA Pelo exposto acima, não há mecanismos de reutilização. A água, no entanto, é um dos quatro aspectos abordados nas campanhas informativas de conscientização do Consumo Consciente, desde 2004.

ASPECTO: BIODIVERSIDADE

EN11	ESSENCIAL	LOCALIZAÇÃO E TAMANHO DA ÁREA POSSUÍDA, ARRENDADA OU ADMINISTRADA DENTRO DAS ÁREAS PROTEGIDAS, OU ADJACENTES A ELAS, E ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS Não se aplica.
EN12	ESSENCIAL	DESCRIÇÃO DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS NA BIODIVERSIDADE DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS EM ÁREAS PROTEGIDAS E EM ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS Não existe impacto significativo originado da operação, mas a iniciativa de manutenção do manguezal próximo à sede, área de alto índice de biodiversidade, tem sensibilizado empresas ao redor, além dos resultados físicos descritos no item anterior. Quanto ao esgoto, há tratamento de 100% do material produzido, em estação de tratamento de esgoto administrado pelo condomínio Barra Private, em nossa Sede, operando com processos naturais, despejado água na logoa com 97% de pureza, segundo fiscalização da FEEMA.
EN13	ESSENCIAL	HABITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS Não existe impacto significativo originado da operação, mas a iniciativa de manutenção do manguezal próximo à sede, área de alto índice de biodiversidade, tem sensibilizado empresas ao redor, além dos resultados físicos descritos no item anterior. Quanto ao esgoto, há tratamento de 100% do material produzido, em estação de tratamento de esgoto administrado pelo condomínio Barra Private, em nossa Sede, operando com processos naturais, despejado água na logoa com 97% de pureza, segundo fiscalização da FEEMA.



EN14	ADICIONAL	ESTRATÉGIAS, MEDIDAS EM VIGOR E PLANOS FUTUROS PARA GESTÃO DE IMPACTOS NA BIODIVERSIDADE Não se aplica.
EN15	ADICIONAL	NÚMERO DE ESPÉCIES NA LISTA VERMELHA DA IUCN E EM LISTAS NACIONAIS DE CONSERVAÇÃO COM HABITATS EM ÁREAS AFETADAS POR OPERAÇÕES DISCRIMINADAS PELO NÍVEL DE RISCO DE EXTINÇÃO Não se aplica.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	ESSENCIAL	TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO Não se aplica.
EN17	ESSENCIAL	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS RELEVANTES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO Não se aplica.
EN18	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR AS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA E AS REDUÇÕES OBTIDAS Ao longo de 2007, a Unimed-Rio desenvolveu seu projeto para compensação de emissão de gás carbônico. A ação será implantada em 2008. Não há ainda resultados, portanto.
EN19	ESSENCIAL	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO, POR PESO Não se aplica.
EN20	ESSENCIAL	NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO Não se aplica.
EN21	ESSENCIAL	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, POR QUANTIDADE E DESTINAÇÃO Não se aplica.
EN22	ESSENCIAL	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO Não se aplica.
EN23	ESSENCIAL	NÚMERO E VOLUME TOTAL DE DERRAMAMENTOS SIGNIFICATIVOS Não se aplica.
EN24	ADICIONAL	PESO DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS OU TRATADOS CONSIDERADOS PERIGOSOS NOS TERMOS DA CONVENÇÃO DA BASILEIRA - ANEXO I, II, III, VIII, E PERCENTUAL DE CARREGAMENTOS DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE Não se aplica.
EN25	ADICIONAL	IDENTIFICAÇÃO, TAMANHO, STATUS DE PROTEÇÃO E ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE DE CORPOS D'ÁGUA E HABITATS RELACIONADOS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADOS POR DESCARTES DE ÁGUA E DRENAGEM REALIZADOS PELA ORGANIZAÇÃO RELATORA Não se aplica.

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	ESSENCIAL	INICIATIVAS PARA MITIGAR OS IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A EXTENSÃO DA REDUÇÃO DESSES IMPACTOS A Unimed-Rio promove o controle de resíduos hospitalares dos ambulatórios próprios (denominados Espaços Saúde), além de já ter elaborado o projeto de gerenciamento de resíduos de saúde para os médicos cooperados, segundo as Resoluções Nº 358 de 29 de abril do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) e RDC Nº 33/2003 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). A ação será implantada em 2008. Sem resultados, portanto.
------	-----------	---



EN27	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADAS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, POR CATEGORIA DE PRODUTOS Não se aplica.
------	-----------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN28	ADICIONAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DE NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS Não foram observadas no período.
------	-----------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN29	ADICIONAL	IMPACTOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS DO TRANSPORTE DE PRODUTOS E OUTROS BENS E MATERIAIS UTILIZADOS NMAS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, BEM COMO DO TRANSPORTE DE TRABALHADORES Não se aplica.
------	-----------	---

ASPECTO: GERAL

EN30	ESSENCIAL	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO Uma primeira ação de destaque neste sentido é o Projeto Arredores, que inclui a Ação Mangue Saudável, visando a recuperação e a manutenção do manguezal e da restinga localizados atrás da sede da Unimed-Rio. O investimento nesta iniciativa foi de R\$ 46.815,00 em 2007. A segunda é o Projeto Saúde na Lagoa, com a recuperação e manutenção do paisagismo e mobiliário urbano em torno da Lagoa Rodrigo de Freitas, com investimento total de R\$ 832.461,81 no exercício passado..
------	-----------	---

Indicadores de desempenho referentes a práticas trabalhistas e trabalho decente

ASPECTO: EMPREGO

LA1	ESSENCIAL	TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO Resposta
-----	-----------	---

Categorias de cargos por colaboradores CLT

Cargo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Diretoria	5	5	0,47%	0,41%
Gerência	30	38	2,82%	3,14%
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	671	788	63,18%	65,07%
Produção (técnicos /operacionais)	356	380	33,52%	31,38%

Empregados por tipo de contrato de trabalho

Tipo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
CLT (Inclui Jovens Aprendizizes)	1057	1206	84,6%	86,8%
Terceirizados	172	165	13,8%	11,9%
Temporários	9	10	0,7%	0,7%
Prestadores	0	0	0,0%	0,0%
Pessoas Jurídicas	11	9	0,9%	0,6%
Outros	0	0	0,0%	0,0%

**Colaboradores por localidades**

Bairros	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Barra	555	638	52,51%	52,90%
Botafogo	2	2	0,19%	0,17%
Cajú	4	0	0,38%	0,00%
Campo Grande	2	3	0,19%	0,25%
Centro	443	517	41,91%	42,87%
Copacabana	7	6	0,66%	0,50%
Gávea	3	3	0,28%	0,25%
Madureira	5	5	0,47%	0,41%
Taquara	4	5	0,38%	0,41%
Tijuca	23	23	2,18%	1,91%
Benfica	5	4	0,47%	0,33%
Maria da Graça	4	0	0,38%	0,00%

LA2 ESSENCIAL NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO**Rotatividade por cargos (turn-over)**

Tipo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Diretoria	0	0	0%	0%
Gerência	7	4	1,27%	0,5%
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	106	185	2,71%	7,04%
Produção (técnicos /operacionais)	381	372	4,79%	4,34%

Rotatividade por gênero (turn-over)

Tipo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Feminino	329	353	2,02%	1,93%
Masculino	165	208	2,04%	2,3%

Rotatividade por faixa etária (turn-over)

Tipo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Menores de 18 anos	0	1	0%	10%
De 19 a 35 anos	267	376	2,38%	2,68%
De 36 a 60 anos	219	175	1,7%	1,33%
Maiores de 61 anos	20	1	7,3%	5,36%

LA3 ADICIONAL BENEFÍCIOS OFERECIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS PELAS PRINCIPAIS OPERAÇÕES

Não há diferenciação quanto a benefícios por carga horária. As demais diferenças estão expressas no indicador EC3, acima.

ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA**LA4 ESSENCIAL TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO**

100% dos colaboradores são abrangidos pelos acordos sindicais de negociação coletiva. As informações referentes ao processo são distribuídas pela comunicação interna e o acordo, na íntegra, está disponível para acesso na Intranet.

LA5 ESSENCIAL PRAZO MÍNIMO PARA NOTIFICAÇÃO COM ANTECEDÊNCIA REFERENTE A MUDANÇAS OPERACIONAIS, INCLUINDO SE ESSE PROCEDIMENTO ESTÁ ESPECIFICADO EM ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Os prazos são estabelecidos no acordo coletivo e as informações são distribuídas pelos canais de comunicação interna (intranet e murais).



ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA6	ADICIONAL	PERCENTUAL DOS EMPREGADOS REPRESENTADOS EM COMITÊS FORMAIS DE SEGURANÇA E SAÚDE, COMPOSTOS POR GESTORES E POR TRABALHADORES QUE AJUDAM NO MONITORAMENTO E ACONSELHAMENTO SOBRE PROGRAMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL 100% dos colaboradores estão representados. A Unimed-Rio mantém a CIPA com 12 colaboradores, sendo metade eleita pelo corpo funcional, de forma direta e sigilosa, e a outra metade indicada pelo corpo diretivo. A área de Gestão de Saúde, responsável pela condução do Programa Para Viver Melhor, de promoção e prevenção de saúde, confere especial atenção ao público interno, com diversas ações regulares de apoio ao bem-estar dos colaboradores. Mais informações sobre estas ações no Capítulo "Saúde".
LA7	ESSENCIAL	TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO Foram registrados 14 casos classificados internamente como acidentes de trabalho em 2007, mas nenhum deles se enquadra como lesão ou doença ocupacional (relacionam-se com lesões de menor gravidade por movimentos repetitivos, basicamente). Não houve caso de óbito. Só no início de 2008 a Unimed-Rio começou a realizar controles sobre índices de absenteísmo, lesão ocupacionais e todos os outros itens relacionados a saúde ocupacional.
LA8	ESSENCIAL	PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO, TREINAMENTO, ACONSELHAMENTO, PREVENÇÃO E CONTROLE DE RISCO EM ANDAMENTO PARA DAR ASSISTÊNCIA A EMPREGADOS, SEUS FAMILIARES OU MEMBROS DA COMUNIDADE COM RELAÇÃO A DOENÇAS GRAVES Esta é uma das principais frentes de atuação do Programa Para Viver Melhor, com diversas ações. Pedimos consultar o Capítulo "Saúde", no item "Saúde dentro de casa".
LA9	ADICIONAL	TEMAS RELATIVOS A SEGURANÇA E SAÚDE COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS Não há até o momento.

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA10	ESSENCIAL	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL Média de horas de treinamento por categoria <table><thead><tr><th></th><th>Quantidade</th><th>%</th></tr><tr><th></th><th>2007</th><th>2007</th></tr></thead><tbody><tr><td>Operacional</td><td>11712</td><td>16,21%</td></tr><tr><td>Administrativo / Técnico</td><td>52691,9</td><td>72,94%</td></tr><tr><td>Todos os tipos de lideranças*</td><td>7123,5</td><td>9,86%</td></tr><tr><td>Executivos (Superintendentes + Alta Gestão)</td><td>715</td><td>0,99%</td></tr></tbody></table> * Coordenação, Lideranças, Gerência de Lojas, Gerentes de Unidades e Gerências Executivas		Quantidade	%		2007	2007	Operacional	11712	16,21%	Administrativo / Técnico	52691,9	72,94%	Todos os tipos de lideranças*	7123,5	9,86%	Executivos (Superintendentes + Alta Gestão)	715	0,99%
	Quantidade	%																		
	2007	2007																		
Operacional	11712	16,21%																		
Administrativo / Técnico	52691,9	72,94%																		
Todos os tipos de lideranças*	7123,5	9,86%																		
Executivos (Superintendentes + Alta Gestão)	715	0,99%																		
LA11	ADICIONAL	PROGRAMAS PARA GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTINUADA QUE APÓIAM A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E PARA GERENCIAR O FIM DA CARREIRA Existe a Avaliação de Desempenho para Prognóstico de Carreira em que todos, inclusive os líderes, coordenadores e gerentes são avaliados nos aspectos comportamentais e nas metas de trabalho e metas de aprendizagem. Os fatores comportamentais são específicos e diferentes de acordo com o nível funcional, havendo portanto formulários para o nível operacional, técnico e de liderança. Além disso, a Unimed-Rio presta aconselhamento e apoio para a recolocação de todos os colaboradores desligados que aceitarem o auxílio.																		
LA12	ADICIONAL	PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA Segundo o exposto no indicador anterior, 100% dos colaboradores são convidados a participar do processo. Em 2007, o índice de adesão foi superior a 97%.																		



ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA13 ESSENCIAL

COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE

Diversidade dos colaboradores	% em relação ao total de empregados	
	2006	2007
Mulheres	67,55%	62,02%
Mulheres Negras	4,73%	4,23%
Homens Negros	1,99%	2,88%
Homens Pardos	7,00%	7,00%
Mulheres Pardas	9,00%	10,00%
Acima de 45 anos	15,52%	14,10%

Grau de escolaridade dos colaboradores

Escolaridade	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Fundamental Incompleto	0	0	0,0%	0,0%
Fundamental Completo	0	0	0,0%	0,0%
Médio Incompleto	0	38	0,0%	3,2%
Médio Completo	426	489	40,3%	40,5%
Superior Incompleto	242	252	22,9%	20,9%
Superior Completo	203	252	19,2%	20,9%
Pós-graduação / MBA	186	175	17,6%	14,5%

Distribuição de carga horária por empregados

Nº de horas mês	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
100 horas	89	104	8,4%	9,8%
108 horas	3	3	0,3%	0,3%
120 horas	1	1	0,1%	0,1%
144 horas	247	260	23,4%	21,6%
150 horas	21	79	2,0%	6,6%
156 horas	1	2	0,1%	0,2%
170 horas	0	1	0,0%	0,1%
180 horas	3	0	0,3%	0,0%
200 horas	692	756	65,5%	62,7%

Categorias de cargos por mulheres

Cargo	Quantidade		%	
	2006	2007	2006	2007
Diretoria	0	0	0%	0%
Gerência	12	17	1,68%	2,13%
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	203	247	28,43%	30,91%
Produção (técnicos /operacionais)	499	535	69,89%	66,96%

Distribuição por cargos - por gênero - 2007

Colaboradores - % em relação ao total	Masculino	Feminino
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0,41	0
% Executivos - Superintendentes	0,08	0
% Gestores - Gerentes Executivos	1,74	1,4
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	3,06	4,96
% Técnicos - Nível Superior	11,32	18,76
% Administrativo	11,32	18,76
% Operacional	5,9	25,35

**Distribuição por cargos - por faixa etária**

Colaboradores - % em relação ao total	Menores de 18 anos	De 19 a 35 anos	De 36 a 60 anos	Maiores de 61 anos
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0	0	0,17	0,25
% Executivos - Superintendentes	0	0	0,08	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	0,66	2,4	0
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	0	1,67	6,32	0
% Técnicos - Nível Superior	0	13,32	16,84	0,17
% Administrativo	0,83	16,83	8,85	0
% Operacional	0	20,91	10,7	0

Distribuição por cargos - por etnia

Colaboradores - % em relação ao total	Amarela	Branca	Negra	Indígena	Parda
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0	0,42	0	0	0
% Executivos - Superintendentes	0	0,08	0	0	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	2,89	0,09	0	0,08
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	0,08	6,75	0	0,25	0,91
% Técnicos - Nível Superior	0,17	24,78	0,88	0,27	4,23
% Administrativo	0,33	16,49	2,62	0,06	7,01
% Operacional	0	23,95	2,84	0,1	4,72

LA12 ESSENCIAL**PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL**

Não há, até o momento, este indicador por categoria funcional, somente considerando a base total de colaboradores. O salário médio dos homens é de R\$ 2.693,69 e das mulheres, R\$ 1.994, 68.

Indicadores de desempenho referentes a direitos humanos

ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA**HR1 ESSENCIAL****PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUAM CLAUSULAS REFERENTES A DIREITOS HUMANOS OU QUE FORMA SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS**

A Política de Responsabilidade Social da Unimed-Rio prevê a inclusão de tais cláusulas em 100% dos contratos firmados, mas o processo de atualização é gradual, não tendo sido concluído em 2007. Espera-se que até maio de 2009 a totalidade dos contratos contenha cláusulas de proteção aos direitos fundamentais e trabalhistas.

HR2 ESSENCIAL**PERCENTUAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E FORNECEDORES CRÍTICOS QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS E AS MEDIDAS TOMADAS**

A avaliação dos fornecedores está relacionada ao exposto no indicador anterior e ainda não foi iniciada. Não há, portanto, resultado numérico a ser indicado.

HR3 ADICIONAL**TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO PARA EMPREGADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELATIVOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEU TREINAMENTO**

A partir de 2007, todos os colaboradores são submetidos a treinamento inicial que abrange os temas descritos, embora a contabilização horária não seja precisa. Estima-se, pelo volume dos treinamentos de Ambientação, como são chamados, carga total superior a 300 horas.

ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA**HR4 ESSENCIAL****NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E AS MEDIDAS TOMADAS**

Não há registros de ocorrências desta natureza.



ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

HR5	ESSENCIAL	<p>OPERAÇÕES IDENTIFICADAS EM QUE O DIREITO DE EXERCER A LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E A NEGOCIAÇÃO COLETIVA PODE ESTAR CORRENDO RISCO SIGNIFICATIVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA APOIAR ESSE DIREITO</p> <p>Não há registros de ocorrências desta natureza. O acordocoletivo com a Associação de Funcionários prevê a livre associação e o direito de expressão. A Unimed-Rio também inclui tais temas em seu Código de Conduta Profissional.</p>
-----	-----------	--

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

HR6	ESSENCIAL	<p>OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ABOLIÇÃO DO TRABALHO INFANTIL</p> <p>Não há qualquer ocorrência. A Unimed-Rio mantém um programa destinado a Jovens Aprendizes, com membros cuja idade varia entre 16 e 24 anos, e é associada à Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente.</p>
-----	-----------	---

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

HR7	ESSENCIAL	<p>OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ERRADICAÇÃO DO TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO</p> <p>Não há ocorrência.</p>
-----	-----------	---

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

HR8	ADICIONAL	<p>PERCENTUAL DO PESSOAL DE SEGURANÇA SUBMETIDO A TREINAMENTO NAS POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DA ORGANIZAÇÃO RELATIVOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS QUE SEJAM RELEVANTES ÀS OPERAÇÕES</p> <p>Não se aplica.</p>
-----	-----------	---

ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS

HR9	ESSENCIAL	<p>NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS</p> <p>Não se aplica.</p>
-----	-----------	---

Indicadores de desempenho social referentes à sociedade

ASPECTO: COMUNIDADE

S01	ESSENCIAL	<p>NATUREZA, ESCOPO E EFICÁCIA DE QUAISQUER PROGRAMAS E PRÁTICAS PARA AVALIAR E GERIR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES NAS COMUNIDADES, INCLUINDO A ENTRADA, OPERAÇÃO E SAÍDA</p> <p>A Unimed-Rio atingiu elevado índice de maturidade nas práticas de avaliação dos indicadores de seus parceiros sociais e da própria organização no que diz respeito à contribuição para o desenvolvimento social. Pedimos consultar o Balanço Social para os indicadores numéricos e o Capítulo "Sociedade" para mais informações sobre as práticas de gestão aplicadas ao Programa de Responsabilidade Social.</p>
-----	-----------	---



ASPECTO: CORRUPÇÃO

S02	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGÓCIO SUBMETIDAS A AVALIAÇÃO DE RISCOS RELACIONADAS A CORRUPÇÃO 100%, por meio de mecanismos corporativos de gerenciamento de riscos empresariais.
S03	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS TRIENADOS NAS POLÍTICAS E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO Embora não exista um treinamento específico, todos os colaboradores alocados nas áreas de contato direto com o público (Atendimento, Contact Center, Intercâmbio e Comercial) tem treinamentos diferenciados, com abordagem a conteúdo desta natureza, representando mais de 50% do total do corpo funcional. A Unimed-Rio é signatária do PEPIC, do Instituto Ethos, conforme indicado anteriormente.
S04	ESSENCIAL	MEDIDAS TOMADAS EM RESPOSTA A CASOS DE CORRUPÇÃO Não houve ocorrências até o momento. O Código de Conduta Profissional da Unimed-Rio especifica procedimentos e medidas cabíveis para tais casos.

ASPECTO: CORRUPÇÃO

S05	ESSENCIAL	POSICÕES QUANTO A POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LOBBIES A Unimed-Rio apóia e envolve-se eventualmente em campanhas públicas de saúde, como, em 2007, no caso do apoio à ação Pan Sem Dengue, do Ministério da Saúde. A representação política, por sua vez, é bastante discreta, por ter a Confederação das Unimeds do Brasil (Unimed do Brasil) a função de representar o Sistema na esfera pública e junto aos três poderes.
S06	ADICIONAL	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS E EM ESPÉCIE PARA PARTIDOS POLÍTICOS OU INSTITUIÇÕES RELACIONADAS, DISCRIMINADAS POR PAÍS A Unimed-Rio nunca se envolveu em iniciativas desta natureza.

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

S07	ADICIONAL	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICA DE TRUSTES E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS Nunca houve.
-----	-----------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

S08	ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS Nunca houve multa ou sanção por inconformidade. A Unimed-Rio apresenta situação de destaque no que diz respeito ao atendimento do órgão regulador, a Agência Nacional de Saúde Suplementar, entidade com a qual faz questão de manter um relacionamento transparente, direto e estreito.
-----	-----------	--



Indicadores de desempenho social referentes à sociedade

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

PR1	ESSENCIAL	<p>FASES DO CICLO DE VIDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS, EM QUE OS IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA SÃO AVALIADOS VISANDO MELHORIA, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS</p> <p>Todos os novos produtos da Unimed-Rio só podem ser disponibilizados no mercado após análise e aprovação da ANS. O processo de normatização dos produtos anteriores à criação da agência é gradual, mas não há casos de não conformidade registrados.</p>
PR2	ADICIONAL	<p>NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS AOS IMPACTOS CAUSADOS POR PRODUTOS E SERVIÇOS NA SAÚDE E SEGURANÇA DURANTE O CICLO DE VIDA, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO</p> <p>No caso do setor de saúde suplementar, não existem tais códigos voluntários, prevalecendo o estabelecido pela ANS.</p>

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3	ESSENCIAL	<p>TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDOS POR PROCEDIMENTOS DE ROTULAGEM, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS</p> <p>Todos os produtos da Unimed-Rio são comercializados mediante contratos nos quais constam condições de carência, prazos, cobertura, abrangência territorial ou médica e reembolso, entre outros aspectos. Tais condições são de conhecimento público e estão disponíveis no site da cooperativa (www.unimedrio.com.br), com alto grau de transparência e suporte a dúvidas até mesmo de não clientes.</p>
PR4	ADICIONAL	<p>NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADOS</p> <p>No caso do setor de saúde suplementar, não existem tais códigos voluntários, prevalecendo o estabelecido pela ANS e, neste caso específico, pelo Código de Defesa do Consumidor. Em 2007, o evento digno de menção neste sentido foi a criação da Ouvidoria da Unimed-Rio, que entrou em funcionamento para clientes em janeiro de 2008.</p>
PR5	ADICIONAL	<p>PRÁTICAS RELACIONADAS A SATISFAÇÃO DO CLIENTE, INCLUINDO RESULTADOS DE PESQUISAS QUE MEDEM ESSA SATISFAÇÃO</p> <p>As Lojas de Atendimento da Unimed-Rio possuem um painel de senhas que monitora o atendimento durante todo o dia, informando volume do atendimento, tempo de atendimento e de espera. Contam ainda com líderes aptos a resolver questões de maior complexidade, com rapidez e agilidade. Mensalmente, são emitidos relatórios gerenciais para monitoramento das atividades. O Contact Center, que opera 24 horas, tem 100% das ligações gravadas, para análise de casos de insatisfação. Parte deste resultado desencadeia o processo de reciclagens e graduação de um ranking de talentos que são consagrados como modelo de qualidade e relacionamento com clientes. Foi criada a Ouvidoria da Unimed-Rio, outro instrumento para detecção de pontos de melhoria na operação. Anualmente é realizada uma pesquisa de opinião, encomendada ao Instituto Datafolha, cujos resultados estão expressos no Capítulo "Clientes" deste relatório.</p>

ASPECTO: COMUNICAÇÃO DE MARKETING

PR6	ESSENCIAL	<p>PROGRAMA DE ADEÇÃO ÀS LEIS, NORMAS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS A COMUNICAÇÃO DE MARKETING INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE PATROCÍNIO</p> <p>A Unimed-Rio segue as disposições do código de auto-regulamentação do setor, o CONAR, para todas as suas ações nesta esfera.</p>
-----	-----------	---



PR7	ADICIONAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELATIVOS A COMUNICAÇÃO DE MARKETING, INCLUINDO PUBLICIDADE, PROMOÇÃO E PATROCÍNIO, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADO Não houve.
-----	-----------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

PR8	ADICIONAL	NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES COMPROVADAS RELATIVAS A VIOLAÇÃO DE PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES Não houve. Na esfera do relacionamento digital, a Unimed-Rio mantém sua declaração de respeito à privacidade dos clientes em seu site (www.unimedrio.com.br , seção “Política de Privacidade”, que pode ser acessada a partir do rodapé de todas as páginas).
-----	-----------	---

ASPECTO: CONFORMIDADE

PR9	ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS (SIGNIFICATIVAS) POR NÃO-CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS RELATIVOS AO FORNECIMENTO E USO DE PRODUTOS E SERVIÇOS Não houve.
-----	-----------	---



Adequação aos indicadores da Global Reporting Initiative, segundo as diretrizes G3: **B** (Autodeclarado).

FICHA TÉCNICA

Este relatório sintetiza as realizações que nascem do trabalho dos mais de 1.400 colaboradores e quase 5.000 médicos cooperados da Unimed-Rio. Produzido pela Superintendência de Comunicação Corporativa.

Jornalista responsável

VIRGINIO SANCHES - MTB 1228

Edição e textos

MARCELO KANHAN

Planejamento e edição dos indicadores GRI

MARCELA MAGALHÃES E SILVIA CAUZZO

Projeto gráfico, infografia e diagramação

INVENTUM DESIGN

Fotos

AGÊNCIAS PHOTOCAMERA, FOTOCOM, E ARQUIVO UNIMED-RIO.
FORAM UTILIZADAS IMAGENS DOS BANCOS ISTOCKPHOTO E ABLESTOCK.

Pré-impressão e Impressão

GRÁFICA MINISTER

Os origamis fotografados para a composição do relatório e a embalagem especial foram produzidos por Sandra de Sá Fortes Gullino. Os créditos das dobraduras encontram-se na orelha desta publicação.

Impresso em papel de origem certificada e disponível para download no site www.unimedrio.com.br.

Foram impressas 7.200 unidades, em março de 2008, em papel couché matt 115g/m2 (miolo) e Duo Design 250g/m2 (capa)



DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHOS

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

CELSO CORRÊA DE BARROS

Diretor Médico e Vice-Presidente

ABDU KEXFE

Diretor Administrativo

BARTHOLOMEU PENTEADO COELHO

Diretor Financeiro

DAVID SZPACENKOPF

Diretor de Mercado

EDUARDO AUGUSTO BORDALLO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Efetivos

Aloísio Tibiriçá Miranda, Armido Claudio Mastrogiovanni, Arnaldo Pineschi de A. Coutinho, Celso Ferreira Ramos Filho, Luís Fernando Soares Moraes, Márcia Rosa de Araújo, Marcos Botelho da Fonseca Lima, Mario Rodolfo Stuckert M. Chaves, Paulo Cesar Geraldês, Sérgio Pinho C. Fernandes

Suplentes

Flamarion Gomes Dutra, José Ramon Varela Blanco, Silvio Gurfinkel

CONSELHO TÉCNICO

Efetivos

Angelo Jorge dos Santos Silveira, Célio Abdalla, Jorge Farha, José Luis C. Nascimento Silva, Kássie Regina Neves Cargnin, Maria das Graças A. C. Neves, Pablo Vazquez Queimadelos

Suplentes

Luiz Antonino Mattoso Neves, Silvio Pitkowski

CONSELHO FISCAL

Efetivos

Angela Cristina M. Ferreira, Armindo Fernando M. C. da Costa, Carlos Alfredo L. Alves

Suplentes

Angela Maria M. Nery de Oliveira, Edilma Cristina Santos Ribeiro, José Tavela Filho



Tsuru - Tradicional



Flor - Tradicional / **Vaso** - Tradicional



Barco - Tradicional



DNA - Thoki Yenn



Pinheiro - Kunihiko Kasahara



Estrela - David Brill



Casa - Makoto Yamaguchi



Casal - Kunihiko Kasahara

ANS - nº 39.332-1

WWW.UNIMEDRIO.COM.BR

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE . UNIMED-RIO 2007