

*A paz leva-nos aos mais altos conceitos
de ética, o objetivo de toda evolução. Até
pararmos de prejudicar todos os outros seres
do planeta, nós continuaremos selvagens.*

Thomas Edison, inventor e empresário (1847-1931)



Mensagem da Diretoria Executiva

Entre os mais presentes e significativos dilemas da gestão empresarial encontra-se, fortalecida pelo forte senso de responsabilidade do qual as organizações se veem investidas, a preocupação sobre desdobramentos em médio prazo das decisões presentes. Embora seja um tema há muito debatido, no mercado e na academia, ele ganha cores mais intensas nos dias atuais por estarmos, não só em nossa comunidade, mas em escala global, diante de diversos questionamentos com relação a nossas posturas. Desde as mais pessoais, referentes a questões como a realização e a plena fruição da vida, até as que envolvem literalmente toda a Humanidade, como a relação de nossa espécie com o meio ambiente. Mais do que nunca, é preciso estender o olhar para além do amanhã.

Para a Unimed-Rio, evolução não pode ser equiparada ao simples crescimento – evoluir é crescer com *propósito*. O ano de 2009 foi um período de grande consolidação deste preceito em nossa organização. Em um ambiente de negócios agressivo, com pressões e interesses múltiplos, foi um porto seguro para a cooperativa manter-se fiel aos seus compromissos de longo prazo: atender a um número cada vez maior de pessoas buscando qualidade e entrega efetiva de saúde, gerando melhores condições de trabalho e melhor remuneração para os médicos cooperados, resguardando ainda as necessidades, comerciais e técnicas, de nossos parceiros estratégicos na prestação dos serviços. Encontrar o meio termo ideal entre

estes fatores, com atenção a todas as forças que compõe o complexo sistema de saúde suplementar, é o que consideramos um caminho de verdadeira evolução.

Ao longo desta publicação serão expostas diversas ações que trazem como pano de fundo a busca por soluções integradoras, fundamentadas em uma forte preocupação com a viabilidade da prática médica, os desejos das pessoas e o futuro do sistema. Todas, direta ou indiretamente, nascem da essência da marca Unimed-Rio, que hoje tem aspectos mais do que definidos. E, num mesmo movimento, remetem a uma forma particular de fazer negócios e gerar bem-estar, uma dinâmica que é hoje chamada de desenvolvimento sustentável. Estas são as bases de nossas estratégias para o futuro.

Este relatório, mais uma vez, considera a opinião de diversos públicos envolvidos em sua elaboração, e é isto o que a Unimed-Rio pretende, de fato, representar para o mercado e para os cariocas: um elemento de convergência e uma potencializadora de soluções. Nossa organização está, mais do que nunca, interessada nas pessoas que a cercam, e no futuro que entendemos ser possível melhorar. Pois evoluir está em nossa natureza. Hoje e sempre.

A Diretoria Executiva

Da esquerda para a direita:
Bartholomeu Penteado Coelho, Diretor Administrativo;
Eduardo Augusto Bordallo, Diretor de Mercado;
Celso Corrêa de Barros, Presidente;
Dr. Abdu Kexfe, Vice-Presidente e Diretor Médico;
David Szpacenkopf, Diretor Financeiro



GRI
1.1

COP

COL

CLI

RM

FOR

TS

PC

IMP

Missão

Oferecer soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com cooperados, colaboradores, parceiros estratégicos e clientes o desafio da sustentabilidade.



Compromisso

Desenvolver e oferecer produtos e serviços competitivos e sustentáveis, voltados para a promoção da saúde e qualidade de vida.



Ser referência em soluções de saúde e reconhecida pela excelência, contribuição para a qualidade de vida e desenvolvimento sustentável da sociedade.

Visão



Sumário

Conheça as principais ações e obtenha os dados sobre o trabalho dos médicos cooperados e de nossos parceiros estratégicos, que compõem a Rede Médica.

2. Saúde

PÁGINA 34

3. Mercado

PÁGINA 46

O trabalho da Unimed-Rio na área de desenvolvimento de produtos, índices de confiança e satisfação, o perfil de nossa carteira de cliente e nosso posicionamento de marca.

1. Estratégia e Governança

PÁGINA 16

O ambiente de negócios da saúde suplementar, as perspectivas da Unimed-Rio e os processos internos de gestão para assegurar qualidade, transparência e foco.

4. Ambiente Interno

PÁGINA 64

Indicadores, projetos e ações voltados para o desenvolvimento humano, crescimento profissional e um resumo de nossa performance econômico-financeira.

Aqui estão disponíveis o Balanço do Exercício, com suas Notas Explicativas, o Balanço Social e alguns indicadores complementares da metodologia GRI.

6. Anexos

PÁGINA 92



Tabela de
Indicadores

GRI

PÁGINA 15

5. Sociedade

PÁGINA 80

Os desdobramentos de nossa atividade sobre diferentes setores de nossa sociedade são analisados neste capítulo. Conheça os investimentos sociais da Unimed-Rio.

Principais fatos de 2009 e Indicadores de Porte

Mesmo em um ambiente externo marcado por forte competição, fusões e retração do mercado potencial, a Unimed-Rio conseguiu registrar crescimento em seus principais indicadores de porte, como número de clientes e faturamento anual. Foram comercializados mais de 129 mil produtos no ano e a cooperativa manteve-se como líder do mercado local, com 24% de participação (*market share*).

Também foi possível manter os níveis mais altos de remuneração aos médicos cooperados e promover, pelo sexto ano consecutivo, distribuição antecipada de sobras, no valor de R\$ 5 milhões. O exercício foi encerrado com 5.311 cooperados, a maior rede de médicos disponível para os cariocas.

Os níveis de satisfação dos clientes mantiveram-se acima dos de mercado, com 77% de avaliações entre "ótimo" e "bom" (os dois níveis mais altos de uma escala de cinco faixas), contra 74% do mercado em geral. A cooperativa encerrou o ano com 1.507 colaboradores, entre executivos, celetistas, temporários, terceirizados, estagiários e menores aprendizes. Foi incluída entre as melhores do país por levantamentos especializados em gestão de recursos humanos.

Com sua atividade, a Unimed-Rio promoveu a geração de R\$ 481,67 milhões em riquezas, direta ou indiretamente, como decorrência de sua operação ou investimento na sociedade. Os principais indicadores do ano estão na página ao lado.

ABORDAGENS DE GESTÃO

GOVERNANÇA CORPORATIVA – Por sua natureza empresarial, a Unimed-Rio tem processos de governança facilitados. Suas políticas de gestão de riscos, contabilização e comunicação devem estar alinhadas com normas e melhores práticas de mercado e pautadas pelo princípio da transparência.

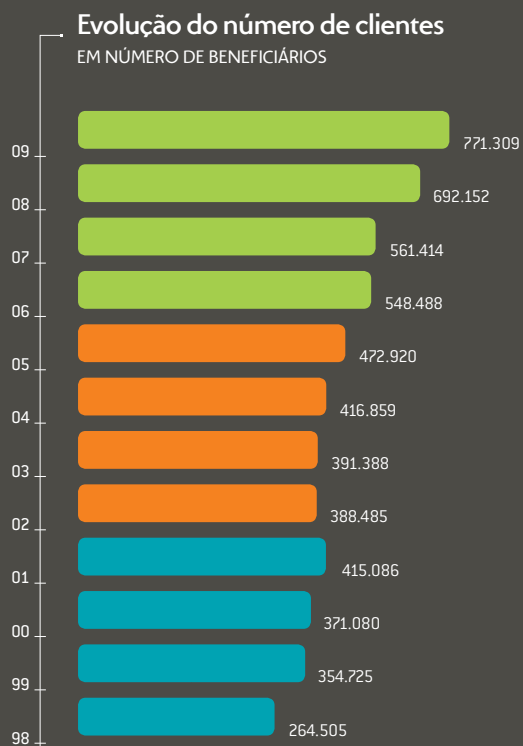
PERFORMANCE ECONÔMICA – A viabilidade dos serviços assistenciais apresenta-se como principal desafio para a organização. Duas abordagens fundamentais são a verticalização (página 26) e a gestão de saúde (página 36).

DESEMPENHO AMBIENTAL – A Unimed-Rio entende que os impactos ambientais de sua atividade, embora não possam ser desconsiderados, possuem peso inferior às dimensões econômica e social. A abordagem prioritária será a da inovação e da disseminação de ideias para a redução dos impactos (páginas 74, 75 e 76).

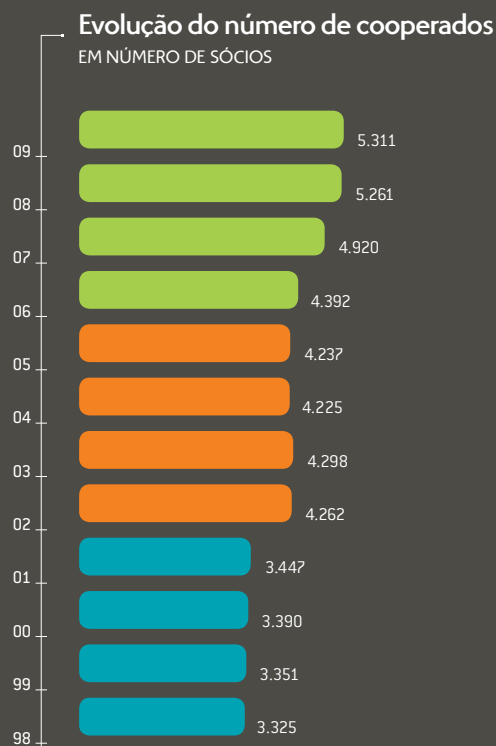
PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE – A Unimed-Rio prioriza o ambiente de trabalho interno e tem grande foco na remuneração dos médicos cooperados (página 40). Os esforços de gestão são direcionados para a qualificação e desenvolvimento pessoal (página 64).

DIREITOS HUMANOS – O princípio geral da organização é o de desenvolvimento conjunto, com o estabelecimento de parcerias. A diversidade é amplamente estimulada (páginas 67 e 89) e o preconceito e a intolerância, inadmissíveis.

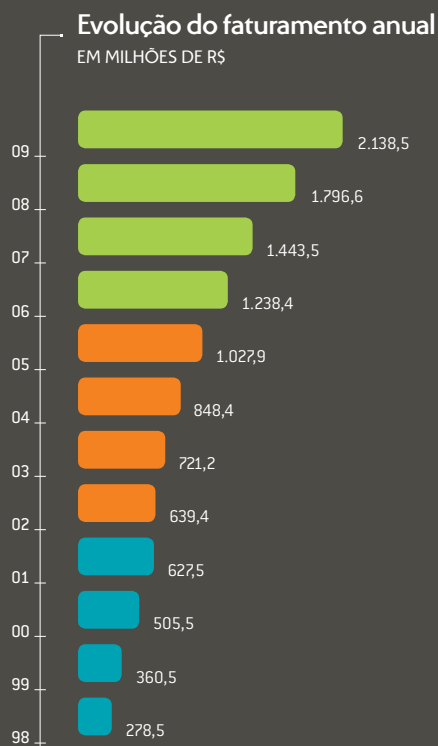
DESEMPENHO REFERENTE À SOCIEDADE – Os três principais pilares da gestão neste sentido são respeito à vida, integridade e transparência. O Capítulo 5 (página 78) apresenta esforços empreendidos neste sentido. Com relação a produtos, a Unimed-Rio buscará continuamente a conformidade total com normas e regulamentos, em todos os aspectos.



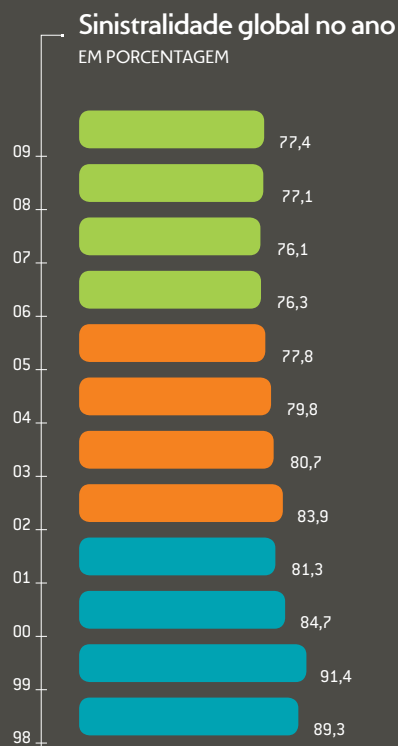
FONTE: UNIMED-RIO



FONTE: UNIMED-RIO



FONTE: UNIMED-RIO



FONTE: UNIMED-RIO

Sobre o Relatório de Sustentabilidade

Pelo terceiro ano consecutivo, a Unimed-Rio adota para a sua comunicação com a sociedade os padrões definidos pela Global Reporting Initiative (GRI), uma organização holandesa que estuda, compila e publica diretrizes para processos claros, consistentes e relevantes para a prestação de contas das atividades empresariais. Estas diretrizes contêm, entre outros pontos, princípios fundamentais (como, por exemplo, o de comparabilidade entre as informações prestadas ao longo dos anos), processos de qualidade (como a consulta pública aos públicos de interesse) e uma lista de indicadores fundamentais, a que todas as empresas, de qualquer segmento, devem estar atentas.

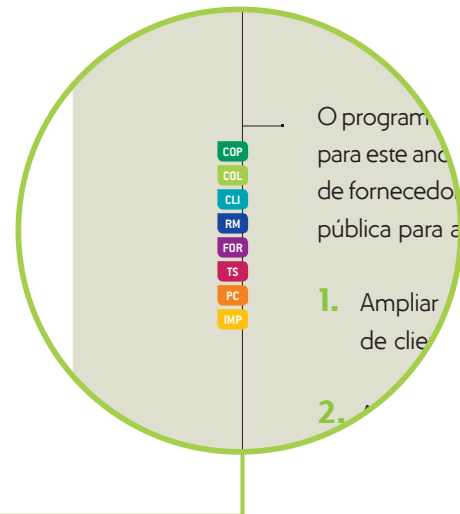
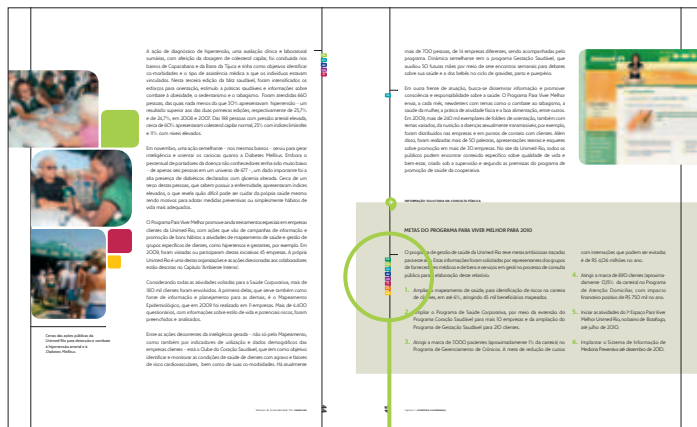
O processo de consulta pública da Unimed-Rio ocorreu entre novembro de 2009 e janeiro de 2010, a partir dos seguintes grupos: Clientes (beneficiários de planos individuais e empresariais), Cooperados, Colaboradores, Prestadores Médicos e Fornecedores de material médico, Fornecedores de bens e serviços em geral, Terceiro Setor (incluindo as organizações apoiadas pela cooperativa), Corretores e Imprensa. As principais informações solicitadas por estes grupos foram destacadas, na página de abertura de cada capítulo, para permitir uma leitura mais rápida.

Também foi criado um sistema de identificação destes públicos nas colunas laterais de todas as páginas, com o mesmo objetivo. Nas páginas a seguir estão as informações sobre os métodos utilizados para a consulta pública e seus principais resultados.

Com relação aos indicadores da GRI, aos quais a Unimed-Rio obteve desde o Relatório de Sustentabilidade anterior nível máximo de aderência ("A"), há duas formas de consulta. Para o público especializado e já conhecedor do sistema, oferecemos o Índice Remissivo GRI, que indica a página em que o indicador foi abordado (em alguns poucos casos, quando o indicador não se aplica ao nosso negócio, esta referência estará no próprio Índice). Uma segunda remissão pode ser feita a partir das colunas laterais.

Outras ferramentas, igualmente importantes, foram utilizadas para esta publicação. A Unimed-Rio presta contas para a Unimed do Brasil por meio do Balanço Social de acordo com o modelo desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Econômicas (Ibase), e as informações que ele contém são auditadas, segundo os mesmos critérios e padrões de nossas Demonstrações Contábeis do Exercício (todas publicadas nos Anexos).





Parâmetros e Limites do Relatório de Sustentabilidade 2009

PERFIL DO RELATÓRIO – A Unimed-Rio publica anualmente o seu Relatório de Sustentabilidade, cobrindo as atividades da organização entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano de referência (no caso presente, 2009). Quando projetos ou iniciativas tiverem outra referência temporal, ela será explicitada no texto ou em outros elementos, como gráficos e tabelas. A publicação da edição anterior do Relatório ocorreu em 12 de março de 2009, com referência ao ano de 2008. Todas as edições anteriores, desde 2006, estão disponíveis para download no site www.unimedrio.com.br. Em caso de dúvidas sobre informações contidas, críticas ou sugestões, pedimos escrever para Marcelo Kanhan, Gerente de Comunicação Corporativa, pelo e-mail marcelo.kanhan@unimedrio.com.br.

ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO – As informações prestadas nesta publicação dizem respeito exclusivamente às atividades da Unimed-Rio, exceto com relação a parceiros e entidades apoiadas pela cooperativa, como no caso dos projetos que recebem investimento social privado. Não foram identificadas restrições de informação com relação ao escopo proposto pelas diretrizes da GRI e não há projeções ou estimativas significativas.

Todas as informações quantitativas apresentadas serão acompanhadas de unidade e explicações quanto à metodologia, quando se tratar de pesquisa de opinião. A metodologia para aferição do Patrimônio Líquido da cooperativa difere ligeiramente da proposta pela GRI, e tais explicações podem ser encontradas nas Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis, no último capítulo desta publicação. Todas as retificações e reclassificações são detalhadas nas Notas Explicativas (Capítulo 6).

PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DE CONTEÚDO – A seleção do conteúdo mais relevante para a composição desta peça fundamentou-se no trabalho do Grupo de Especialistas em Sustentabilidade (GES), grupo de colaboradores de diversas áreas que mantém, analisa e emite orientações sobre indicadores-chave de sustentabilidade do negócio, em um processo de consulta pública aos públicos de maior interesse para a organização e em entrevistas com os principais executivos da Unimed-Rio. Os públicos foram definidos segundo os critérios detalhados na próxima página.

A partir disto, foram conduzidos diferentes processos de pesquisa, para a obtenção do conjunto de temas ou informações mais relevantes para cada grupo. Nas próximas páginas, estão definidos os *stakeholders* e suas necessidades de informação.

Processos para Definição de Conteúdo para o Relatório de Sustentabilidade

METODOLOGIA PARA DEFINIÇÃO DE PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO E SUA PRIORIZAÇÃO EM TERMOS DE COMUNICAÇÃO

CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO	DEFINIÇÃO	PESO PARA A UNIMED-RIO
Desempenho econômico-financeiro	Impacto que o stakeholder possui nos indicadores de receita, utilização e custos da cooperativa	5
Desempenho social	Impacto referente ao desenvolvimento das comunidades e indivíduos	2
Desempenho ambiental	Impacto ambiental que o stakeholder possui em relação ao negócio	1,5
Impacto operacional	Impactos sofridos pela operação diária da Unimed-Rio	4,5

MATRIZ DE STAKEHOLDERS UNIMED-RIO	DESEMPENHO ECONÔMICO	DESEMPENHO SOCIAL	DESEMPENHO AMBIENTAL	IMPACTO OPERACIONAL
Clientes	5	2	2	0
Cooperados	5	2	1	5
Prestadores de serviço	5	1	2	3
Público interno	3	3	1	5
Terceiro setor	1	5	1	2
Imprensa	1	3	3	3

FONTE: GES UNIMED-RIO

Clientes

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisa quantitativa realizada pelo Instituto Datafolha, em outubro de 2009, além de dados internos), e quantitativa própria com 120 clientes, beneficiários tanto de planos individuais quanto de empresariais.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Informações sobre a Rede Médica; 2. Política de autorização e de liberação de exames; 3. Estrutura de atendimento; 4. Novos produtos e opcionais; 5. Estabilidade financeira da operadora; 6. Índices de reclamação contra a Unimed-Rio; 7. Ações de Sustentabilidade ou Responsabilidade Empresarial.

Colaboradores

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisas internas) e grupos de foco com 23 participantes, divididos em dois grupos, realizados em outubro de 2009. Sem participação de gestores, com pelo menos oito meses de contratação e em regime celetista.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Metas corporativas, sob perspectiva histórica, atualizadas e relacionadas às diferentes áreas da cooperativa; 2. Organograma atual e apresentação de diferentes áreas; 3. Informações sobre a gestão dos recursos humanos, principalmente as ações de promoção de qualidade de vida e gestão de saúde; 4. Hospital Unimed.

Cooperados

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisa quantitativa realizada pelo Instituto Datafolha, em outubro de 2009) e sete entrevistas em profundidade para complemento de informações.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Remuneração dos médicos; 2. Formato administrativo; 3. Processos internos que visam diminuir burocracia; 4. Publicidade e divulgação.

Rede Médica

Clínicas, Hospitais e Serviços de SADT e Fornecedores de material médico e de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) tiveram resultados consolidados, pela proximidade de interesses em relação às informações a serem prestadas.

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisas internas) e grupos de foco. Clínicas, Hospitais e Serviços SADT com um grupo de foco, com 8 participantes, com empresas de diferentes portes. Fornecedores de OPME com um grupo de foco com 7 participantes, de empresas representantes dos tipos de materiais mais comuns. Ambos realizados em dezembro de 2009.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Posição da Unimed-Rio no mercado; 2. Perspectiva para futuro (projetos, crescimento no mercado etc.); 3. Ações de gestão e relacionamento com os médicos, quantidade de novos cooperados e distribuição entre as especialidades; 4. Perfil da base de clientes; 5. Verticalização; 6. Ações de Gestão de Saúde; 7. Ações para relacionamento com os fornecedores, bem como futuros projetos que possam ter impacto em suas operações; 8. Estrutura na organização; 9. Posicionamento sobre incorporação de inovações tecnológicas.

Fornecedores de Bens e Serviços

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisas de mercado) e dois grupos de foco, com 20 participantes ao todo, realizados em outubro de 2009.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Visão de futuro e estra-

tégia da Unimed-Rio; 2. Metas corporativas; 3. Projetos futuros; 4. Estrutura do Sistema Unimed; 5. Organograma da Unimed-Rio.

Corretores

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisa interna) e dois grupos de foco, com 11 participantes ao todo, realizados em novembro de 2009.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Informações sobre a cooperativa e seus planos; 2. Alterações em planos, na relação de cooperados e na rede assistencial; 3. Posição da Unimed-Rio com relação à regulamentação; 4. Organograma.

Terceiro Setor

Neste grupo estão representantes de organizações apoiadas pela Unimed-Rio.

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisas de mercado) e grupo de foco, com 6 representantes dos projetos apoiados, realizado em novembro de 2009.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Foco e critérios da Unimed-Rio para investimento social privado, além dos objetivos esperados; 2. Estrutura do Sistema Unimed e ações na área; 3. Oportunidades de projetos sociais em função dos principais projetos da Unimed-Rio; 4. Dados gerais sobre a Unimed-Rio (quantidade de colaboradores, médicos cooperados, unidades e localização).

Imprensa

METODOLOGIA – Análise de dados secundários (pesquisas próprias da Unimed-Rio de 2007 e 2008) e cinco entrevistas em profundidade, com representante de coluna ou de editoria de interesse para a Unimed-Rio.

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO – 1. Inovações e novidades em serviços e saúde; 2. Atividades recentes e de maior relevância para o negócio; 3. Atividades que sejam diferenciadas da concorrência; 4. Dados sobre porte da organização; 5. Posicionamento no mercado.

Indicadores GRI de Perfil Organizacional

ORGANIZAÇÃO RELATORA – Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. Sede na Av. Armando Lombardi, 400, Lojas 101 a 105, 108 e 109, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ. CEP 22.640-000.

PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS – A Unimed-Rio é uma cooperativa de trabalho médico, com operação no município do Rio de Janeiro. Tem cinco principais linhas de produtos, que correspondem a diferentes níveis de cobertura para assistência médico-hospitalar (Personal, Alfa, Beta, Delta e Ômega). Parte dos serviços prestados, aqueles conduzidos pelos médicos cooperados, pode, portanto, ser considerada direta. Uma rede de recursos credenciados, como Hospitais, Clínicas, Laboratórios etc. complementa a estrutura de serviços. Além da marca Unimed-Rio, não há outras sob controle da organização.

ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO – A Unimed-Rio conta com uma sede administrativa, na Barra da Tijuca, uma unidade administrativa no Centro, e outra no bairro de Benfica. Possui três Lojas de Relacionamento (Copacabana, Centro e Barra da Tijuca) e seis lojas de apoio em Hospitais da cidade. Não possui operação internacional. Em 2009, foram encerradas as atividades em três Lojas de Relacionamento (Madureira, Tijuca e Campo Grande). A estrutura de capitais da

Unimed-Rio tem sofrido alterações pela integralização gradual do capital social por parte dos sócios e pela adesão de novos, movimentações que estão detalhadas no Balanço do Exercício (consulte o último capítulo deste relatório para detalhes).

MERCADOS ATENDIDOS – A cooperativa oferece produtos particulares e empresariais. Os do primeiro tipo, para clientes domiciliados no município do Rio de Janeiro e os do segundo, para empresas com sede, unidades ou operação na cidade. Para atendimento a beneficiários de contratos empresariais, eventualmente são firmados acordos operacionais com empresas do Sistema Unimed, como a Central Nacional Unimed e a Unimed Seguros, ou até mesmo com outras singulares.

PROCESSOS DE VERIFICAÇÃO – O Relatório de Sustentabilidade 2009 foi enviado previamente à Global Reporting Initiative para verificação do grau de aderência a suas diretrizes, o que confere ao trabalho o status de "GRI Checked". Também foi submetido à apreciação da especialista Ana Paula Caporal, habilitada pelo programa de treinamento certificado pela GRI e que ocupa a função de responsável por Responsabilidade Social Corporativa na Endesa Brasil, a quem agradecemos pela inestimável ajuda. Mais informações podem ser obtidas no site www.globalreporting.org (em inglês). As Demonstrações Contábeis e o Balanço Social são auditados externamente.

Este Relatório atingiu o nível máximo de aderência às diretrizes estipuladas pela *Global Reporting Initiative* (GRI), com a validação da própria entidade quanto à abrangência das informações aqui contidas.



Índice Remissivo GRI

PARA LOCALIZAR COM MAIS FACILIDADE OS INDICADORES DE DESEMPENHO GRI-G3 INCLuíDOS NO CORPO EDITORIAL DO RELATÓRIO, CONSULTE A TABELA ABAIXO. **TODOS OS DEMAIS INDICADORES ESTÃO LISTADOS NOS ANEXOS.** PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE: WWW.GLOBALREPORTING.ORG

INDICADORES DE PERFIL	PÁGINAS	INDICADORES DE PERFIL	PÁGINAS	INDICADORES DE PERFIL	PÁGINAS
ABORDAGENS DE GESTÃO		INDICADORES REFERENTES À SOCIEDADE			
Todas as categorias	8	S01	32	EN21 e EN23	125 (não dispomos de ferramentas para aferição. Solução: em até 5 anos).
1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE		S02	33	EN22	75 + ANEXOS
1.1	3	S03	33	EN26, EN28 e EN29	126
1.1	18	S04	33		
1.2	18 e 19	S05	33	EN27	126 (medidas corretivas já em andamento para 2010).
2.PERFIL ORGANIZACIONAL		S06	33	EN30	85
2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 e 2.9	14	S07	33	PRÁTICAS TRABALHISTAS DE TRABALHO DECENTE	
2.8	8 e 9	S08	131	LA1	126
2.9	28	PR1, PR2, PR3 e PR4	55	LA2, LA3, LA4 e LA5	127
2.10	58	PR5	52	LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12 e LA13	128
2.10	70 e 79	PR6, PR7, PR8 e PR9	52	LA14	130
3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO		DIREITOS HUMANOS	
3.1, 3.2, 3.3 e 3.4	11	EC1	83	HR1 e HR2	74
3.5	11, 12 e 13	EC2 e EC4	124	HR3, HR4, HR5 e HR6	130
3.6, 3.7, 3.9 e 3.10	11	EC3 e EC5	68	HR7, HR8 e HR9	131
3.8	27	EC6 e EC7	74		
3.11	11	EC8 e EC9	83		
3.12	15	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL			
3.13	14	EN1	124		
4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO		EN2	75		
4.1	29	EN3 e EN5	76		
4.2 e 4.3	28	EN4	125 (não dispomos de ferramentas para aferição. Solução: em até 5 anos).		
4.4 e 4.5	29	EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN17, EN18, EN19, EN20, EN24 e EN25	125		
4.6	30	EN11, EN12, EN13, EN 14 e EN15	85		
4.7	29	EN16	125 (não dispomos de ferramentas para aferição. Solução: em até 1 ano).		
4.8	4 e 5				
4.9	28				
4.10	29				
4.11	27				
4.12	32				
4.13	30				
4.14 e 4.15	12				
4.16 e 4.17	12 e 13				

FONTE: UNIMED-RIO



Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

CP

COOPERADOS
Estratégias de longo prazo
Rede Própria Unimed-Rio
Gestão de Saúde

CO

COLABORADORES
Organograma Unimed-Rio *
Rede Própria Unimed-Rio *
Governança Corporativa

CL

CLIENTES
Rede Própria Unimed-Rio
Governança Corporativa
Estrutura do Sistema Unimed *

RM

REDE MÉDICA
Perspectivas de Crescimento *
Rede Própria Unimed-Rio *
Mudanças na organização *

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

1.

Estratégia e Governança

No contexto de uma organização, evoluir significa, em última análise, crescer de forma estruturada e consciente. O grau máximo de desenvolvimento de qualquer empresa só pode ser atingido com dois ingredientes fundamentais, que servem como base para este capítulo. Primeiro, o entendimento do ambiente estratégico de negócio, de suas forças e das pressões – positivas ou negativas – sobre a organização. Segundo, uma forma de estruturação da atividade que permita controle com mobilidade, precisão com espaço para a inovação e ousadia, sem provocar perda da responsabilidade e domínio sobre processos, riscos e fluxos de decisão – ou, em outras palavras, o estabelecimento de governança corporativa.

Mais do que nunca, o processo de inserção de práticas sustentáveis na forma de condução dos negócios apresenta-se como uma necessidade. Também neste capítulo estão relatadas as iniciativas da Unimed-Rio neste sentido.

FOR**FORNECEDORES**

Perspectivas e Estratégias *
Estrutura do Sistema Unimed *
Organograma Unimed-Rio *

TS**TERCEIRO SETOR**

Perspectivas e Estratégias *
Governança Corporativa
Responsabilidade Empresarial

PC**PARCEIROS COMERCIAIS**

Perspectivas de Crescimento
Rede Própria Unimed-Rio
Responsabilidade Empresarial

IM**IMPRENSA**

Rede Própria Unimed-Rio
Responsabilidade Empresarial
Estrutura do Sistema Unimed

O ambiente da saúde complementar e seus desafios

O segmento supletivo de saúde, em todo o mundo, passa por um momento de profunda transformação, exigindo dos atores envolvidos grande reflexão a respeito dos principais valores e de novas soluções, que possam garantir acesso com qualidade e eficácia de forma economicamente viável. Em meio a um momento de crise e recente recuperação da principal economia do mundo, o caso da saúde norte-americana tem causado intensa movimentação social e política e se apresenta, de certa forma, como o exemplo mais vívido da impossibilidade de manutenção do atual modelo assistencial. Entre eles estão o aumento da expectativa de vida e o envelhecimento da população, a incorporação indiscriminada da tecnologia, as diversas questões relacionadas à remuneração, à autonomia e às boas condições para a prática médica, o alto custo de internações e procedimentos hospitalares e a competitividade mercantilista que rege o setor privado – fatores que, exercendo pressão simultânea, comumente afetam a qualidade para os usuários finais.

Este cenário, amplamente conhecido, traz impactos evidentes sobre o modelo tradicional de estruturação dos atores de saúde, e ao longo deste relatório serão exploradas diversas destas implicações. Por seu desdobramento em curto prazo, o aumento intensificado dos custos médicos constitui hoje o principal fator de opressão ao equilíbrio do negócio das operadoras de planos de saúde e, não impunemente, tem sido também a mola propulsora de dois outros movimentos estratégicos claros e significativos: a verticalização e a consolidação comercial do setor. Em resposta ao impacto dos custos, surgem desde já oportunidades como a diversificação e concentração de serviços, fusões e aquisições, e empreendimentos de natureza diversa complementar, em modelos de parcerias estratégicas, joint-ventures ou outras associações.

Uma segunda resposta estratégica, no entanto, é dada com a Gestão de Saúde. Seu objetivo primário é deslocar o foco do tratamento à prevenção e, sob uma ótica ampliada, ser entendida também como um novo alinhamento dos sistemas de cuidado, agora redefinidos sob a premissa de otimização e direcionamento dos recursos adequados, uma ampla gama de ações de inteligência e monitoramento de fatores críticos de saúde nas populações atendidas e oferta ampla, acessível e envolvente acerca de hábitos de vida. A Unimed-Rio se posiciona muito claramente com relação a esta oportunidade, não só por um eventual ganho em termos de recursos financeiros aplicados, mas sobretudo como a possibilidade de aumento de qualidade, eficácia do cuidado e a consequente diferenciação no mercado, em linha com algumas de suas diretrizes estratégicas fundamentais: proximidade da classe médica, amplo acesso e promoção de qualidade de vida.

"Desenvolvimento sustentável é algo que, para a Unimed-Rio, está diretamente relacionado à nossa capacidade de manter premissas fundamentais – entre elas o compromisso com a valorização da medicina e da vida – em meio a um ambiente de competição acirrada e fundamentada em custo. Somente por meio da ação consciente dos sócios e parceiros poderemos reverter este quadro de disputa mercantil simplista e destrutivo, para a construção de um futuro mais equilibrado para todas as partes".

Celso Barros
PRESIDENTE

COP
CLI
RM
IMP

GRI
1.2

GRI
1.2



Regulamentação e consolidação do setor no Brasil

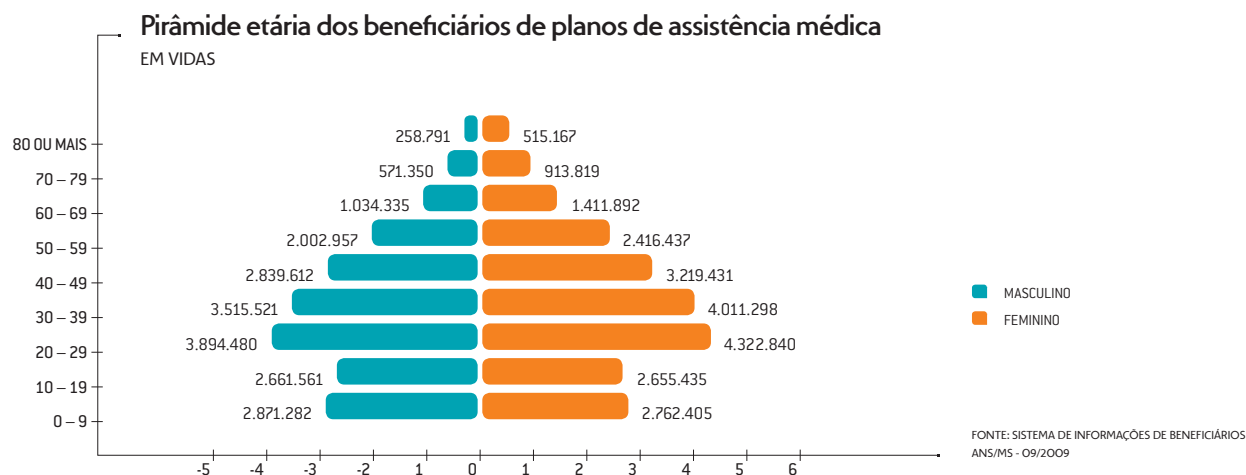
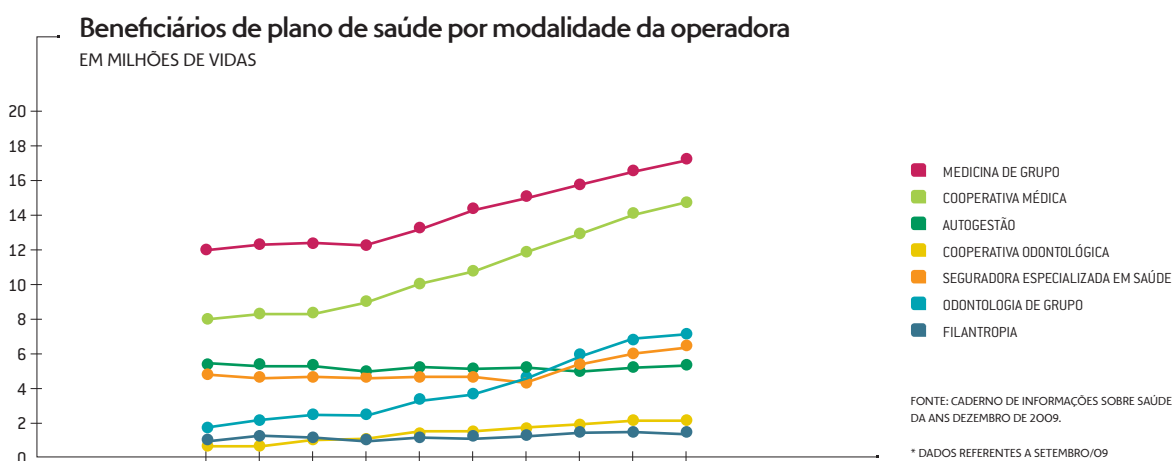
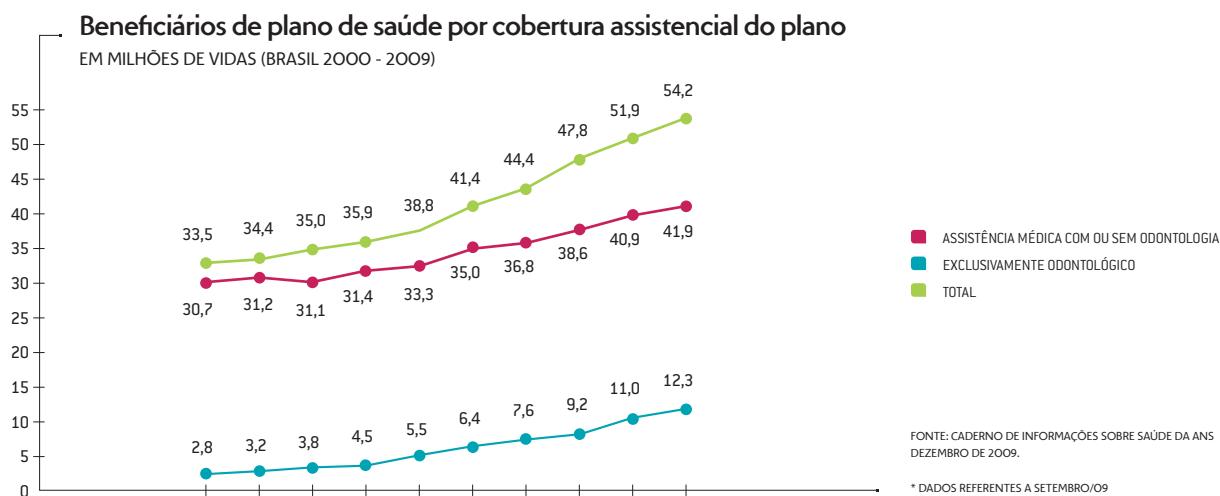
Em 2009, o número de brasileiros com algum tipo de assistência médica privada (médica, odontológica ou ambas) superou a marca dos 54 milhões e entre os efeitos mais evidentes da atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) podem ser destacados os níveis cada vez mais elevados de governança, equilíbrio econômico-financeiro e para a própria operação diária dos agentes do sistema supletivo. Tais exigências, conjugadas com as condições presentes no mercado – custos elevados para novos entrantes, margens reduzidas e necessidade cada vez maior de financiamento para o setor – têm levado o segmento a um momento de evidente consolidação. O número de operadoras de planos de saúde em atividade, que era de 1.990 em 2001, chegou em 2009 a 1.223, em movimento semelhante ao que ocorre no segmento exclusivamente odontológico. Em setembro do ano passado, segundo a ANS, havia 199 operadoras (médicas e odontológicas) em atividade no estado do Rio de Janeiro.

Se em 2007 e 2008 surgiram os primeiros movimentos dos atores da saúde suplementar no mercado de futuros, em 2009

a ênfase recaiu sobre fusões e aquisições, envolvendo operadoras, hospitais, clínicas especializadas e serviços de diagnóstico e análises clínicas, essencialmente. Entre os movimentos mais relevantes do período estão a aquisição da Medial pela AmilPar, controladora das medicinas de grupo Amil e Dix e de uma rede própria de recursos médicos, e a compra de expressiva participação societária da OdontoPrev, líder do segmento odontológico, pelo grupo Bradesco. Nacionalmente, o ano foi marcado por um importante movimento de aquisições.

No que diz respeito à distribuição de beneficiários entre as diversas modalidades de operadoras, o Sistema Unimed, que representa o modelo cooperativista, continua avançando em termos de participação nacional, com quase 16 milhões de beneficiários em todo o país. Somente as medicinas de grupo têm mantido curva de crescimento compatível com a das cooperativas. Cabe ainda salientar o intenso movimento de adesão a planos odontológicos, hoje encarados como um mercado em franca expansão.

GRI
1.2



A Unimed-Rio no contexto do Sistema Unimed

As Unimeds surgiram a partir do fim dos anos 60 como cooperativas de trabalho, cujos sócios, todos médicos, tinham como principal objetivo garantir melhores condições de trabalho e remuneração digna para o exercício de sua atividade. A primeira do país foi fundada na cidade paulista de Santos, em 1967, e a Unimed-Rio foi criada em 8 de Dezembro de 1971. Hoje, existem 377 cooperativas espalhadas por cerca de 75% do território nacional, todas com autonomia administrativa e congregadas em uma Confederação, também chamada de Unimed do Brasil.

Se tomada como uma única organização, o Sistema Unimed possuiria pouco mais de 30% de participação no mercado nacional de saúde privada, com mais de 100 mil médicos em seus quadros. É a maior experiência cooperativista em saúde no mundo.

Para oferecer cobertura nacional a seus clientes, existe um procedimento interno de mútuo atendimento entre as cooperativas que é denominado Intercâmbio. Para a Unimed-Rio, por exemplo, pelo fato de a capital carioca ser um importante polo de saúde, o volume de atendimentos em regime de Intercâmbio é de aproximadamente 15% do total, com algumas variações ao longo do ano. O Intercâmbio ocorre tanto para clientes cariocas que precisam de atendimento fora da cidade quanto para clientes de outras Unimeds que busquem assistência na cidade do Rio de Janeiro.

Embora o Sistema Unimed venha a ser a única estrutura de saúde complementar capaz de oferecer cobertura efetivamente nacional, por sua imensa capilaridade, o fluxo de Intercâmbio ocasionalmente registra falhas. Na Unimed-Rio, já está em andamento um projeto para garantir fluidez operacional entre as cooperativas com maior volume de intercâmbio de clientes, como Leste Fluminense, Paulistana, Belo Horizonte e Vitória, entre outras.

NÚMEROS E FATOS SOBRE O SISTEMA UNIMED

377
cooperativas

75%
de cobertura do território nacional

4,125 municípios
brasileiros têm uma Unimed

107 mil
médicos cooperados nacionalmente

R\$ 21 bilhões
é o faturamento conjunto das cooperativas

73 mil
empresas contratantes em todo o Brasil

91 hospitais próprios
além de 89 pronto-atendimentos no país

53 / 458
laboratórios / ambulâncias próprias

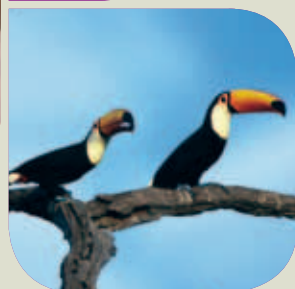
3,2 mil / 327 mil
leitos próprios / recursos credenciados

69 milhões
consultas realizadas anualmente, em média

2 milhões
internações realizadas em 2009

138 milhões
exames complementares solicitados em 2009

50 mil / 290 mil
empregos diretos / indiretos



OS COMPONENTES DO SISTEMA UNIMED

Singulares

São cooperativas de trabalho com atuação em um único município ou, dependendo da população e da oferta de médicos, um grupo de municípios. Respondem autonomamente por sua administração e fundamentam-se nos princípios de governança de uma cooperativa.

Federações

Regionalmente, em geral a partir das unidades federativas, as Singulares se reúnem em Federações, que têm como principal objetivo articular soluções regionais e defender os interesses dos médicos em esfera estadual.

Confederação

É a chamada Unimed do Brasil. Tem funções de representação política (junto ao governo federal e ao Congresso Nacional, por exemplo), de alinhamento institucional (como diretrizes para patrocínios e gestão da marca) e de representação dos sócios nas principais questões referentes à saúde no país.

O papel estratégico dos cooperados

Os médicos, pela posição central que ocupam no sistema supletivo e por seu poder de decisão, desempenham papel proeminente do ponto de vista estratégico. No caso da cooperativa, têm a possibilidade de contribuir efetivamente para as ações de gestão de saúde. Trabalhos recentes da cooperativa indicam que a prevenção não só reduz drasticamente internações e episódios críticos, com todos os benefícios decorrentes ao cliente, como também aumenta o número de consultas, pela necessidade de acompanhamento mais próximo por parte dos médicos.

Um segundo fator preponderante: na cooperativa o médico não se encontra na situação de credenciado, como em outras operadoras. Ele é, de fato, sócio e acionista: papéis que acumula com o de principal responsável pelo serviço prestado. Diante disso, é natural que o crescimento da Unimed-Rio passe também por sua participação mais intensa na gestão, pela responsabilidade compartilhada pelo uso excelente dos recursos disponíveis e pela propagação



Em um segmento pressionado por todos os lados os cooperados desempenham papel-chave na busca pela sustentabilidade. Acima, atendimento a um sócio na Unimed-Rio.

da reputação da cooperativa, por meio do entendimento dos dilemas, das restrições e das oportunidades do segmento.

A Unimed-Rio tem duas linhas estratégicas bem definidas – a Verticalização e a Gestão de Saúde –, e seu êxito depende da adesão efetiva dos sócios. No Capítulo "Saúde" estão detalhadas ações para aproximação do cooperado com a gestão e há informações sobre níveis de utilização, produção médica e riqueza gerada em 2009.

»

Postura e engajamento:

participação direta dos sócios nas atividades de gestão ou qualificação têm crescido nos últimos anos, alavancando processos de governança.



Estratégias de Médio Prazo 2010 - 2014

O processo de definição estratégica para o ano de 2010 foi marcado por um incremento metodológico relevante para a Unimed-Rio. Aprimorando o que realizou nos anos anteriores, pela primeira vez foram apontados objetivos e metas para um período de cinco anos, informações que estão sendo divulgadas como diretrizes para o direcionamento do trabalho de toda a organização.

Duas premissas básicas foram contempladas como fundamentos para as demais: a força da marca Unimed-Rio como fonte de trabalho para o médico cooperado e remuneração no melhor padrão do mercado. Entre os objetivos ou diretrizes estratégicas que devem orientá-la até 2014 figuram:

1. Ampliação da carteira superior a 30%

Além do fortalecimento da cooperativa pela natural diluição de risco com uma carteira maior e da amplificação da função social da oferta mais ampla possível de acesso à saúde, o crescimento do número de clientes está ligado diretamente ao volume de trabalho gerado para os sócios e, indiretamente, à sua remuneração.

2. Manutenção da maior remuneração ao sócio

Repetir prática dos últimos anos, ao longo dos quais a Unimed-Rio pôde manter a melhor condição do mercado carioca. Este objetivo deve ser entendido de forma ampla: a riqueza gerada para o sócio não se dá apenas por sua produção médica, como também pela distribuição de sobras do exercício (o resultado econômico-financeiro da organização) e pelo incremento do patrimônio líquido da cooperativa, também em função da incorporação de sobras.

3. Equacionamento das questões fiscais

As Unimeds, em todo o Brasil, enfrentam questões ainda sem consenso a respeito de determinados tributos, entre os quais o Imposto sobre Serviços (ISS). No Rio de Janeiro, em 2009, houve grande avanço na equalização destas negociações e debates, inclusive com uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada para obter aprovação dos sócios quanto à adesão a um programa de refinanciamento de tributos federais. Apesar dos esforços da última década, ainda há pontos a serem negociados com o poder público. É premissa estratégica que, até 2014, estas lacunas estejam preenchidas.

4. Estabelecer parcerias, alianças e aprimorar a estrutura empresarial

Este objetivo busca explorar respostas às constantes movimentações do segmento de saúde suplementar. A Unimed-Rio está atenta a oportunidades



Pensamento estratégico é orientado especialmente pela preocupação em atender a demandas futuras, em médio prazo. Acima, cena de visita de filhos de colaboradores ao Contact Center da Unimed-Rio.

de parcerias que possam otimizar o desempenho da organização sem descaracterizar sua natureza essencial, a de uma cooperativa de trabalho.

5. Manutenção da estratégia de verticalização

Iniciado formalmente há três anos, o processo de desenvolvimento de serviços e recursos próprios em saúde é tido hoje como tendência irreversível e como linha de trabalho fundamental para o equilíbrio e a manutenção da liderança de mercado da Unimed-Rio.

6. Resultados que proporcionem retorno sobre o PL suficiente para a constituição de reservas e investimentos

É fundamental que a cooperativa possa manter seu patrimônio líquido em crescimento, para equilíbrio da operação e para atendimento aos níveis exigidos pelo órgão regulador.

7. Fortalecimento da Marca e desenvolvimento de produtos

Também nos próximos anos a cooperativa irá investir em diferenciação de marca, apostando em inovação, fortalecimento da reputação e ações de sustentabilidade. Ambas as linhas de trabalho conduzem a níveis mais altos de satisfação e de retenção de clientes.

8. Desenvolvimento de novos negócios, rompendo paradigmas do setor

A expansão do território de atuação da Unimed-Rio, dentro apenas dos limites definidos por sua essência organizacional, pode surgir como resposta aos dilemas do segmento.

30%

«
É a meta
de ampliação da
oferta de saúde da
Unimed-Rio para
os cariocas até
o ano de 2014.





»

Obras andam
a pleno vapor e
Hospital da
Unimed-Rio já está
com estrutura dos
três pisos finalizada.
Próximos meses
serão dedicados a
instalações.

Acima, imagen recente da
construção. A expectativa de
conclusão é para 2011.

A Verticalização como Estratégia

A verticalização da Unimed-Rio atende, simultaneamente, a dois propósitos estratégicos: contribuir para o desenvolvimento de soluções com relação aos custos crescentes, que podem restringir drasticamente o universo de pessoas com acesso à saúde suplementar em poucos anos, e ser um caminho seguro para a qualificação e estabelecimento de padrões de excelência, tanto em saúde quanto na cadeia de atendimento. Tais fatores, conjuntamente, resguardarão a Unimed-Rio dos movimentos de concentração que se verificam no setor.

Os efeitos esperados da verticalização sobre a gestão de custos pressupõem, como fator fundamental, o ganho de conhecimento a respeito do universo de atendimento primário. Conhecendo com maior profundidade as características da população atendida, a realidade dos fornecedores de insumos e equipamentos e os processos de trabalho dos profissionais médicos envolvidos, a Unimed-Rio poderá criar novas soluções de oferta de serviços, direcionar seus esforços de gestão de saúde para os pontos críticos, e remodelar sua forma de atuar.

O segundo aspecto estratégico da verticalização, embora tenha como ponto de partida a constatação de que é preciso mais do que bom serviço para atender aos anseios e necessidades dos clientes, está fundamentado na operação articulada entre rede de atenção e operadora, o que somente ocorre em uma estrutura verticalizada. Gerar sinergia e sintonia na experiência do serviço Unimed-Rio, desde os sistemas de informação – invisíveis para clientes

COP
COL
CLI
RM
FOR
TS
PC
IMP

– aos uniformes das equipes de atendimento, das diretrizes de gestão às manifestações mais corriqueiras, está no contexto dessa inovação de gerenciamento da cadeia de valor.

Sem prejuízo a estes objetivos pretendidos, toda a estratégia de verticalização está, desde sua concepção, fundamentada nas mesmas diretrizes básicas da Unimed-Rio – valorização do trabalho médico e de sua remuneração, busca pela ampliação da população atendida, para geração de trabalho para o sócio, solidez para sua organização e diálogo aberto com os demais integrantes da cadeia de serviços. Em nenhum momento linhas estratégicas traçadas irão entrar em conflito.

A Unimed-Rio Empreendimentos Hospitalares

Para conceituar, conduzir a construção e operar a rede própria da Unimed-Rio, com a vantagem adicional de conferir transparência à gestão, está sendo conduzida, em regime pré-operacional desde 2009, a Unimed-Rio Empreendimentos Hospitalares, cujos primeiros projetos entrarão em produção ao longo deste ano. Pelo caráter incipiente das atividades (nenhum recurso próprio encontra-se ainda em funcionamento), considera-se, para efeito de prestação pública de contas, apenas a Unimed-Rio como organização relatora. A nova estrutura foi iniciada com executivos e gestores alocados na própria operadora, tendo como primeiro desafio a concepção de um modelo de rede própria que pudesse gerar ganhos estratégicos.

Gestão de Projetos, Riscos e Processos

O gerenciamento de riscos e de processos – que incluem atividades diretamente ligadas à governança corporativa como segurança de informação, transparência, normatização da operação, aderência à legislação e adoção de melhores práticas de mercado em gestão administrativa, entre outras – ganhou nova forma na estrutura da Unimed-Rio em 2009. Duas áreas distintas, mas com grande similaridade de propósitos e métodos, foram unificadas na Área de Projetos, Processos e Riscos.

Em 2009, com o apoio da consultoria Ernst & Young, foi conduzido um extenso mapeamento de processos internos na organização, com ênfase em riscos e controles empresariais, adequação a normas (externas ou internas) e fluxos de informação para tomada de decisão. Neste levantamento, foram identificadas diversas oportunidades de melhorias na estrutura de controles internos.

Além das estruturas que zelam pela análise de impactos negativos sobre os clientes e asseguram o cumprimento do previsto pela ANS, a Unimed-Rio mantém uma estrutura interna dedicada exclusivamente à análise prévia dos novos produtos que é fundamentada em análises de mercado, comparação com a concorrência, pesquisas de opinião e testes específicos de aderência e qualidade. A Unimed-Rio também possui uma auditoria interna que auxilia nas questões ligadas ao princípio de precaução.

GRI
3.8

»

Mais de 1.100
indicadores de controle de riscos,
significativos para cooperados e
clientes, foram mapeados e
analisados em 2009.

GRI
4.11





Governança Corporativa

Processos de garantia de transparência, defesa de interesses de diferentes públicos de relacionamento e participação na gestão constituem hoje uma grande expectativa do mercado, em qualquer segmento, para as organizações de grande porte. No caso da saúde suplementar, especialmente após a abertura de capital de algumas empresas da área, o enquadramento em políticas de governança mais rígidas pode ser encarada como uma tendência irreversível. A própria Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem sinalizado ser esta uma de suas grandes áreas de atuação para os próximos anos.

A Unimed-Rio, por sua origem e estrutura societária, tem grandes vantagens neste processo de amadurecimento da governança no meio empresarial brasileiro. A cooperativa mantém uma forma de gestão altamente estável, sem alterar sua estrutura de capitais, métodos de financiamento ou processos de gestão praticamente desde sua criação.

A organização não possui membros independentes em seu mais alto nível decisório, que é composto exclusivamente por médicos cooperados eleitos por seus pares, e não há sobreposição de funções executivas com as desempenhadas pelos Conselhos (de Administração, Técnico e Fiscal), que desfrutam ainda de diversos mecanismos de controle sobre a operação da empresa. Entre eles estão reuniões mensais entre Conselheiros e a Diretoria Executiva, para prestação de contas e decisões em nível estratégico, além de unidades na organização responsáveis por atividades capitais como desempenho econômico-financeiro e *compliance*, gestão de riscos e projetos, auditoria interna,

»

Estrutura
de cooperativa
confere uma série de
vantagens em termos
de governança.

COP
COL
CLI
RM
FOR
TS
PC
IMP

GRI
2.9
4.2
4.3

GRI
4.9



Dinâmica de votação em Assembleia dos sócios, em que contas e decisões de gestão são aprovadas ou tornadas públicas.

relacionamento com o órgão regulador e a Ouvidoria, que emitem regularmente pareceres e relatórios à disposição da Diretoria e dos Conselheiros.

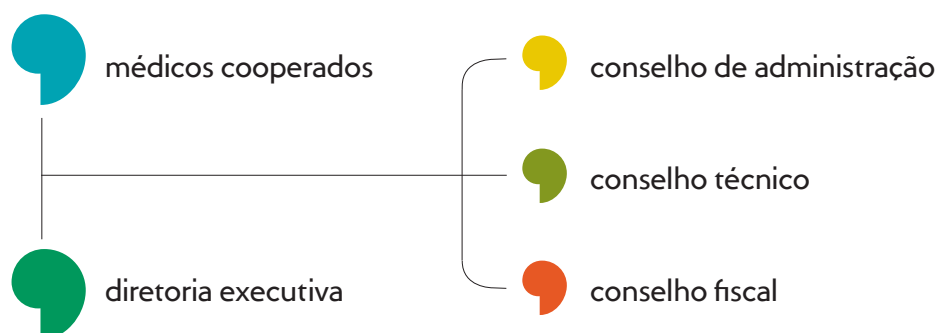
Todos os cooperados possuem direito igualitário ao voto e possuem espaço definido, nas assembleias, para manifestações diretas sobre qualquer questão concernente à Unimed-Rio. Estas assembleias, a dinâmica dos conselhos e instrumentos como este próprio relatório constituem os principais mecanismos para a auto-avaliação dos órgãos mais altos de go-

vernança, complementada ainda por pesquisas de opinião e uma série de indicadores econômicos, sociais e ambientais. A remuneração dos cooperados eleitos para funções da alta administração é definida em assembleia, por seus pares.

Embora não exista processo formal para determinação das qualificações da alta administração para definição de estratégias relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais, os executivos da Unimed-Rio têm participação destacada em eventos técnico-científicos e de gestão.

Estrutura de Governança Corporativa

UNIMED-RIO





A Ouvidoria da Unimed-Rio

é um dos principais instrumentos de governança e defende o ponto de vista do cliente dentro da organização.

MÉDICOS COPERADOS – Os cooperados são diretamente responsáveis, conjuntamente, pelas decisões estratégicas ou até mesmo táticas com maior relevância para a Unimed-Rio. Se organizam a partir de um Estatuto Social, que determina, entre outras coisas, a própria estrutura de governança, critérios para inclusão ou exclusão de sócios e princípios comuns básicos. Anualmente, é realizada uma reunião para qual todos os mais de 5.300 médicos são convocados, na qual a Diretoria Executiva apresenta resultados e presta contas do exercício fiscal anterior. Há processos complementares de comunicação, gestão operacional e de relacionamento para este público.

CONSELHOS – Também são eleitos e exercem funções de supervisão e controle em áreas específicas: performance econômico-financeira, constituição de reservas e orçamento anual (Conselho Fiscal), gestão da operação e procedimentos internos (de Administração) e questões médicas (Técnico).

DIRETORIA EXECUTIVA – Eleitos pelo corpo de cooperados, cinco médicos ocupam posições executivas na empresa, sendo um deles o Presidente. A Diretoria Executiva é eleita para mandatos de 4 anos.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA – São executivos de mercado e profissionais de diversas áreas que compõem as atividades de suporte, administração e operação da Unimed-Rio. Estruturam-se a partir de Superintendências, Assessorias, Gerências Gerais e Áreas, conforme o esquema na página ao lado.

Dois outros elementos de relevância, no que diz respeito à governança corporativa, são a Ouvidoria, que em 2009 completou dois anos de atividades, e o Código de Conduta Profissional, lançado em 2007. Ambos representam um ganho de riqueza em relação à participação e à defesa dos interesses de outros públicos (clientes e colaboradores), resguardando direitos mínimos e concedendo espaço para críticas ao modo de operação da Unimed-Rio. Os resultados referentes à Ouvidoria podem ser consultados no Capítulo 'Mercado', que trata especificamente do relacionamento com clientes e *prospects*.

Também como forma de assimilação de melhores práticas de governança, a Unimed-Rio está aberta ao mercado e ao Sistema Unimed. A organização integra a Federação das Unimeds do Estado do Rio de Janeiro, o Comitê de Responsabilidade Social da Federação Rio, a Rede Empresarial pela Sustentabilidade do Instituto Ethos e o Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial. Na área de comunicação, tem representação no Comitê de Memória Empresarial da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, a Aberje, e um executivo da empresa é diretor do capítulo Rio da entidade. Também é dos quadros da cooperativa o diretor regional da Associação Brasileira de Anunciantes, a ABA.

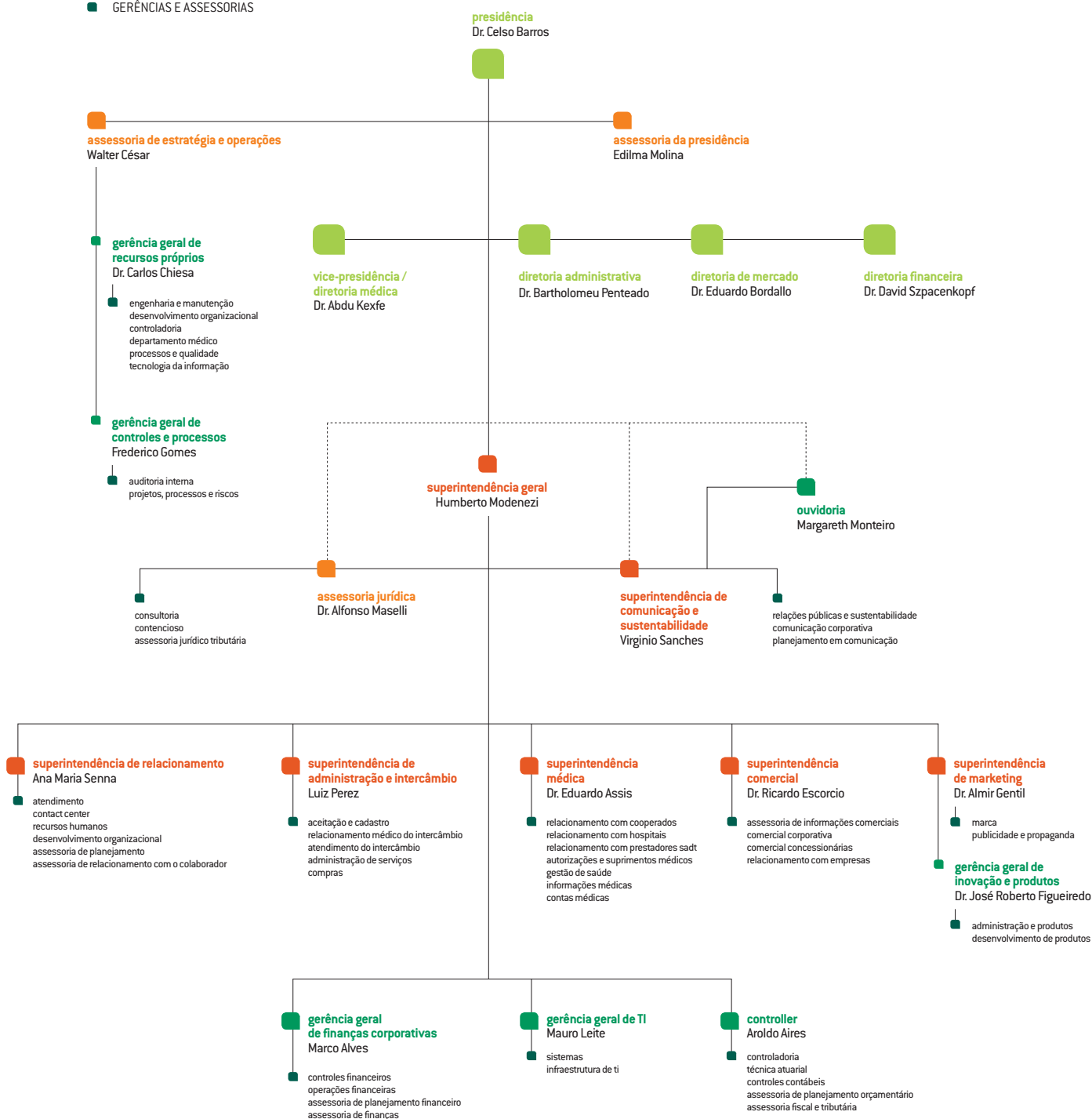
GRI
4.6

GRI
4.13

Organograma Unimed-Rio

COP
COL
FOR

- DIRETORIAS
- ASSESSORIAS
- SUPERINTENDÊNCIAS
- GERÊNCIAS GERAIS
- GERÊNCIAS E ASSESSORIAS





A Unimed-Rio é parceira destas entidades e signatária do movimento Empresa Limpa (www.empresalimpa.org.br).

Uma visão ampliada da Responsabilidade Empresarial

Como representante do grupo de empresas brasileiras que se preocupa e desenvolve práticas relacionadas à responsabilidade empresarial, a Unimed-Rio tem passado nos últimos anos por um profundo processo de amadurecimento nesta área, característico da evolução de conceitos, metodologias e aplicações práticas do que, no mercado, de forma genérica, chama-se hoje de gestão sustentável.

Após ter cumprido um breve período com atuação voltada para o investimento social privado, na busca pela manutenção ou pela alavancagem de projetos externos, e passando pelo desenvolvimento de políticas mais inseridas no negócio e no estabelecimento de projetos próprios, a Unimed-Rio tem hoje clara a noção de que somente com grande proximidade com relação a estratégia empresarial definida e com aderência à operação tais esforços poderão, efetivamente, multiplicar os ganhos em médio e longo prazos.

Hoje, todas as atividades da organização voltadas para a geração de novas realidades sócio-econômicas têm gestão sofisticada, cujas informações podem ser encontradas no Balanço Social consolidado (Anexos, segundo o modelo do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas) ou no Capítulo 'Sociedade', em que são detalhados os investimentos sociais da cooperativa e seus resultados. Neste caminho de evolução, um passo fundamental está sendo o de uma abertura cada vez maior para o diálogo com diversos públicos. A própria confecção deste relatório é baseada em processo de consulta pública.

Jovens formados pelo Arredores, programa de inclusão social realizado na Barra da Tijuca.





Aulas de música (violino e canto) são duas das atividades promovidas pelo Projeto Arredores, iniciativa própria da Unimed-Rio.

Esta visão ampliada da responsabilidade empresarial está, logicamente, ligada muito intensamente à governança corporativa. Um dos aspectos comuns entre estas duas áreas de gestão é o da prevenção à corrupção. Todos os processos da empresa, quando implementados ou criados, são avaliados sob o aspecto do risco à corrupção.

Embora não exista um módulo específico sobre o tema, nossos profissionais envolvidos nas atividades de contato externo (Atendimento, Contact Center e Compras, entre outras, representando mais da metade do corpo funcional) recebem treinamento diferenciado quanto ao combate à corrupção. Nunca houve denúncias de corrupção envolvendo a cooperativa e sua atuação na esfera política é exercida basicamente pela Unimed do Brasil, restando à cooperativa adesão a questões e debates públicos somente quando dizem respeito ao universo da saúde (como, por exemplo, no apoio a algumas ações do governo como campanhas de combate à dengue). A Unimed-Rio não financia campanhas políticas. A cooperativa tampouco já esteve envolvida em questões referentes a concorrência desleal, trustes ou formação de monopólios.

Profissionais
com contato
externo recebem
treinamento
especial quanto a
práticas contra a
corrupção.

GRI
S02

GRI
S03
S04
S05
S06
S07



Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

CP	CO	CL	RM
COOPERADOS Remuneração * Projetos operacionais * Satisfação dos sócios	COLABORADORES Custos assistenciais Ações de Relacionamento Gestão de Saúde	CLIENTES Liberações e Autorizações * Ações de promoção de saúde Volume anual de atendimento	REDE MÉDICA Ações de Relacionamento * Gestão de Saúde * Quantidade de Cooperados*

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

2. Saúde

Oferecer aos nossos clientes uma entrega efetiva em termos de saúde, com qualidade, efetividade e padrões diferenciados de atendimento, sem comprometer o cada vez mais delicado equilíbrio econômico-financeiro da saúde suplementar pode perfeitamente ser considerado o maior desafio da gestão da Unimed-Rio. Em um momento em que os recursos destinados ao pagamento de médicos cooperados, hospitais, clínicas e serviços de diagnóstico e análise ultrapassaram a casa de R\$ 1,6 bilhão, a cooperativa continua dando prioridade a suas duas linhas estratégicas de maior impacto sobre a saúde de nossos clientes, com a verticalização da cadeia de assistência médica e o programa de gestão de saúde, batizado de Para Viver Melhor.

Do ponto de vista do atingimento de uma das principais atribuições da organização, que é a de gerar trabalho e riqueza a seus sócios, há aspectos de destaque como a remuneração ao trabalho médico e o incremento do patrimônio líquido da cooperativa. Em 2009, mais de R\$ 340 milhões foram destinados ao pagamento da produção dos sócios e outros R\$ 5 milhões foram distribuídos, antes do fim do exercício fiscal, como antecipação das sobras do período.

FOR

FORNECEDORES
Ações de Relacionamento
Custos Médicos
Novos projetos

TS

TERCEIRO SETOR
Motivações de ações públicas *
Relacionamento com cooperados *

PC

PARCEIROS COMERCIAIS
Gestão de Saúde *
Custos Médicos
Ações de Relacionamento *

IM

IMPRENSA
Gestão de Saúde
Custos Médicos



O cuidado com a saúde levado para fora da empresa: orientação para os cariocas na Praia de Copacabana.

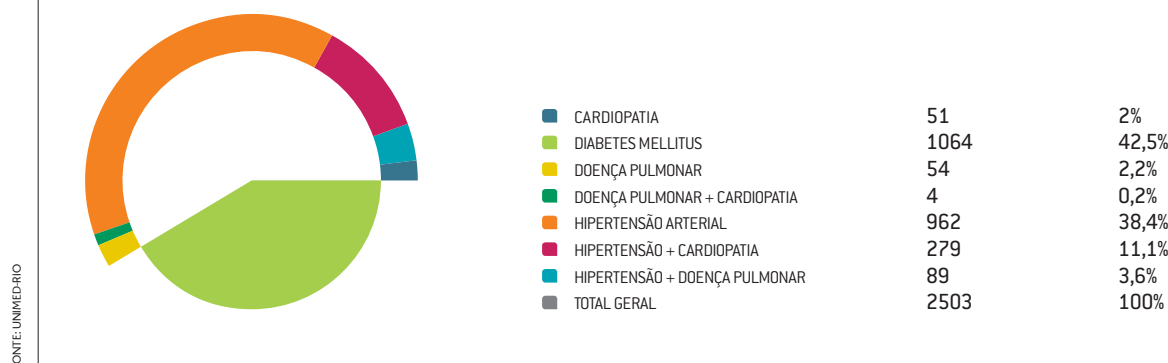
Para Viver Melhor: Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças

Uma resposta bastante simples, porém extremamente desejável, aos desafios da administração de custos médicos para atendimento aos nossos clientes está ligada ao próprio conceito de saúde. Mais do que um posicionamento no mercado, a atitude preventiva, orientada a mudança de hábitos, envolvendo a responsabilidade de cada indivíduo por sua saúde e baseada em ferramentas de gestão que permitam eficácia na distribuição dos recursos disponíveis, é hoje um dos pilares da gestão na Unimed-Rio. Com ações em praticamente todas estas frentes, a cooperativa passa ainda por um importante processo de amadurecimento de seus sistemas de informação e processos internos, que irá dar origem em 2010 a uma ferramenta de inteligência médica sobre a qual diversas ações irão se fundamentar.

Reunidas sob o Programa Para Viver Melhor, algumas ações de conscientização e prevenção mais uma vez apresentaram resultados significativos em 2009. Entre elas está o Programa de Gerenciamento de Doenças Especiais, que, ao longo do ano, manteve cerca de 2.500 clientes com condições crônicas sob orientação individualizada, para que pudessem desenvolver novos hábitos, buscar o auto-cuidado e a responsabilidade

Patologias cobertas pelo gerenciamento de doenças especiais do programa Para Viver Melhor

NÚMERO DE CASOS E PORCENTAGEM



sobre sua própria saúde. Os resultados esperados são bastante abrangentes, indo desde a redução dos riscos de agravamento das condições de saúde – e a consequente diminuição do volume e dos custos de internações – até um melhor relacionamento com a doença e mais conhecimento e tranquilidade para o próprio paciente e sua família.

O último grupo a completar os períodos indicados para análise (entre 10 e 14 meses de programa) reuniu 1.056 clientes, dos quais 828, ou 78,4% do total, não enfrentaram internações em decorrência da enfermidade monitorada. Neste subgrupo, deixaram de ser gastos cerca de R\$ 600 mil. Ainda mais expressivo, em termos de otimização dos recursos, é o impacto sobre o grupo complementar, dos clientes que foram internados (228 casos do grupo de 1.056). Mesmo apresentando episódios críticos, a complexidade e gravidade dos mesmos foram significativamente mais brandas, já que se pôde observar redução de quase R\$ 2,9 milhões no custo total empregado em sua assistência médico-hospitalar. Em ambos os grupos, não foram afetados os níveis de consultas por clientes, seguindo uma premissa do programa, de atuar de forma complementar ao trabalho do médico assistente de cada paciente.

Uma segunda frente de atuação do Programa Para Viver Melhor está estabelecida em campanhas nas ruas da cidade, abertas a toda população carioca, que têm como objetivos mapear patologias crônicas, promovendo também uma importante presença em locais de grande circulação, contribuindo para uma saudável associação entre a marca Unimed-Rio e um bom cuidado com a saúde. Em 2009, foram realizadas duas campanhas de detecção, para Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus, respectivamente nos meses de abril e novembro.

78,4%

dos mais de 1.000 clientes monitorados pelo programa Para Viver Melhor foram poupados de internações ou episódios críticos.

«



Cenas das ações públicas da Unimed-Rio para detecção e combate à hipertensão arterial e à *Diabetes Mellitus*.

A ação de diagnóstico de hipertensão, uma avaliação clínica e laboratorial sumárias, com aferição da dosagem de colesterol capilar, foi conduzida nos bairros de Copacabana e da Barra da Tijuca e tinha como objetivos identificar co-morbidades e o tipo de assistência médica a que os indivíduos estavam vinculados. Nesta terceira edição da *blitz* saudável, foram intensificados os esforços para orientação, estímulo a práticas saudáveis e informações sobre combate à obesidade, ao sedentarismo e ao tabagismo. Foram atendidas 660 pessoas, das quais nada menos do que 30% apresentavam hipertensão – um resultado superior aos das duas primeiras edições, respectivamente de 25,7% e de 24,7%, em 2008 e 2007. Das 198 pessoas com pressão arterial elevada, cerca de 60% apresentaram colesterol capilar normal, 25% com índices limítrofes e 11% com níveis elevados.

Em novembro, uma ação semelhante – nos mesmos bairros – serviu para gerar inteligência e orientar os cariocas quanto a Diabetes Mellitus. Embora o percentual de portadores da doença não conhecedores tenha sido muito baixo – de apenas seis pessoas em um universo de 677 –, um dado importante foi a alta presença de diabéticos declarados com glicemia alterada. Cerca de um terço destas pessoas, que sabem possuir a enfermidade, apresentaram índices elevados, o que revela quão difícil pode ser cuidar da própria saúde mesmo tendo motivos para adotar medidas preventivas ou simplesmente hábitos de vida mais adequados.

O Programa Para Viver Melhor promove ainda treinamentos especiais em empresas clientes da Unimed-Rio, com ações que vão de campanhas de informação e promoção de bons hábitos a atividades de mapeamento de saúde e gestão de grupos específicos de clientes, como hipertensos e gestantes, por exemplo. Em 2009, foram visitadas ou participaram destas iniciativas 45 empresas. A própria Unimed-Rio é uma destas organizações e as ações direcionadas aos colaboradores estão descritas no Capítulo 'Ambiente Interno'.

Considerando todas as atividades voltadas para a Saúde Corporativa, mais de 180 mil clientes foram envolvidos. A primeira delas, que serve também como fonte de informação e planejamento para as demais, é o Mapeamento Epidemiológico, que em 2009 foi realizado em 11 empresas. Mais de 4.400 questionários, com informações sobre estilo de vida e potenciais riscos, foram preenchidos e analisados.

Entre as ações decorrentes da inteligência gerada – não só pelo Mapeamento, como também por indicadores de utilização e dados demográficos das empresas clientes – está o Clube do Coração Saudável, que tem como objetivo identificar e monitorar as condições de saúde de clientes com agravo e fatores de risco cardiovasculares, bem como de suas co-morbidades. Há atualmente

mais de 700 pessoas, de 14 empresas diferentes, sendo acompanhadas pelo programa. Dinâmica semelhante tem o programa Gestação Saudável, que auxiliou 50 futuras mães por meio de sete encontros semanais para debates sobre sua saúde e a dos bebês no ciclo de gravidez, parto e puerpério.

Em outra frente de atuação, busca-se disseminar informação e promover consciência e responsabilidade sobre a saúde. O Programa Para Viver Melhor envia, a cada mês, newsletters com temas como o combate ao tabagismo, a saúde da mulher, a prática de atividade física e a boa alimentação, entre outros. Em 2009, mais de 240 mil exemplares de folders de orientação, também com temas variados, da nutrição a doenças sexualmente transmissíveis, por exemplo, foram distribuídos nas empresas e em pontos de contato com clientes. Além disso, foram realizadas mais de 50 palestras, apresentações teatrais e esquetes sobre promoção em mais de 30 empresas. No site da Unimed-Rio, todos os públicos podem encontrar conteúdo específico sobre qualidade de vida e bem-estar, criado sob a supervisão e segundo as premissas do programa de promoção de saúde da cooperativa.



INFORMAÇÃO SOLICITADA NA CONSULTA PÚBLICA

METAS DO PROGRAMA PARA VIVER MELHOR PARA 2010

O programa de gestão de saúde da Unimed-Rio teve metas ambiciosas traçadas para este ano. Estas informações foram solicitadas por representantes dos grupos de fornecedores médicos e de bens e serviços em geral no processo de consulta pública para a elaboração deste relatório.

1. Ampliar o mapeamento de saúde, para identificação de riscos na carteira de clientes, em até 6%, atingindo 45 mil beneficiários mapeados.
2. Ampliar o Programa de Saúde Corporativa, por meio da extensão do Programa Coração Saudável para mais 10 empresas e da ampliação do Programa de Gestação Saudável para 210 clientes.
3. Atingir a marca de 7.000 pacientes (aproximadamente 1% da carteira) no Programa de Gerenciamento de Crônicos. A meta de redução de custos com internações que podem ser evitadas é de R\$ 4,06 milhões no ano.
4. Atingir a marca de 890 clientes (aproximadamente 0,15% da carteira) no Programa de Atenção Domiciliar, com impacto financeiro positivo de R\$ 750 mil no ano.
5. Iniciar as atividades do Espaço Para Viver Melhor Unimed-Rio, no bairro de Botafogo, até julho de 2010.
6. Implantar o Sistema de Informação de Medicina Preventiva até dezembro de 2010.



»

Foi criado um novo espaço para atendimento aos sócios, após uma reestruturação da Área de Relacionamento com os Cooperados.

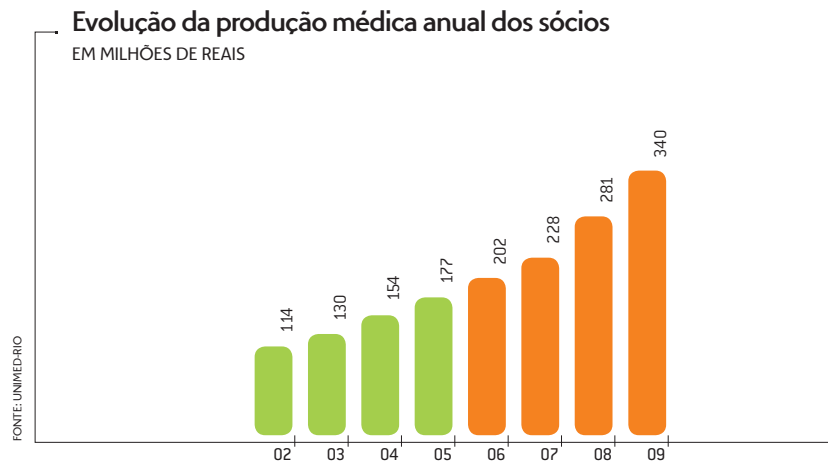
Médicos Cooperados

Em uma perspectiva estratégica, nenhum outro segmento tem tanta importância ou capacidade de promover mudanças qualitativas na saúde suplementar quanto os médicos. Para a Unimed-Rio, especificamente, este papel central e decisivo ganha ainda relevância especial pelos propósitos e própria estrutura da organização. Qualquer linha estratégica proposta pela Unimed-Rio passa obrigatoriamente pela proximidade de seus sócios às questões cruciais de gestão, na medida em que são acionistas, principais agentes de atendimento e da entrega dos serviços, decisores e maiores interessados nos rumos da empresa e embaixadores da marca Unimed-Rio junto aos clientes.

Do total de R\$ 1,654 bilhão destinados em 2009 ao pagamento das despesas assistenciais de nossos clientes, R\$ 340,9 milhões foram utilizados para pagamento da produção dos sócios, valor ligeiramente superior a 21% do total, em equilíbrio com a representatividade observada nos últimos cinco anos. Este é um reflexo da manutenção de uma diretriz rígida de priorização da remuneração médica, tida como uma premissa da organização em seu planejamento e na condução da gestão.

R\$ 5 milhões

foram antecipados aos sócios em dezembro de 2009. Desde 2003, antecipações de sobras promovidas chegam a R\$ 34 milhões.



A Unimed-Rio já havia sido, em 2007, pioneira na adoção da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos, a CBHPM, e nos anos seguintes manteve-se à frente do mercado com a adoção de bandas mais altas na tabela de remuneração. Em agosto de 2009, a consulta para os clientes da Rede Rio tiveram seu valor aumentado de R\$ 50 para R\$ 54, com reajuste também nos honorários cirúrgicos, que estavam estabelecidos na faixa de +5% a partir da tabela CBHPM 2005 e que passaram a ter um modificador de +8%. O valor das consultas referentes a clientes de outras Unimeds, em regime de Intercâmbio, que é regido pela Unimed do Brasil, continua sendo de R\$ 40.

Esta é a forma mais direta de geração de riqueza para os médicos cooperados, mas não a única. Outro mecanismo disponível para a Unimed-Rio é a Distribuição Antecipada de Sobras, que pode ocorrer quando há indicação de resultado líquido no exercício (que, em uma cooperativa, é denominado "sobra do exercício") em nível suficiente para o pagamento, de forma proporcional à produção de cada cooperado no ano, de dividendos pelo produto econômico-financeiro da cooperativa. Esta destinação de recursos vem ocorrendo desde 2003 de forma ininterrupta e em dezembro do ano passado foram distribuídos R\$ 5 milhões. A distribuição antecipada, como de costume, deverá ser ratificada pelos sócios na Assembleia Geral Ordinária de 2010.

Por fim, mas não menos importante, uma terceira forma de remuneração para os sócios se dá com a incorporação de sobras ao patrimônio líquido da cooperativa, que incrementa o valor da quota-parte da cooperativa. Em 2009, este montante atingiu a casa dos R\$ 132 milhões.

Posição patrimonial

EM MILHÕES DE REAIS

- INVESTIMENTO EM ESTRUTURA FÍSICA
- CAPITAL INVESTIDO PELOS COOPERADOS
- PATRIMÔNIO DO COOPERADO

2006



2007



2008



2009



FONTE: UNIMED-RIO

SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

A Unimed-Rio contrata anualmente, junto ao Instituto Datafolha, uma pesquisa de opinião para determinar índices de satisfação no relacionamento com os médicos cooperados, bem como eventuais pontos de melhoria. Em 2009, o levantamento foi realizado nos meses de outubro e dezembro, com a participação de 302 médicos cariocas, o que confere margem de erro aos dados de 6%, para mais ou para menos.

Entre os principais resultados com o segmento de médicos cooperados estão dados como 91% de indicações de que a Unimed-Rio é o plano mais importante com que trabalham, o reconhecimento, por 90% dos sócios, de que é a operadora que oferece a melhor remuneração e 73% de manifestações de que eles indicariam a Unimed-Rio a seus pacientes.

O tema remuneração foi, com grande vantagem, a principal expectativa declarada pelos entrevistados, com 40% de citações com relação ao total. Em segundo lugar, com 14% das menções, surge a manutenção do crescimento da cooperativa. Redução de burocracia e investimentos em publicidade e marketing aparecem como as terceiras maiores expectativas dos sócios, com 8% de incidência.

Em outra frente de ação, voltada para a atualização técnico-científica, o ano de 2009 foi marcado pela realização, em julho, do IV Congresso Médico Unimed-Rio, que contou com a presença de mais de dois mil médicos ao longo de três dias de evento. Além de uma Feira de Negócios, os participantes puderam assistir a mais de 180 debatedores e palestrantes, em temas relacionados às quatro grandes áreas da clínica médica.

Com objetivo semelhante, embora com temas relacionados a gestão, também foram realizadas quatro edições do programa Módulos Unimed. Os treinamentos abordaram Imposto de Renda para Profissionais Liberais, Gestão de Consultórios,

Programas técnicos, ciclos de treinamentos para secretárias e presença em eventos são algumas das formas de promover educação permanente e atualização técnica.



Planejamento Financeiro e Mercado Financeiro, com especialistas de renome no mercado. Ao todo, mais de 360 cooperados participaram, com índices de satisfação expressivos, entre 89% e 96% de avaliações entre "ótimo" ou "bom".

Uma terceira série de treinamentos técnicos destina-se às secretárias dos cooperados, um público fundamental tanto por seu papel no atendimento aos clientes Unimed-Rio como pela atuação central, na imensa maioria dos consultórios, como condutoras dos processos operacionais e de controle. Em 2009 foram realizados nove treinamentos específicos, que trataram de mudanças operacionais, troca de informações e entrega da produção, funcionalidades do site Unimed-Rio, entre outros. Os índices de satisfação com estes eventos são ainda mais altos: entre 96% e 99% de avaliações "ótimas" ou "boas".

RELACIONAMENTO E VANTAGENS

Uma forma ampliada de relacionamento com os sócios é proporcionar benefícios e vantagens. Esta oferta foi consolidada há mais de 5 anos com o Clube do Médico, que funcionou inicialmente como um guia de vantagens – o que continua sendo – mas que desde 2007 vem também promovendo eventos exclusivos para os sócios. No ano passado, por exemplo, foram realizadas quatro sessões de teatro exclusivas para os médicos – com os espetáculos "Os Difamantes", "Deus é Química" e "Alabe de Jerusalém" – além de uma degustação de vinhos realizada em junho em parceria com a importadora Expand.

Outra ação deste menu especial, já tradicional e sempre muito concorrida, é a Festa do Médico, que chegou à sua 13ª edição em 2009 e teve como estrela principal a cantora Cláudia Leitte. Uma surpresa inesperada na noite foi o reconhecimento público do trabalho de um dos cooperados, presente à Festa. A estrela agradeceu pela forma como o Dr. Gilmar Stulzer atendeu e tratou de seu filho, Davi, hoje com quase um ano de idade. Uma festa especial com emoção extra.

Festa do Médico 2009 teve como atração a baiana Cláudia Leitte. Outras ações de relacionamento foram sessões exclusivas de teatro e uma degustação de vinhos, ambas realizadas pelo Clube do Médico. Abaixo e à esquerda, cena da peça Macbeth, apresentada para os sócios. À direita, o encontro para os apreciadores de vinhos.



19,8%

»

foi o crescimento
dos custos totais entre os
anos de 2008 e 2009.
Este é um desafio
para a sustentabilidade
econômica.



Rede Médica

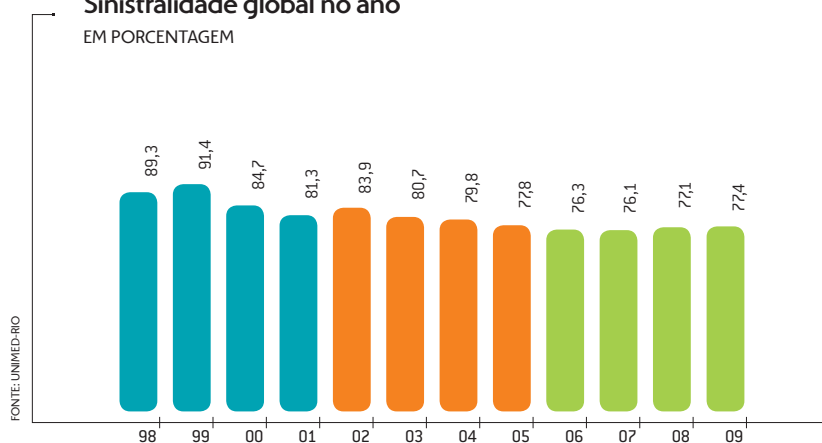
Sob a premissa de entrega de qualidade diferenciada em um segmento marcado, notadamente, por restrições em função de custo, e ainda a partir de uma grande preocupação com uma experiência de marca única e coerente, a Unimed-Rio entende ser fundamental estabelecer com os prestadores de serviços médicos – hospitais, clínicas especializadas, serviços de diagnose e análise, fornecedores de materiais médicos etc. – um relacionamento mais próximo. Somente a partir de soluções de negócio que permitam aos parceiros desenvolverem sua oferta e aprimorarem sua entrega de saúde, sem que com isso os clientes sejam onerados, em termos de custos, nível de atendimento e qualidade, é que poderemos atingir uma dinâmica de desenvolvimento de todo o segmento, e não de nichos dentro do sistema supletivo.

A evolução nos últimos anos dos custos da assistência médica, considerando também a produção dos médicos cooperados, revela a criticidade deste aspecto. Somente entre os anos de 2008 e 2009, os custos totais subiram cerca de 19,8%, tendo superado, no ano passado, a marca de R\$ 1,6 bilhão. Em função do aumento do faturamento, no entanto, o índice de Sinistralidade, que é a relação direta entre o custo médico e a receita global – um indicador fundamental para o negócio – apresentou crescimento suportável, de 0,3%, passando de 77,1% em 2008 para 77,4% no ano passado.

A incorporação de novas tecnologias é um ótimo exemplo desta nova dinâmica de crescimento conjunto que a Unimed-Rio pretende imprimir à cadeia de serviços. Se, por um lado, é bastante clara a percepção positiva que novas tecnologias provocam sobre os clientes, ela é, igualmente, um fator crítico para a elevação dos custos unitários dos serviços – e cabe ainda

Sinistralidade global no ano

EM PORCENTAGEM



FONTE: UNIMED-RIO

COP
COL
CLI
RM
FOR
TS
PC
IMP

COP
RM

observar que ela não necessariamente aumenta a efetividade e que tem caráter cumulativo, com sobreposição de técnicas em alguns casos, o que provoca também aumento do volume de utilização. Diante disto, a Unimed-Rio precisa manter uma posição que leve a uma incorporação mais sustentável de novas ferramentas e procedimentos, sob a pena de perder o equilíbrio mínimo necessário entre preço e custo, o que fatalmente levaria a uma drástica redução do acesso à saúde entre a população carioca.

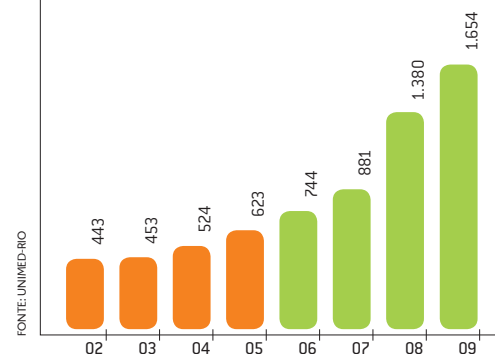
Vislumbrando a possibilidade de atuar no sistema de saúde como articuladora e propagadora desta dinâmica mais consciente, há cinco anos a Unimed-Rio desenvolve estudos técnicos para referência clínica e para a utilização de recursos, denominadas Recomendações Médicas. Criadas por médicos com experiência em liberação de procedimentos de alta complexidade e amparada por literatura especializada e pelos preceitos da Medicina Baseada em Evidências, as Recomendações funcionam como um parâmetro mínimo adequado para diversas questões, entre elas o bom uso de materiais especiais, medicamentos e até procedimentos. As Recomendações Médicas estão disponíveis na área restrita dos médicos cooperados no site da Unimed-Rio.

Nenhum outro segmento dos custos assistenciais tem tido, nos últimos anos, crescimento tão vertiginoso quanto o de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), que atingiram, em 2009, o custo global de R\$ 116,4 milhões. O aumento de quase 35% está relacionado a diversos fatores, entre eles a escalada tecnológica, o relativamente grande número de decisões judiciais envolvendo materiais médicos desta natureza e a concentração ou até mesmo a exclusividade de comercialização de determinados insumos por grupos ou fornecedores isolados, o que desequilibra as relações naturais de mercado com relação a preço praticado. As especialidades de maior representatividade em termos de custo foram Coluna (28,1%), Ortopedia (20,9%), Vascular (9,9%) e Hemodinâmica (5,5%).

A resposta da Unimed-Rio a este grande desafio foi estabelecer um processo contínuo de negociação junto ao grupo de fornecedores, o que já vem sendo desenvolvido há alguns anos e que levou até mesmo à negociação direta com fabricantes. Também tornou-se prática a negociação por pacotes, em função do ganho de escala e facilidade logística. Uma segunda vertente do trabalho diz respeito à intensificação da atuação das Comissões de Especialidades, que visam garantir a correta utilização dos materiais, minimizando a possibilidade de sobreutilização dos recursos – com uma forte preocupação, logicamente, com processos éticos de liberação. Mais do que uma ferramenta de otimização de custos, as Comissões permitem criar parâmetros justos para a política de liberações, tendo como uma de suas diretrizes as necessidades dos clientes.

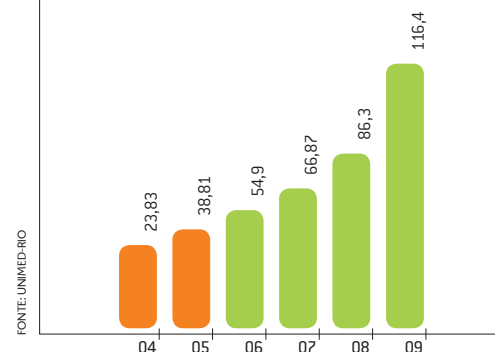
Evolução dos custos médicos totais por ano

EM MILHÕES DE REAIS



Evolução dos custos com OPME

EM MILHÕES DE REAIS





Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

COP

COOPERADOS
Posse, lembrança e satisfação
Perfil da carteira de cliente
Desempenho comercial

COL

COLABORADORES
Projetos de mercado para 2010
Produtos e Opcionais
Posse, lembrança e satisfação

CLI

CLIENTES
Estrutura de atendimento *
Produtos e Opcionais *
Posse, lembrança e satisfação

RM

REDE MÉDICA
Perfil da carteira de clientes *
Projetos de mercado *
Liderança de mercado *

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

3.

Mercado

Após ter alterado significativamente o posicionamento das operadoras de saúde em todo o Brasil, a Unimed-Rio se prepara para dar mais um passo em direção à diferenciação em seu relacionamento com clientes e *prospects*. O ano de 2009 foi marcado por um intenso trabalho de fortalecimento e conceituação da marca Unimed-Rio, que irá embasar e ordenar uma série de atividades para os próximos anos.

Um extenso mapeamento deu origem a quatro territórios fundamentais da marca Unimed-Rio, que apontam para fatores como a geração de conveniência para a vida dos cariocas, inovação e descontração. Graças a esse posicionamento, a Unimed-Rio permanece como orientadora do mercado, exercendo grande atratividade e mantendo níveis acentuados de crescimento comercial, sem com isso afetar os índices de satisfação de seus clientes.

FOR

FORNECEDORES

Desempenho comercial *
Projetos de mercado para 2010
Posse, lembrança e satisfação

TS

TERCEIRO SETOR

Níveis de Atendimento *
Projetos de mercado para 2010
A Ouvidoria Unimed-Rio

PC

PARCEIROS COMERCIAIS

Desempenho comercial *
Projetos de mercado para 2010
Posse, lembrança e satisfação

IMP

IMPRENSA

Projetos de mercado para 2010
Posse, lembrança e satisfação
A Ouvidoria Unimed-Rio



Colaboradores das equipes de atendimento apresentam os uniformes lançados em 2009.

»

Mais de 129 mil clientes foram conquistados ao longo do ano de 2009.

Desempenho Comercial em 2009

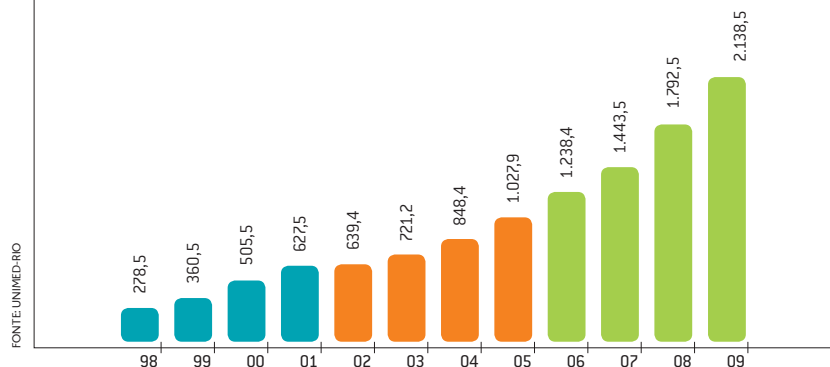
Mesmo em um ano marcado por discreta retração do universo de possuidores de planos de saúde, a Unimed-Rio pôde, em função dos investimentos em qualidade e na força de atração de sua marca, manter o crescimento histórico dos níveis de venda e de retenção de clientes em sua carteira. Mais de 129 mil clientes foram conquistados ao longo do ano e o faturamento total do período, um novo recorde para a companhia, ultrapassou a barreira dos R\$ 2,1 bilhões. Em retrospectiva, fica bastante evidente a transformação da organização, que, de 1998 até hoje, multiplicou seu faturamento quase oito vezes.

Embora as operadoras de saúde trabalhem com margens reduzidas de lucratividade (o resultado econômico líquido do ano foi de aproximadamente R\$ 18,7 milhões), a receita global do período revela a importância e o peso relativo da organização no cenário empresarial carioca – como contratante, compradora e contribuinte. Mesmo com atuação comercial restrita ao município

COP
RM
FOR
PC

Evolução do faturamento anual

EM MILHÕES DE R\$



FONTE UNIMED-RIO

»

Mais de 2,1 bilhões de reais

Este foi o faturamento da companhia em 2009, ano em que foi multiplicado em quase 8 vezes, de 1998 até hoje.

do Rio de Janeiro, a Unimed-Rio figura entre as 250 maiores empresas de todo o Brasil, segundo levantamento de revistas especializadas.

A distribuição dos beneficiários entre contratos empresariais e particulares manteve-se no padrão dos anos anteriores, de aproximadamente 80% para 20%, respectivamente. Dos 129 mil novos contratos de 2009, quase 34 mil, ou 26% do total, são individuais.

Com relação à sua estrutura interna e aos parceiros comerciais, o ano passado foi de ampliação da força externa de venda, com o ingresso de seis novas concessionárias habilitadas a trabalhar com os produtos Unimed-Rio para o segmento de pessoa física. Outra importante medida foi uma reestruturação interna, que surgiu a partir da necessidade de maior velocidade e segurança nos processos de aceitação de contratos e documentos cadastrais para o ingresso dos novos clientes. As atividades foram separadas em três unidades distintas – Aceitação, Cadastro e Comissionamento – e segregadas das estruturas de vendas e de pós-venda, para observar melhores práticas nos processos internos.

As vendas de 2009

EM PORCENTAGEM



POR TIPO DE CONTRATO

- PLANOS INDIVIDUAIS . 33.823 – 26%
- ÁGIL 30 E ÁGIL 50* . 28.421 – 22%
- PLANO CORPORATIVO . 67.415 – 52%
- TOTAL . 129.659 – 100%

* Planos empresariais para pequenas e médias empresas, com até 30 ou 50 beneficiários, cuja estrutura mudou em 2009. Consulte a página 55.



SEXO E FAIXA ETÁRIA

- MASCULINO . 44%
- + DE 60 ANOS MASCULINO . 6%
- FEMININO . 56%
- + DE 60 ANOS FEMININO . 10%

FONTE: UNIMED-RIO

11,5%

»

de crescimento.

O número de clientes da Unimed-Rio em 2009 ultrapassou a casa dos 771 mil.



Crescimento e Perfil da Carteira de Clientes

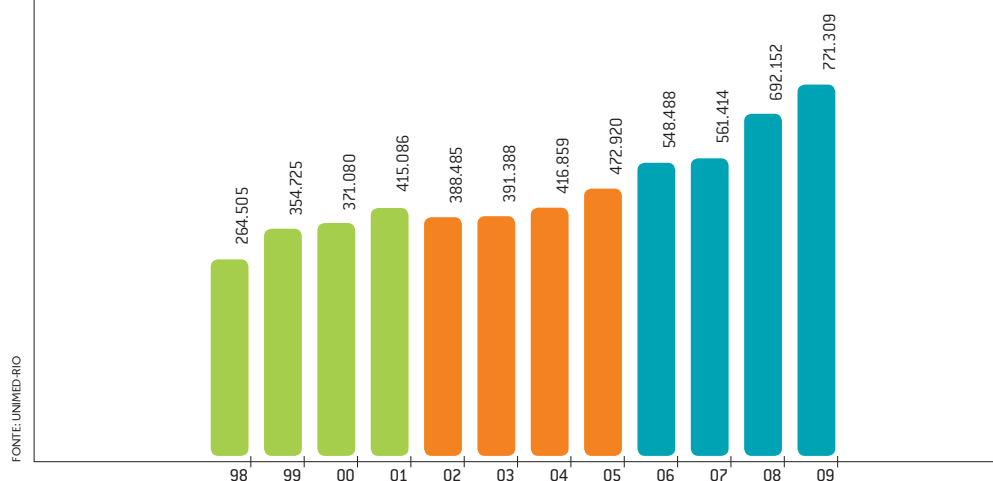
O número de beneficiários atendidos pela cooperativa é um indicador significativo não só por ser a base da constituição de receita operacional e fator decisivo para a diluição dos riscos, mas sobretudo por ser a mais segura referência de que o mercado de trabalho potencial do médico cooperado está crescendo – o que está intimamente ligado à missão da Unimed-Rio. Em 2009, o crescimento do número de clientes, que totalizavam 771.309 beneficiários no encerramento do período, foi de 11,5%.

Com relação ao número de clientes, entre 1998 e hoje a cooperativa praticamente triplicou de tamanho, o que revela de forma bastante direta a importância da qualificação interna para que a companhia possa sustentar níveis elevados na prestação de serviços. A carteira de clientes apresenta predominância das mulheres, com quase 60% do total. Na página ao lado está publicada a pirâmide etária da carteira da cooperativa, em que se pode observar que, por exemplo, a incidência de clientes menores, com até 18 anos, é de aproximadamente 25% do total.

COP
COL
RM
FOR

Evolução da carteira de clientes

EM NÚMERO DE VIDAS



Indicadores de utilização da Rede Médica em 2009

2,1

exames gerados por consulta

16

exames por cliente

0,2

exame de alto custo por cliente

11.279

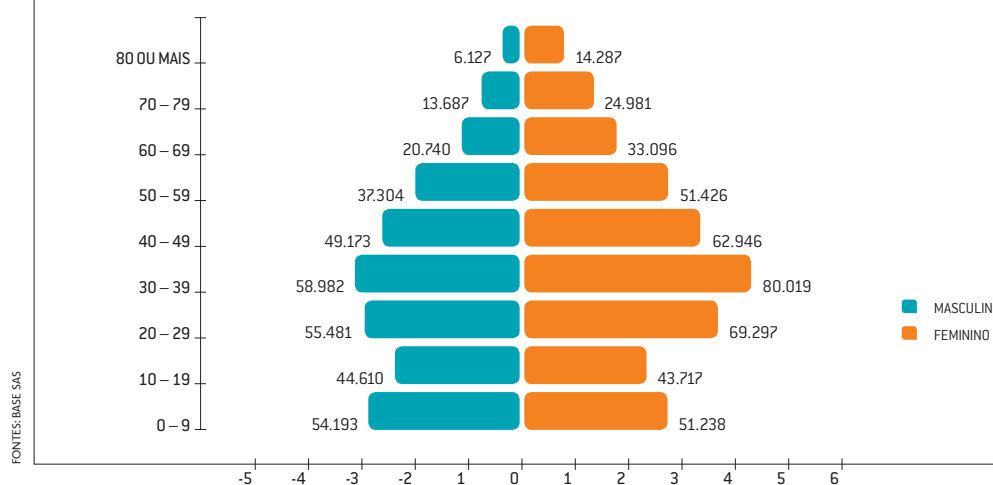
exames de alto custo

909.478

exames de baixo custo

Pirâmide etária dos beneficiários da Unimed-Rio

EM MILHÕES DE VIDAS



Em 11 anos,
a carteira de
clientes da
cooperativa
praticamente
triplicou.

Evolução da participação no mercado de saúde suplementar EM PORCENTAGEM

2009
2008
2007

UNIMED-RIO



AMIL



ASSIM



BRADESCO SAÚDE



DIX AMICO



GOLDEN CROSS



SULAMÉRICA SAÚDE



FONTE: INSTITUTO DATAFOLHA, 2009

Indicadores de posse, lembrança e satisfação dos clientes

Como nos últimos cinco anos, a Unimed-Rio contratou, junto ao Instituto Datafolha, uma pesquisa de opinião para avaliar a performance das marcas dos planos de saúde, que teve como objetivos mapear quesitos como posse (divisão de mercado), índice de lembrança e níveis de satisfação com os serviços prestados pelas operadoras atuantes no município do Rio de Janeiro.

O levantamento, segundo método quantitativo e com aplicação presencial em locais de grande circulação entre 13 e 26 de outubro de 2009, registrou leve tendência de retração do número de cariocas que possuem plano de saúde (com variação de 1% a 2% entre 2008 e 2009). Foram ouvidas mais de 1.200 pessoas, possuidoras ou não de assistência privada em saúde, e foi constatado um crescimento de aproximadamente 2% na participação de mercado da Unimed-Rio que, agora com 24%, permanece na liderança do segmento. A margem de erro da pesquisa varia para determinados critérios, mas é, em geral, de 3%.

Tais indicadores de posse constituem hoje a referência mais concreta em termos de participação no mercado, especialmente porque os dados oferecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) são estruturados a partir do município em que cada operadora tem sua sede – e alguns atores do cenário carioca estão baseados em outros municípios, invalidando, para efeitos práticos, a análise. A explicação sobre estes critérios foi um dos pontos solicitados pelos fornecedores de bens e serviços médicos em nosso processo de consulta pública.

Um segundo aspecto abordado na pesquisa, que está diretamente ligado aos níveis de eficiência em comunicação e relacionamento com o mercado, é o de lembrança. A Unimed-Rio consolidou sua posição como operadora mais lembrada, espontaneamente e em resposta direta e única, o que é conhecido como *top of mind*. Cerca de 27% do total de entrevistados mencionaram a cooperativa em resposta à pergunta "Quando se fala em plano ou seguro saúde, qual o primeiro nome que lhe vem à cabeça"? No subgrupo de possuidores de planos, este percentual sobe para 32%, com tendência de crescimento, contra 19% da segunda colocada, que vem registrando queda. Entre os não possuidores, no entanto, a Unimed-Rio está na segunda colocação, com 24%, contra 26% da empresa que obteve mais menções. Em sua comunicação com o mercado, a Unimed-Rio observa os preceitos do órgão de auto-regulamentação do setor, o CONAR, e nunca houve multa, litígio ou reclamações por prática desleal ou perda de privacidade por parte dos clientes.

GRI
PRS
COP
COL
CLI
RM
FOR
PC
IMP

GRI
PR6
PR7
PR8
PR9

TS

Níveis de satisfação com planos de saúde EM PORCENTAGEM

TOTAL DE POSSUIDORES

TOP TWO – 74%



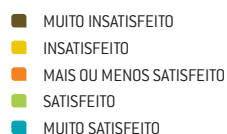
POSSUIDORES DE OUTROS PLANOS

TOP TWO – 73%



CLIENTES UNIMED-RIO

TOP TWO – 77%



FONTE: INSTITUTO DATAFOLHA 2009

Quanto à satisfação dos beneficiários, a cooperativa manteve, a exemplo dos resultados de 2007 e 2008, níveis acima dos de mercado no levantamento sobre a relação entre expectativa e experiência do serviço efetivamente entregue. Entre os clientes da cooperativa, foi observado o índice de 77% dos que se dizem "satisfeitos" ou "muito satisfeitos", os dois níveis mais altos de cinco possíveis. No mercado, de forma geral (incluindo os clientes Unimed-Rio), este indicador é de 74%. Sem a Unimed-Rio, o índice é de 73%.

Para os clientes da Unimed-Rio, o aspecto mais importante para a evolução dos serviços prestados está relacionado ao preço das mensalidades, um ponto que afeta todo o segmento. Mesmo sendo um tema em que há diversos fatores externos – regulamentação, equilíbrio atuarial e fatores médicos, sociais e epidemiológicos, por exemplo –, esta informação foi aprofundada para basear eventuais mudanças em produtos. Mais hospitais (20%) e menor burocracia para liberação de exames e procedimentos (13%) também foram mencionados.

Um último indicador de destaque diz respeito à reputação dos planos de saúde, em que a Unimed-Rio obteve a mais alta avaliação entre os possuidores de planos. A cooperativa obteve quase 70% das respostas nos dois níveis mais altos de avaliação de reputação, mantendo a maior média absoluta do mercado (de 3,8 pontos, contra 3,7 da segunda colocada, numa escala de 1 a 5).



Contact Center da Unimed-Rio foi eleito em 2009 o quinto melhor do país para se trabalhar. Estratégia é reverter satisfação e orgulho pela Unimed-Rio em qualidade de atendimento.



Regulamentação do setor, após o dez primeiros anos de atividade da agência, está passando por processo de amadurecimento no que diz respeito ao desenvolvimento de novos produtos.

Portfólio de Produtos e Performance em 2009

O panorama de 2009 com relação a produtos foi marcado por duas modificações importantes trazidas por novas normas da Agência Nacional de Saúde (ANS). A primeira delas teve efeito sobre os planos coletivos por adesão e foi efetivada por meio de três Resoluções Normativas da Agência. Em vigor desde o início de novembro do ano passado, as novas regras criaram fronteiras mais claras entre contratos coletivos de adesão e os empresariais, trouxeram uma nova série de documentos obrigatórios e revisaram critérios para aplicação de Coberturas Parciais Temporárias (CPT).

A adequação aos novos critérios exigiu um esforço significativo da Unimed-Rio, mas todas as regras referentes a documentação, contratos e comunicação aos clientes foram concluídas no prazo estabelecido pela Agência – direcionados particularmente aos contratos fechados após o início da vigência das normas. Quanto à regularização dos contratos anteriores a elas, está sendo conduzida uma atualização, nas datas de aniversário de cada contrato, dentro do que estabeleceu a própria agência. Este trabalho se estenderá até o segundo semestre deste ano. Para a Unimed-Rio, não houve impacto no que diz respeito ao fechamento de novos negócios ou ao cancelamento de contratos já existentes.

Outra medida do órgão regulador foi a instituição da portabilidade de carências para os planos individuais, que entrou em vigor em abril de 2009. De acordo com as definições da ANS, foram utilizados três parâmetros para a migração de clientes entre as operadoras – abrangência geográfica, segmentação assistencial e preço – e o impacto sobre a carteira de clientes da Unimed-Rio foi muito pouco expressivo. Além de ser uma dinâmica que já se observava no mercado do Rio de Janeiro, caracterizado por uma intensa competição de preços, os níveis de satisfação e a abrangência da oferta dos produtos exerceram papel de barreira para a perda de carteira.

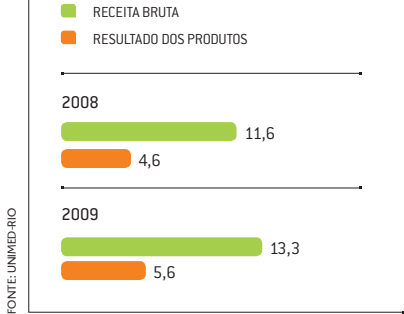
Com relação às vendas de planos individuais, cabe ressaltar a importância, em volume de vidas, do plano de acesso, com cobertura regional, conhecido como Personal, que em 2009 representou cerca de 50% do total comercializado.

A edição das RNs 195, 200 e 204 acabaram impondo modificações para as formas de contratação dos planos empresariais e coletivos. A tabela ao lado traz as informações a respeito de cada tipo de contrato coletivo após as adequações de novembro do ano passado. Não houve modificações nas características dos planos individuais, que podem ser consultadas no site da Unimed-Rio. Para 2010, está sendo avaliado um redesenho do portfólio de produtos, com o objetivo de facilitar o entendimento das caracte-

ísticas diferenciadoras para os clientes, estabelecendo hierarquia mais clara entre eles, além de trabalhar, de forma mais flexível para o mercado, aspectos ampliados dos produtos, como opcionais e vantagens.

Os atuais produtos da Unimed-Rio, reunidos nas famílias Personal, Alfa, Beta, Delta e Ômega, foram lançados em setembro de 2000. O mercado de saúde supletiva é caracterizado por uma relativa imobilidade de produtos, que têm a maior parte de suas características essenciais definida pela Lei 9.656/98, que também criou a ANS e que é complementada por diversas Resoluções Normativas da entidade. Todos os contratos e materiais de apoio à venda estão em conformidade com as exigências da Agência Reguladora (ANS) e com a Lei Federal 11.785/2008, que define tamanho mínimo de letras para os contratos. A cooperativa não registrou casos de não conformidade com relação aos impactos de seus produtos, mas empenhou esforços para mantê-los em dia com a legislação, as normativas da agência e o Código de Defesa do Consumidor. Entre as medidas estão a criação de novos materiais gráficos de vendas (fevereiro), adaptação da comercialização para atender à portabilidade de carências (abril) e o ajuste das informações dos produtos enviados à agência (iniciado em outubro, se estenderá até novembro de 2010). Em novembro, os produtos foram adaptados às novas regras para os contratos coletivos, atualizados conforme a Lei Federal 11.935/2009.

Desempenho dos Produtos Odontológicos - 2008 x 2009
EM MILHARES DE R\$



O que mudou com a nova regulamentação dos produtos corporativos

CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS UNIMED-RIO

CONTRATOS COLETIVOS	Nº DE VIDAS	TIPO DE CONTRATAÇÃO	PÚBLICO ALVO
Empresarial Ágil	De 3 a 29 vidas	Modalidade voluntária e compulsória	População vinculada à pessoa jurídica com caráter empregatício ou estatutário (funcionários públicos)
Empresarial Corporativo I	De 30 a 99 vidas	Modalidade compulsória	
Empresarial Corporativo II	De 100 a 199 vidas	Modalidade compulsória	
Empresarial Corporativo III	A partir de 200 vidas	Modalidade voluntária e compulsória	
Adesão Fatura Única	A partir de 200 vidas	Modalidade voluntária	População que tenha vínculo com PJ's de caráter profissional, classista ou setorial



Comunicação com o Mercado e Posicionamento de Marca

Hotsite Hoje é Dia: mais de dois mil clientes acompanharam a iniciativa pela web.

Em 2009, a Unimed-Rio enviou mais uma mensagem ao mercado que reforça o posicionamento pela vida, o bem-estar e a alegria. Foi criada e veiculada mais uma campanha institucional, batizada de "Hoje é Dia", que convidou os cariocas a aproveitarem coisas simples da vida capazes de torná-la mais agradável e saudável – exemplificados por anúncios sugerindo um passeio pela Lagoa Rodrigo de Freitas, um mergulho no mar, assistir ao pôr-do-sol no Arpoador, etc.

Além da veiculação em TV fechada, nos canais GNT, SporTV, GloboNews e Universal Channel, a campanha contou com peças na mídia impressa (O Globo, LANCE!, Revista O Globo e Veja Rio) e de mobiliário urbano, espalhadas pela cidade. Uma novidade foi a criação do hotsite www.vivahojeesempre.com.br, que oferece, diariamente, dicas de cultura, gastronomia, saúde e lazer na Cidade Maravilhosa, além de espalhar o conteúdo da campanha por diversas redes sociais.

No próprio site estão disponíveis vídeos de intervenções promovidas pela campanha na vida da cidade. No "Dia de Aliviar a Tensão", por exemplo, foi



COP
COL
CLI
PC

conduzida uma aula de tai-shi-shuan no Largo da Carioca, em pleno dia de semana. "Dia de Olhar para o Céu", "Dia de Cantar no Chuveiro" e "Dia de Voltar a Ser Criança" foram algumas das outras apresentações que buscavam lembrar os participantes de que muitas vezes medidas eficazes para melhorar o astral e a saúde são simples e não custam nada.

O ano de 2009 também irá entrar para a História da Unimed-Rio como o período em que foi redefinido e alavancado o processo de construção e fortalecimento de sua marca, com três projetos de amplo impacto tanto sobre o mercado quanto para o ambiente interno da empresa. A partir da constatação da força de atração e de seu posicionamento, a defesa da marca passa a ocupar um papel diferenciado em diversos aspectos da vida da Unimed-Rio.

O primeiro destes grandes projetos diz respeito ao aprimoramento e à formalização do espaço de atuação da marca. Foram definidos quatro grandes territórios de atuação e as expressões preferenciais para comunicação visual, textual e até sensorial, com o objetivo de garantir unidade de percepção, estabelecer campos prioritários para atuação e consolidar os valores fundamentais da marca.

Foram criados, assim, quatro territórios da Marca Unimed-Rio, que funcionam como diretrizes para todas as manifestações da empresa (veja ao lado).

O segundo conjunto de ações diz respeito à construção de uma plataforma de relacionamento digital para a Unimed-Rio, que extrapole as fronteiras de seu site corporativo e aproveite as atuais possibilidades que a internet oferece em termos de comunicação, proximidade e conveniência. Convergência é um conceito primordial neste caso. Uma primeira ação foi lançada ainda em 2009, o hotsite Viva Hoje e Sempre, utilizado como apoio na web para a campanha Hoje é Dia de... Mais de duas mil pessoas se cadastraram e acompanharam dicas de saúde, bem-estar, lazer e cultura pelo site (www.vivahojeesempre.com.br). Para 2010, além de uma versão aperfeiçoada do site corporativo, com estreia em maio, estão previstas diversas outras ações em sites de redes sociais e de conteúdo.

Com o objetivo de aprimorar o conhecimento sobre o comportamento de compra do carioca – notadamente um público bastante particular no cenário nacional –, também foi conceituada a primeira pesquisa etnográfica específica sobre saúde para a Unimed-Rio, com o apoio de um grupo de antropólogos. Os primeiros resultados serão apurados ainda no primeiro semestre de 2010 e servirão para fornecer subsídios para melhorias no processo de atendimento, desenvolvimento de produtos e até para revisão de processos internos da cooperativa.

Territórios da Marca Unimed-Rio

CUIDADORA

Calorosa, atenciosa e confiável, a cooperativa existe para que cada vez mais pessoas possam viver com saúde e felicidade.

1

FACILITADORA

Simples e acessível, nossa empresa está sempre pensando em formas de oferecer um atendimento mais ágil e transparente.

2

LÍDER

Inovadora e visionária, investe na busca da excelência para estar sempre à frente, praticando uma medicina humana e de qualidade.

3

CARIOCA

Próxima, despojada e apaixonada pela cidade, somos uma marca que tem orgulho de ser e de viver no Rio de Janeiro.

4

Reconhecimentos de Mercado em 2009

Prêmios conquistados pela Unimed-Rio nas áreas de Marketing e Comunicação Corporativa.

Marketing

**Prêmio
Nilo Marciano de Oliveira**
Melhor campanha publicitária
do Sistema Unimed

Marketing

**Prêmio
Nilo Marciano de Oliveira**
Melhor ação digital
do Sistema Unimed

Marketing

**Prêmio
Nilo Marciano de Oliveira**
Prêmio Especial pela boa aplicação
da marca em peças e ações de
comunicação

Comunicação

**Prêmio
Aberje Rio**
Melhor Evento Especial
Encontro com o Presidente

Comunicação

**Prêmio
Aberje Rio**
Melhor Publicação Interna
Revista PSC

Comunicação

**Prêmio
Alberto Urquiza Wanderley
Sistema Unimed**
Melhor Mural

Comunicação

**Prêmio
Alberto Urquiza Wanderley
Sistema Unimed**
Melhor Publicação Interna
Revista PSC

Comunicação

**Prêmio
Alberto Urquiza Wanderley
Sistema Unimed**
Melhor Newsletter Digital
Clube do Médico

**O Site
Unimed-Rio**
recebeu, em média,
150 mil visitas por mês
ao longo de 2009.





Marketing Esportivo

Um reforço importante para a política de presença na vida do carioca veio com o apoio da Unimed-Rio ao América Futebol Clube, um dos mais tradicionais clubes da cidade, que voltou à primeira divisão do Campeonato Carioca no ano passado.

Embasada por níveis de rejeição praticamente nulos – o América é conhecido como o segundo time de coração dos cariocas, mote utilizado em filme publicitário criado para marcar o patrocínio –, a cooperativa pôde dar impulso adicional ao seu trabalho nos gramados, que conta ainda com presença no Maracanã e com o patrocínio ao Fluminense.

A parceria com o Fluminense adquiriu o status de a mais duradoura do futebol nacional e a série de vitórias na reta final do Campeonato Brasileiro de 2009 permitiu enorme exposição da marca Unimed, fortalecida também em função da Copa Sulamericana, da qual o clube foi vice-campeão.

Mas as principais novidades da área de Marketing Esportivo vieram do esporte paraolímpico, segmento que há vários

anos conta com o apoio nacional da Unimed, plano de saúde oficial da equipe paraolímpica brasileira.

A Unimed-Rio patrocinou o Campeonato Mundial de Natação Paraolímpica, no Parque Aquático Júlio Delamare, e adotou o nadador Daniel Dias, vencedor de nove medalhas nos Jogos Paraolímpicos de Pequim e eleito atleta paraolímpico de 2009 em nível mundial. Daniel Dias é um dos principais atletas da equipe Unimed-Rio de Natação Paraolímpica, orientada por Murilo Barreto, técnico da seleção brasileira. A equipe é formada ainda por Phelipe Andrews, 19 anos, medalha de prata e uma de bronze no Mundial do ano passado; Marcelo Santos, de 16 anos, e Giovanni Villas-Bôas, de 14. Marcelo e Giovanni são revelações do Nadando Contra a Corrente, projeto desenvolvido pelo Instituto Superar, com apoio da Unimed-Rio, que busca e desenvolve futuros talentos do esporte paraolímpico.

A cooperativa ainda participa da criação da Casa do Atleta Paraolímpico, que será construída em Guaratiba, Zona Oeste da cidade. O complexo tem como finalidade ser o centro de referência para o esporte paraolímpico no Brasil, com estrutura de qualidade internacional.

»

Mais de 530 mil atendimentos foram realizados nas Lojas de Relacionamento do Centro, de Copacabana e da Barra no ano passado.



Performance de Atendimento

Uma noção bastante presente nos esforços de gestão da Unimed-Rio é a de que todo o investimento de tempo e recursos em posicionamento de marca, comunicação e desenvolvimento de produtos só se potencializa com a entrega de um atendimento igualmente atencioso, focado e eficiente. Em 2009, um dos projetos realizados com este objetivo foi o do Programa de Desenvolvimento do Atendimento (PDA), treinamento em módulos para todos os colaboradores envolvidos no suporte direto a clientes (mais informações no capítulo "Ambiente Interno").

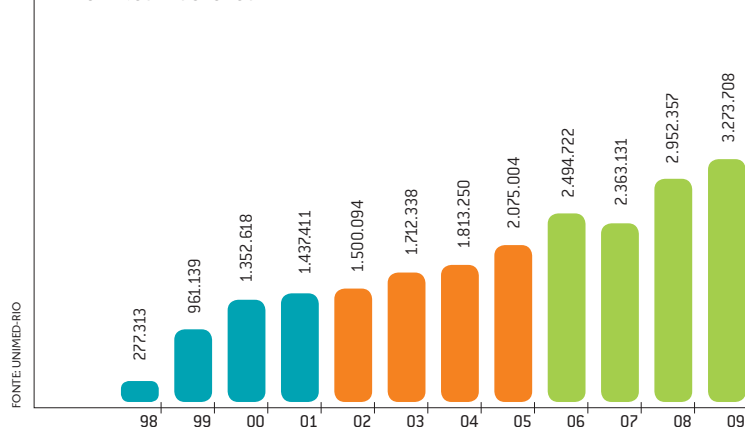
Em março de 2008, a cooperativa, já contando com a migração de alguns serviços de alta demanda para o site www.unimedrio.com.br, encerrou as atividades de três de suas Lojas de Atendimento, na Tijuca, em Madureira e em Campo Grande. Mesmo com esta medida, foram mantidos os níveis de serviço nos mais de 534 mil atendimentos prestados ao longo do ano nas Lojas Centro, Barra da Tijuca e Copacabana. O tempo médio de atendimento consolidado no ano foi de 4:02 minutos, mostrando que ainda existe uma grande demanda para serviços simples e para informação, e o indicador de Tempo Médio de Espera (TME) foi de 12:09 minutos.

A presença nos hospitais de grande volume ou complexidade foi mantida, com Lojas Hospitalares da Unimed-Rio nas unidades Amparo Feminino, Barra D'Or, Ordem Terceira da Penitência, Pasteur, Quinta D'Or e São Lucas. Estas unidades têm como objetivo desembaraçar processos de nossos clientes, agilizar processamento de documentação e orientar os beneficiários. No ano de 2009 foram prestados nada menos do que 83.780 atendimentos presenças deste tipo.

A Unimed-Rio recebeu, ao longo do ano, mais de 3,2 milhões de ligações em seu Contact Center, o que representou um aumento de quase 11% em relação ao ano anterior, volume bastante próximo ao do crescimento da carteira. Mesmo com este crescimento, a taxa de abandono de ligações foi de apenas 1,7%, o que é um índice excelente para os padrões de mercado. O tempo médio de espera ao telefone foi de 37 segundos.

As ações de qualificação do atendimento por telefone também fizeram com que a cooperativa estivesse, nos levantamentos realizados por jornais como O Globo e Extra, entre as melhores do país com relação às adequações ao Decreto Lei 6.523, de 2008, com nível máximo de aderência. Também foram recebidos 37.268 e-mails de clientes, cooperados e de outros públicos ao longo do ano, com 84% de respostas resolutivas dentro de 72 horas. Os 16% restantes dizem

Números de chamadas para o Contact Center Unimed-Rio
NÚMEROS ABSOLUTOS



11%

de aumento
nas ligações para
o Contact Center
em 2009.

respeito aos casos de exceção ou que exigiram mais de um contato com os clientes para sua solução.

Para 2010, uma importante perspectiva para as equipes do Contact Center será a mudança de toda a estrutura para o prédio da Unimed-Rio em Benfica, a primeira sede própria da empresa, que está sendo reformada e dotada de infra-estrutura de TI e telefonia de última geração para suportar a operação de atendimento por telefone e e-mail. A previsão é de que em junho deste ano a mudança tenha sido realizada.

A equipe do Contact Center recebe a notícia da indicação, pela Revista Consumidor Moderno, de que temos o quinto melhor do país na área. No detalhe superior, o gerente da equipe, Eugênio de Oliveira, apresenta o estudo.



Ouvidoria Unimed-Rio

Próxima de seu segundo aniversário de operação, a Ouvidoria da Unimed-Rio tem ratificado sua atuação orientada à representação, para as demais áreas da organização, do ponto de vista e das necessidades dos clientes, fornecendo regularmente insumos para melhoria de processos e correções de expectativas não atendidas do público.

Entre as ações de destaque está a normatização da atividade da Ouvidoria, com diretrizes e protocolos claros de atendimento aos demandantes e demais atividades da área. Esta padronização se apóia na estratégia de sustentabilidade da cooperativa, reforçando a preocupação com o bem-estar dos envolvidos, o tratamento diferenciado e buscando soluções que viabilizem sintonia de interesses entre os clientes e a Unimed-Rio.

A Ouvidoria também implantou um sistema de Gerenciamento de Relacionamento com Clientes (CRM), que será expandido nos próximos anos para as demais áreas da cooperativa. Esta ferramenta irá contribuir para a melhoria de controles e processos no relacionamento com os consumidores.

»

Equipe é a
primeira da empresa a
utilizar o sistema de gestão
de relacionamento, que
será ampliado em 2010.



O time da Ouvidoria da Unimed-Rio: pioneirismo no segmento de saúde.



75%

dos casos
solucionados
em até 5 dias,
após a adoção do
sistema CRM.

A Ouvidoria também contribuiu para diminuir o volume de litígios na cooperativa. Houve uma redução das probabilidades de disputa judicial, consideradas como de alta e média possibilidade de ocorrência, da ordem de 80% dos casos tratados. Outro papel de destaque em sua atuação, mais relacionado ao cotidiano da organização, é o suporte ao atendimento que levou ao esclarecimento e à consequente neutralização de 97,7% das reclamações de clientes encaminhadas à mídia impressa, em suas seções de Defesa do Consumidor, preservando a marca Unimed-Rio de exposições negativas junto à opinião pública e prestando os devidos esclarecimentos sobre queixas de clientes.

A área recebeu 2.246 manifestações de clientes no ano. Do total, 75% dos casos foram solucionados em até cinco dias úteis. A Ouvidoria sempre estabelece contato com o cliente nos casos mais complexos, que demandem mais tempo para tratamento. As demandas recebidas foram divididas em reclamações (79%), solicitações (18%), pedidos de informações (1%) e sugestões ou elogios (2%).

Os colaboradores Edilson Andrade e Fabiana Bahia, da equipe de Relacionamento com o Cooperado.



Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

COP

COOPERADOS

Performance econômica *
Gestão de Pessoas
Programas internos de saúde

COL

COLABORADORES

Gestão de Pessoas
Programas internos de saúde
Desenvolvimento profissional

CLI

CLIENTES

Estabilidade financeira *
Gestão de Pessoas
Programa Trainees Especiais *

RM

REDE MÉDICA

Estabilidade financeira
Performance econômica
Novos projetos internos

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

4.

Ambiente Interno

A Unimed-Rio entende que o sucesso de uma organização depende essencialmente de uma dinâmica de qualidade que tem origem em seu ambiente interno. Colaboradores são encarados, do ponto de vista estratégico, como peças fundamentais no relacionamento e no atendimento a todos os demais *stakeholders* – sendo, portanto, a representação imediata e concreta da Unimed-Rio em nosso meio social.

Em um ambiente que estimula o viver bem, o público interno pode desempenhar seu potencial técnico e criativo para o alcance das metas e resultados. Esse é o compromisso da cooperativa: valorizar o trabalho como ponto de partida para o estabelecimento de um ciclo virtuoso em que ganham os cooperados, colaboradores, clientes, parceiros estratégicos e todos os cariocas.

FOR

FORNECEDORES

Estabilidade financeira
Performance econômica
Novos projetos internos

TS

TERCEIRO SETOR

Gestão de Pessoas*
Novos projetos internos

PC

PARCEIROS COMERCIAIS

Performance econômica
Novos projetos internos

IMP

IMPRENSA

Estabilidade financeira
Performance econômica



Café com Modenezi, o já tradicional evento de alinhamento estratégico com o Superintendente Geral da Unimed-Rio.

Gestão de Pessoas

A Unimed-Rio encarou as previsões de momentos de crise para 2009 com uma visão otimista de que estas poderiam reservar, também, boas oportunidades de crescimento. Preparando-se para momentos difíceis, a cooperativa investiu suas fichas em um bom clima organizacional, base dos resultados obtidos nos últimos anos.

A primeira grande aposta da cooperativa foi a continuidade ao desenvolvimento de seu corpo técnico por meio de uma extensa grade de treinamentos, que fechou 2009 com uma média de 80 horas por colaborador, índice superior à meta estipulada, de 70 horas. Este volume representou mais de R\$ 1 milhão investidos e uma relação de R\$ 663 por colaborador. Um ponto importante para garantir retorno deste investimento foi um redirecionamento de temas, que passaram do âmbito comportamental para o técnico e trouxeram maior aplicação prática e, consequentemente, mais produtividade e qualidade ao trabalho.

Entre os carros-chefes, figuram os programas de Ambientação, que oferece uma visão geral da empresa aos recém-contratados e pelo qual passaram 77% dos novos colaboradores; o Café com o Superintendente Geral, Humberto Modenezi, que chegou à 47ª edição e reuniu 411 pessoas no ano passado, oferecendo, mensalmente, uma análise do desempenho econômico-financeiro e da estrutura da cooperativa; e os cursos rápidos do pacote Office®, que tiveram 202 participantes. O ano foi marcado ainda pela Semana do Conhecimento, que trouxe palestrantes de mercado para abordar temas importantes para o negócio e para o desenvolvimento profissional a 878 colaboradores, que serviu ainda como evento técnico de preparação para o ciclo de Planejamento Estratégico da Unimed-Rio, que contou com todos os gestores e foi conduzido entre julho e dezembro de 2010, de sua concepção metodológica à consolidação do orçamento para o ano.

»

80 horas de treinamento

por colaborador foi a média global registrada em 2009. Investimento direto em qualificação superou R\$ 1 milhão neste período.

Outro aspecto fundamental para o bom clima organizacional, e que reafirma a confiança no público interno, é a política de valorização dos colaboradores. No que diz respeito ao crescimento profissional, 158 foram promovidos e 63 obtiveram reconhecimento (aumento salarial dentro do mesmo cargo), números superiores aos de 2008, que teve 148 promoções e 41 reconhecimentos.

Além disso, mesmo em um ano de retração, a cooperativa teve aumento de 5% em seu quadro funcional em relação a 2008, fechando 2009 com 1.805 colaboradores, incluindo CLT, terceiros e estagiários. E apesar de esta ser a menor proporção percentual de aumento da base interna nos últimos cinco anos, a cooperativa registrou a melhor relação entre faturamento e número de clientes por colaborador, o que indica também elevação do nível interno de produtividade.

250h

de qualificação
no programa de
Trainees Especiais.



Programa de Trainees Especiais

Além de sua natural importância como geradoras de oportunidades para quem delas mais precise, as empresas são legalmente responsáveis por receber em seus quadros pessoas com deficiência. Na Unimed-Rio esta disposição foi materializada com o Programa de Trainees Especiais.

O programa promoveu a contratação de 15 pessoas com deficiência, em setembro do ano passado, que estão recebendo treinamento para exercer cargos de Assistente Administrativo.

A qualificação tem duração de 250 horas e inclui apresentações sobre a cooperativa, sobre o negócio Unimed-Rio e módulos de Português, Matemática Financeira, Excelência no Atendimento e Qualidades do Profissional do Futuro, entre outros temas.

Em paralelo às aulas, os participantes estão cumprindo estágio, com duração de seis meses e que irá até meados de 2010, em sistema de rodízio, para que possam conhecer melhor as atividades da cooperativa.

O campeão olímpico Daniel Dias (de camiseta branca) tem sido um exemplo para o público interno. Ao lado, esbanja simpatia com colaboradores das equipes de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional.





Acima, os integrantes do Projeto Jovem Aprendiz visitam o Maracanã. Abaixo, imunização contra a gripe.

As mulheres continuam em destaque na cooperativa. No ano passado, o sexo feminino representava 68,55% do total de colaboradores. Em um raio-X mais apurado, elas ocupavam 39,53% dos cargos de gerência, 60,41% dos cargos administrativos, um crescimento de 100% em relação a 2008, e 37,9% dos cargos técnicos e operacionais.

A formação profissional é incentivada pela Unimed-Rio. O Projeto Jovem Aprendiz também ampliou sua atuação, com 58 adolescentes contratados. A parceria da Unimed-Rio com o Camp Magueira, que teve início em 2001, já preparou mais de 341 jovens para o mercado de trabalho. Com uma carga horária diferenciada, de 6 horas, esta experiência preparatória oferece remuneração de R\$ 360 (o salário mínimo local é de R\$ 512,97, mas para carga horária completa), na categoria de auxiliares administrativos. Com isto, a Unimed-Rio está acima dos padrões de mera conformidade com a legislação específica.

Todos os colaboradores, independente da forma de contratação – CLT, Terceirizados, Temporários e Prestadores –, têm direito a transporte e alimentação. A Unimed-Rio proporcionou àqueles que desejaram cursar disciplinas correlatas ao negócio da empresa, 80 Incentivos Universitários. Para se beneficiar do auxílio é necessário ter, no mínimo, um ano de empresa, em regime CLT, e não ser reprovado em mais de duas disciplinas por período.

Seguindo os preceitos de uma empresa cuidadora, também oferece plano de saúde aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes, além dos estagiários; seguro de vida ao corpo gerencial e previdência privada ao corpo diretivo. Já as mulheres contratadas sob regime de CLT podem se cadastrar no Auxílio Creche, benefício concedido àquelas que têm filhos menores de sete anos, e que oferece reembolso de até R\$ 930 nas mensalidades de escolas de ensino infantil.

Por falar em saúde, a cultura de prevenção está se consolidando cada vez mais entre os colaboradores da Unimed-Rio. Em 2009, 710 foram imunizados contra a gripe e 197 contra o tétano. Todos também foram convidados a participar do Mapeamento de Saúde e do exame periódico, duas avaliações que servem como referência para desenvolvimento de novas ações internas de prevenção e mantêm os Programas Coração Saudável e Gestação Saudável.

Com cerca de 130 participantes, o Coração Saudável é destinado a colaboradores com casos de hipertensão e diabetes. Em 2005, quando foi criado, chamava-se Clube do Coração Saudável e consistia apenas em palestras de um médico cardiologista aos participantes. Com o tempo, a ação foi se desenvolvendo até chegar ao formato atual, com atendimento individualizado no Espaço Saúde. Em 2009, o Clube da Alimentação Saudável foi incorporado ao Programa, trazendo dicas de alimentação e acompanhamento nutricional.

GRI
LA 13
(parcial)

GRI
EC5

GRI
EC3

GRI
EC3

Já o Gestação Saudável é realizado duas vezes por ano e, em 2009 ajudou a tranquilizar 23 futuros pais por meio de informação, educação e apoio psicológico. O formato atual conta com seis encontros, nos quais são trazidos especialistas para tratar de temas relevantes para a saúde das gestantes e dos bebês, além do acompanhamento de uma psicóloga. Depois das palestras no ambiente de trabalho e após o nascimento do bebê, as mães recebem em casa a visita de uma enfermeira, para aplicação dos conhecimento adquiridos.

Outro estímulo à saúde se dá por meio da prática de esportes e o tradicional torneio de futebol para colaboradores em 2009 foi ampliado se transformando na Olimpíada Unimed. A mudança de formato criou oportunidade para mais de 200 pessoas participarem de atividades físicas aliadas a vários conceitos importantes para o mundo corporativo, como integração, habilidade técnica, trabalho em equipe, prevenção, qualidade de vida e responsabilidade social.

Com tantas ações voltadas para o bem-estar, não faltou solidariedade para doar um pouco de saúde a quem precisa. Em parceria com o Instituto Hemorio, a cooperativa realizou duas edições de uma ação de captação de bolsas de sangue nas instalações da empresa, que contou com a participação de 185 pessoas. O espírito voluntário também se estendeu a campanhas de doação de cobertores, leite em pó e brinquedos, que, juntos, somaram aproximadamente 3.500 unidades de itens.

Acima, torneio de vôlei que fez parte das Olimpíadas Unimed, que já conta com cinco esportes diferentes; abaixo e à esquerda, as integrantes do programa Gestação Saudável; à direita, um dos colaboradores que ajudaram a estabelecer um novo recorde de doação de sangue para o Hemorio.



Reconhecimentos



Destaque do ano: o Contact Center da cooperativa foi considerado o 5º melhor do país para se trabalhar, segundo a Revista Consumidor Moderno.

Gestão de Pessoas

Revista Época

Uma das 100 melhores empresas do país para se trabalhar

Gestão de Pessoas

Revista Exame

Uma das 150 melhores empresas do país para se trabalhar

Gestão de Pessoas

Revista Época

Uma das 100 empresas que mais cresceram em número de colaboradores no país

Gestão de Pessoas

Revista Consumidor Moderno e Hewitt Associates Consultoria

5º melhor Contact Center do país para se trabalhar

Gestão de Pessoas

Revista Época

Uma das 25 melhores empresas do estado do Rio de Janeiro para se trabalhar

GRI
2.10

Comunicação Interna

COP
CDL
FOR

A Unimed-Rio busca tratar internamente a informação com o máximo de agilidade, pertinência e relevância, e há duas grandes frentes de atuação neste sentido. A primeira delas é composta por ferramentas e processos de circulação de informação destinada à prestação de serviços, de natureza mais operacional. O principal repositório de dados para apoio ao atendimento da empresa, um sistema de informação batizado de DNA, chegou ao final de 2009 com 20 melhorias propostas pelos próprios usuários. Outra ferramenta fundamental neste sentido é a de CRM, implantada em setembro do ano passado para orientar a atuação da Ouvidoria e que, neste primeiro semestre de 2010, irá servir a outras áreas da cooperativa. O sistema possibilitará um acompanhamento personalizado do histórico dos clientes e de outras análises, como a relação direta entre os atendimentos e a necessidade de melhoria de processos internos.

As informações de natureza institucional e corporativa, por sua vez, são distribuídas por veículos de comunicação interna já consolidados entre o corpo funcional, com acompanhamento de quase 100% dos colaboradores. Além da intranet – conhecida como Interface – e do Jornal Mural, ambos atualizados diariamente, um novo canal foi criado para levar conteúdo e provocar reflexão a respeito de temas importantes: a revista Para Seu Conhecimento, que teve três tiragens e aprovação de 85% dos colaboradores em seu lançamento (levantamento feito pela intranet corporativa).

Além disso, o estímulo à inovação e à cultura da criatividade foi um traço marcante da comunicação interna no ano passado. A grande ação neste sentido foi a Fábrica de Ideias, banco de dados virtual que incentivou os colaboradores a proporem melhorias processuais. Após mais de 200 sugestões recebidas, algumas foram destacadas para iniciar a fase de implantação, sendo anunciadas a todos os colaboradores no Encontro com o Presidente, evento semestral em que o presidente Celso Barros apresenta um resumo do último período e passa orientações para os meses a seguir. Três projetos foram premiados, com reconhecimento público na Festa de Final de Ano e com uma quantia em dinheiro aos idealizadores.

À esquerda, os personagens do reality show Fábrica de Ideias. Ao lado, os três vencedores do Desafio Unimetas, um quiz sobre assuntos corporativos.



Revista PSC: novidade de 2009, sempre com temas referentes ao negócio e sob o enfoque dos colaboradores. Com apenas três edições, a publicação já conquistou dois prêmios.

Gestão de Projetos

O ano de 2009 contou com uma robusta lista de planos corporativos para serem desenvolvidos ao longo do ano. Dos 10 aprovados, três - a implantação do sistema Siebel CRM na Ouvidoria, do sistema de custeio na Controladoria e as mudanças para atender às exigências da Portabilidade - estão implantados e os demais permanecem no portfólio para o ano de 2010.

Com 65% já executado, o projeto de Automação dos Consultórios dos Cooperados inicia o ano com o desafio da difusão de conhecimento sobre autorização e faturamento eletrônico com os sócios. Já a Automação dos Prestadores - Hospitais - está com mais de 90% de seu escopo realizado, restando somente a adesão da Rede D'Or.

Para ampliar a gestão de doentes crônicos, tendo como resultado a redução da taxa de internação dos beneficiários em 50% e redução do custo total do grupo monitorado durante 12 meses em 30%, o projeto de Medicina Preventiva terá seu escopo alterado e passará a ser gerenciado no âmbito da Unimed Empreendimentos Hospitalares. Já a revitalização de sede de Benfica está com 50% das atividades realizadas, e a previsão para o início das operações neste prédio é para julho deste ano.

No ambiente virtual, ainda no primeiro semestre, os serviços de 2ª via de carteira, alteração cadastral, acompanhamento de reembolso e acompanhamento de internação - ações previstas no projeto de Serviços Online - já estarão disponíveis no site da Unimed-Rio.

Em fase de execução, o projeto SIE - Sistema de Informações Estratégicas - pretende implantar um ambiente de banco de dados para desenvolver relatórios gerenciais para tomada de decisão e direcionamento estratégico da cooperativa.

Previsto para terminar em julho, o Projeto TUSS busca adaptar sistemas, processos e documentações à Instrução Normativa número 34 da ANS, que dispõe sobre a adoção da Terminologia Unificada da Saúde Suplementar.

A aquisição das ferramentas Fraud Viewer e Workforce e Quality Management também se manterão como projetos para 2010. A primeira servirá para detecção de fraudes de forma a suportar a operação diária de inclusões cadastrais. E a segunda, integrará a geração de escalas, gestão de recursos humanos, gestão dos horários, de férias, gerenciamento do banco de horas, das monitorias e confecção de relatórios gerenciais visando aperfeiçoar os controles que hoje são realizados manualmente pela Área de Contact Center.



1. Registro Eletrônico de Ponto

OBJETIVOS – Controlar horários de entrada e saída dos colaboradores da Unimed-Rio de forma mais assertiva e atender à Portaria do Ministério do Trabalho.

2. Gestão do Relacionamento com o Beneficiário

OBJETIVOS – Aplicação mais ampla do conceito de relacionamento com o cliente, atrelado à ferramenta CRM Siebel – Oracle; desenvolvimento e implantação de uma infra-estrutura capaz de registrar todos os contatos do cliente com a cooperativa e permitir que estas interações sirvam de base aos contatos futuros num sistema de constante aprimoramento.

3. Reforma da Loja de Relacionamento Centro

OBJETIVOS – Assegurar a satisfação de clientes que frequentam o espaço, dando maior conforto e comodidade, facilitando o atendimento e relacionamento em um ambiente propício.

4. Automação do Prestador - Fase II

OBJETIVOS – Redução das despesas operacionais referentes aos serviços contratados para atender à resolução da ANS, que determina a transferência eletrônica das transações de Autorização e Faturamento. Customizar a solução já desenvolvida pela Unimed-Rio, de modo que também atenda aos Prestadores de Serviços SADT e Hospitais.

5. Estudo de viabilidade para substituição do ERP

OBJETIVOS – Mapeamento e melhorias dos processos que suportam o ERP atual, bem como listagem dos principais critérios para seleção da nova ferramenta corporativa. Este projeto não prevê a aquisição do novo ERP, sendo apenas um estudo de viabilidade.

6. Sistema de Gerenciamento de Contratos

OBJETIVOS – Administrar os contratos firmados com os fornecedores Unimed-Rio, por meio de um sistema para acompanhar o cumprimento dos marcos contratuais com facilidade e de forma integrada.

7. Captação de recursos via incentivo fiscal

OBJETIVOS – Utilizar o benefício da legislação do Imposto de Renda que permite que até 6% do imposto devido de pessoa física sejam destinados a projetos culturais, esportivos, sociais e de audiovisuais aprovados respectivamente pelo Ministério da Cultura, Esportes, FIA – Fundos Municipais da Infância e Adolescência -, e ANCINE – Agência Nacional do Cinema. A utilização destes recursos ampliará consideravelmente a verba investida pela cooperativa em projetos sociais, culturais e esportivos, gerando um efeito positivo de ganho de imagem institucional e ampliação do público e regiões atendidas.

**Implantação
de sistema**
de gestão do
relacionamento
com clientes está
no portfólio 2010.



47%

»

foi o aumento dos contratos formalizados contendo cláusulas sobre Responsabilidade Social.

Cadeia de Valor

Na hora de escolher seus fornecedores, a Unimed-Rio leva em consideração práticas de sustentabilidade e questões ambientais, trabalhistas e fiscais. Ter ideais semelhantes aos da cooperativa e compartilhar os desafios da sustentabilidade devem ser preocupações também daqueles que, de alguma forma, integram a cadeia de valor da cooperativa. Com uma posição estratégica e essencial para a evolução do negócio, os fornecedores devem estar alinhados aos nossos valores, incorporando-os às suas ações. O desafio da Unimed-Rio está na forma de mobilizar e comprometer essa cadeia.

Devido à recente centralização dos processos de compras e contratos em uma Gerência Executiva própria, a avaliação dos fornecedores ainda não foi iniciada, porém os resultados da área demonstram seu valor estratégico na economia de recursos e na interface com os parceiros estratégicos da cooperativa. Nesse aspecto pode-se ressaltar a criação de uma Unidade de Contratos, que trouxe mais controle na gestão dos documentos, acompanhando o cumprimento de prazos, reajustes, vigência, renovação, rescisão, até a validação das faturas. Essa ação também impactou no aumento de 47% do total de contratos formalizados contendo cláusulas sobre Responsabilidade Social - em 2008 eram 34 em 91 acordos firmados e em 2009 o número passou para 98 em 208 contratos.

Comercialmente, a área também apresentou resultados expressivos. Foram 2.408 requisições de compra no período, sendo 2.178 efetivadas como pedidos de compra. Em números, o valor das transações ultrapassou R\$ 30 milhões e as negociações geraram uma economia de aproximadamente R\$ 6 milhões, ou seja 18% do valor total, para a Unimed-Rio.

Por sua atuação local, mais de 80% dos fornecedores contratados são locais. A natureza da operação da cooperativa naturalmente atende a este quesito. Em 2009, a Unimed-Rio possuía unidades somente no Rio de Janeiro e mais de 95% de seus executivos são recrutados na cidade. A alta administração é composta por membros radicados na capital carioca.

Consumo

A consciência esteve em pauta durante todo o ano na Unimed-Rio. Várias áreas da cooperativa promoveram mudanças visando um melhor desempenho econômico, social e ambiental. A primeira ação do ano foi a sinalização de formas de economia, com adesivos trazendo informações sobre redução de custo, reaproveitamento e reciclagem de recursos utilizados. A prática de

FOR
PC

GRI
HR1
HR2

GRI
EC6
EC7

coleta seletiva também foi intensificada, com a capacitação dos 45 profissionais da empresa prestadora de serviços de limpeza, Nova Rio, que atuam nas instalações da cooperativa.

O maior volume de lixo produzido pela cooperativa se refere ao papel, 55 toneladas em 2009. Para minimizar o impacto, uma parceria com o Papel Pinel, projeto social apoiado pela empresa, transforma este resíduo em recursos para compra de material para reciclagem e confecção de produtos para geração de renda.

O aumento de 13 para 55 toneladas de papel para reciclagem deve-se a dois fatores: primeiro, a atualização dos padrões de aplicação da marca; segundo, e mais relevante, o fato de ter sido desocupado o almoxarifado que funcionava na unidade de Benfica, que está passando por obras. Houve uma completa revisão dos materiais gráficos, ocasionando descarte.

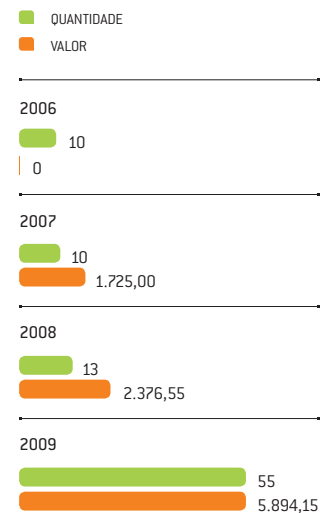
No campo dos impressos, foi instituído o uso dos papéis certificados pelo Conselho Brasileiro de Manejo Florestal, FSC Brasil, uma organização não-governamental, independente e sem fins lucrativos, reconhecida como uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) e com cadastro no Cadastro Nacional de Entidades Ambientalistas (CNEA). Esse certificado tem por finalidade oferecer aos clientes uma garantia confiável de que os impressos que apresentam o selo de certificado FSC são provenientes de florestas bem manejadas, fontes controladas, materiais reciclados, ou uma mescla deles.

A reforma da unidade de Benfica também ganhou direcionamentos verdes. Com a consultoria da Casa do Futuro, um estudo de sustentabilidade foi desenvolvido e, embora a obra não vise certificação ecológica, diversas medidas foram adotadas com o intuito de obter melhor eficiência energética e hidráulica, além de reduzir o impacto socioambiental do empreendimento.

Em âmbito tecnológico, novos servidores foram adquiridos pela cooperativa, garantindo a otimização do espaço físico utilizado, menos gasto de energia elétrica e uma menor necessidade de refrigeração. As novas máquinas estão em conformidade com as melhores práticas "Green IT", ou TI verde, em uma tradução literal.

Papel doado para reciclagem e recursos gerados para o Papel Pinel

EM TONELADAS (QUANTIDADE)
E REAIS (VALOR)



FONTE: UNIMED-RIO



» **Área de TI está priorizando equipamentos que demandem menor consumo de energia elétrica.**

88,1%

» dos colaboradores dizem-se dispostos a mudar de hábitos para consumir com mais consciência.

A retirada de 759 lâmpadas gerou uma economia equivalente ao consumo energético de aproximadamente 30 residências de classe média. E mais: essas lâmpadas geraram um estoque capaz de abastecer a cooperativa pelo período um ano. Outra ação que permitiu uma redução do custo do consumo energético foi o estudo de reenquadramento técnico-tarifário elétrico da sede Barra. Em conjunto com o Condomínio Barra Private e a firma Strom, estima-se que a apuração do potencial de economia em contas de energia elétrica é da ordem de R\$ 20 mil ao ano.

A ausência dos copos plásticos dos dispensers, embora tenha despertado resistência interna pela mudança de hábito que provocou, também trouxe resultados. Em menos de duas semanas a cooperativa deixou de descartar 17.500 copos, o que representa uma economia anual estimada de aproximadamente R\$ 10 mil e de 12 toneladas de lixo a menos no meio ambiente.

Como prova de que os colaboradores estão dispostos a mudar de comportamento a favor do consumo consciente, algumas enquetes realizadas internamente sinalizam o interesse e a percepção de que novas posturas são necessárias:

- 83,3% dos colaboradores disseram ser possível economizar em impressão em suas áreas.
- 88,1% estão dispostos a mudar velhas manias em busca de uma redução do consumo de energia.
- 66,3% afirmam ser possível deixar de usar copos plásticos para os colaboradores.

Contas de Consumo
MÉDIAS ANUAIS DE 2006 A 2009

	Quantidade				Valor (em R\$)			
	2006	2007	2008	2009	2006	2007	2008	2009
Água (em m³)	-	-	-	19.446	63.581,40	99.764,32	139.894,63	132.937,99
Gás (em m³)	-	-	-	155.086	150.358,95	151.231,30	204.333,98	260.951,95
Diesel (em l)	160	240	422	461	265,60	429,60	781,92	780
Luz (em KW)	-	-	-	4.277.854	927.277,39	1.032.695,50	1.181.547,31	1.473.164,71

FONTE: UNIMED-RIO

Performance Econômico-Financeira

O exercício de 2009 foi, mais uma vez, marcado por faturamento anual recorde para a Unimed-Rio, que tem, desde 1998, mantido um ritmo intenso e regular de crescimento neste indicador. No ano passado, foi superada, pela primeira vez, a marca de R\$ 2 bilhões, um reflexo dos investimentos no fortalecimento da prestação de serviços e da marca da organização. O mercado se comportou de forma heterogênea. Laboratórios, prestadores de análises clínicas e empresas farmacêuticas alavancaram o resultado global do segmento, mas, para o nicho das operadoras, foi registrada queda global de performance, em função de dois aspectos fundamentais: desaceleração econômica, com retração do mercado de trabalho, e aumento da utilização.

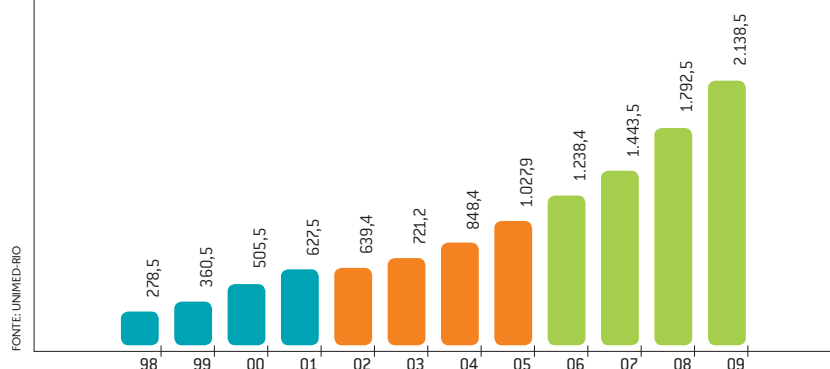
A Receita Operacional Bruta da Unimed-Rio em 2009 foi 19,3% superior à do período anterior, com R\$ 2,138 bilhões. Os custos médicos, por sua vez, tiveram elevação de 19,8%, passando de R\$ 1,38 bilhão para R\$ 1,65 bilhão entre 2008 e 2009 (posições em 31 de dezembro de cada ano), gerando, em 2009, margem bruta de R\$ 482,5 milhões e definindo a sinistralidade global em 77,4%.

Um fator de enorme impacto sobre a geração de resultado da Unimed-Rio ao longo de 2009 foi a necessidade de constituição de reservas técnicas, segundo as determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A cooperativa encerrou o exercício passado com R\$ 18,732 milhões de resultado líquido. Sem considerar os recursos que foram destinados a estas provisões – incluindo não só as definidas pelo órgão regulador, como a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, por exemplo, como também as necessárias para composição de reservas para as obrigações legais aprovadas pelos sócios em Assembleia Extraordinária – o Resultado líquido da Unimed-Rio teria atingido a casa dos R\$ 70 milhões.

«
A Unimed-Rio ganhou novas posições nos levantamentos de melhores empresas em desempenho econômico-financeiro. As Revistas Exame e IstoÉ Dinheiro colocam a cooperativa entre as 250 mais eficientes e rentáveis do país.

Evolução do faturamento anual

EM MILHÕES DE R\$



FONTE: UNIMED-RIO

Outro desdobramento relevante da constituição das reservas pode ser observado na posição, em 31 de dezembro de 2009, das aplicações financeiras da cooperativa. Em função da necessidade de incremento do volume de ativos garantidores, o volume de aplicações atingiu R\$ 109,8 milhões, contra pouco mais de R\$ 62 milhões em 2008 – um crescimento de 75%.

Painel de controle – ANS

VALORES ABSOLUTOS

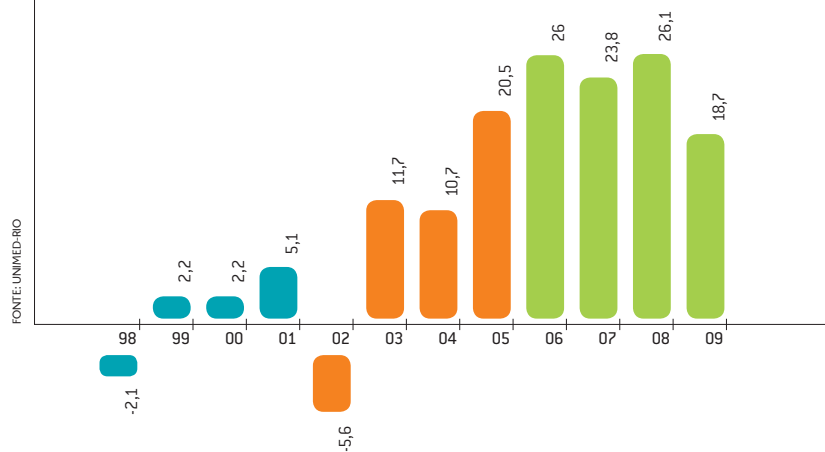
ESPECIFICAÇÃO	PARÂMETRO	APURADO EM 31/12/2009
ATIVOS GARANTIDORES – R\$ mil (Aplicações financeiras + Imóveis)	96.933	99.665
PROVISÕES TÉCNICAS CONSTITUÍDAS - R\$ mil	96.933	96.933
MARGEM DE SOLVÊNCIA (PMA*)	74.906	81.632
ÍNDICE COMBINADO	Até 1,0	0,96
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO	Até 1,0	0,96
LIQUIDEZ CORRENTE	ACIMA DE 1,0	1,05
IMOBILIZAÇÃO DO PL	ABAIXO DE 1,0	1,16

FONTE: UNIMED-RIO

COP
COL
RM
IMP

Evolução do Resultado Líquido

EM MILHÕES DE REAIS



FONTE: UNIMED-RIO

COP
COL
RM
FOR
PC
IMP

Posição Patrimonial

Pela necessidade de alavancagem do processo de verticalização da Unimed-Rio, o indicador de Investimento em Estrutura Física, um dos componentes do patrimônio comum dos médicos cooperados, apresentou um elevado aumento em 2009, atingindo R\$ 153 milhões. Em uma perspectiva geral, o patrimônio dos sócios obteve, somente nos últimos cinco anos, um aumento de 106%, tendo atingido R\$ 132 milhões em 2009.

Outra movimentação relevante expressa no Balanço da Unimed-Rio – cuja versão auditada encontra-se publicada, com suas Notas Explicativas, nos Anexos deste livro – diz respeito à incorporação dos montantes referentes às Obrigações Legais, referendadas pelos sócios em outubro de 2009, em função de uma oportunidade aberta pela própria ANS com a edição de sua Instrução Normativa nº 20, que permite a ratificação do balanço das operadoras para inclusão de obrigações referentes a impostos, taxas e outros. Com isso, houve incremento de aproximadamente R\$ 200 milhões nas linhas Obrigações a Pagar (no Passivo) e Valores a Recuperar dos Cooperados (sua contrapartida, no Ativo).

De toda forma, a geração de resultado pela operação da cooperativa, sua capacidade de geração de caixa – que atingiu outra marca recorde, de R\$ 69 milhões no período – e o incremento do patrimônio fizeram de 2009 mais um ano de crescimento. Foi realizada antecipação de sobras para os médicos cooperados em dezembro de 2009 e os indicadores de monitoramento utilizados pela ANS foram todos atingidos, em mais uma demonstração de solidez da cooperativa.

Gestão Econômico-Financeira

Revista Exame

Maiores e Melhores empresas do país
(234º lugar)

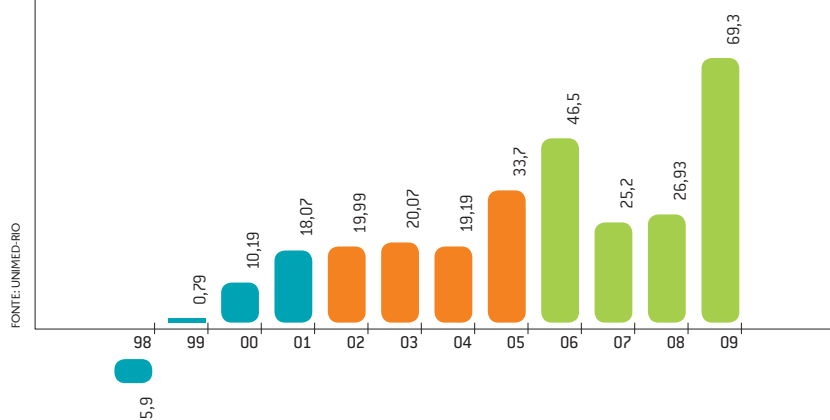
Gestão Econômico-Financeira

Revista Isto É Dinheiro

As melhores da Dinheiro
(237º lugar)

EBITDA

EM MILHÕES DE REAIS



Evolução Patrimonial

VALORES EM MILHÕES DE REAIS





Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

COP	COL	CLI	RM
COOPERADOS Investimento Social Privado * O valor social da atividade GES	COLABORADORES GES Investimento Social Privado Poder Judiciário	CLIENTES Investimento Social Privado * Poder Judiciário O valor social da atividade	REDE MÉDICA GES Investimento Social Privado O valor social da atividade

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

5.

Sociedade

A Unimed-Rio entende e assume sua responsabilidade como ator econômico de grande peso no município do Rio de Janeiro e busca, a cada ano, tornar mais efetiva, relevante e significativa sua presença e geração de valor nas esferas social, econômica e ambiental. Além da manutenção de um portfólio de ações referentes a investimento social privado e da constante busca por formas socialmente benéficas para a condução do nosso negócio, esta responsabilidade manifesta-se, ainda, no relacionamento e nas ações com segmentos representativos da opinião e do poder públicos, como o Judiciário, a Imprensa e a própria ANS, em certo sentido. Este capítulo apresenta as principais ações nestas frentes de atuação, com seus resultados. As principais informações a respeito dos impactos de nossa atividade também estão publicadas nos Anexos, em que se encontra o Balanço Social Consolidado 2009 e os indicadores complementares da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI).

FOR

FORNECEDORES
Investimento Social Privado
O valor social da atividade

TS

TERCEIRO SETOR
Visão de Responsabilidade Social*
Investimento Social Privado*
GES

PC

PARCEIROS COMERCIAIS
Investimento Social Privado*
GES

IMP

IMPRENSA
Rel. com a Imprensa
O valor social da atividade
Investimento Social Privado



Filhos de colaboradores visitaram a Unimed-Rio, para um dia de palestras e brincadeiras com o tema respeito ambiental.

O valor social da atividade da Unimed-Rio

A partir de uma visão mais abrangente da atuação responsável e das possíveis contribuições das organizações para o desenvolvimento das comunidades nas quais se inserem, um grande desafio deste início de século é justamente o de aferir, com o mínimo de precisão, quais os verdadeiros impactos da atividade de uma empresa sobre os mais diversos ângulos – do consumo de materiais e emissão de gases ao investimento em projetos para o bem-estar comum – e em um ambiente que é, por definição, constituído a partir de múltiplos relacionamentos e conexões nem sempre diretas. Ou, de forma mais simples, a pergunta a que as empresas têm se esforçado em responder é a de como quantificar os desdobramentos operacionais e dos seus esforços conscientes para geração de valor real para a sociedade.

Nos últimos anos, algumas ferramentas foram consolidadas – e continuam em evolução – para auxiliar neste mapeamento evolutivo. Uma delas, bastante di-

fundida entre as empresas de médio e grande porte brasileiras, é o modelo de Balanço Social criado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sócio-Econômicas, o Ibase, que consolida os direcionamentos de esforços de uma organização e permite, com isso, traçar uma linha evolutiva mais clara. Também por isso, ele tem o formato de um Balanço Patrimonial clássico, sempre com duas colunas, uma referente ao ano sob análise e outra para o período anterior, para efeito de comparação.

O Balanço Social de 2009 da Unimed-Rio, que é auditado externamente por entidade independente, está publicado na íntegra no último capítulo deste livro (juntamente com suas notas explicativas), além das Demonstrações Contábeis e indicadores complementares da metodologia da GRI. O Balanço Social apresenta indicadores de governança, funcionais e de investimento, entre os quais, por exemplo, o total de investimentos em benefícios diretos para alguns públicos. No caso dos colaboradores da Unimed-Rio, por exemplo, o montante total de aporte em ações de saúde, transporte, capacitação, segurança e educação, entre outras frentes, subiu em 2009 para o nível de R\$ 19,5 milhões, contra R\$ 19 milhões do ano anterior. Este é o tipo de análise evolutiva que a ferramenta permite.

Um indicador fundamental do Balanço Social é o Valor Adicionado a Distribuir, também conhecido como DVA, que representa o montante total de riqueza gerada e repassada a diversos segmentos da sociedade. Em 2009, este valor foi de aproximadamente R\$ 481,67 milhões. Esta redução se consolidou por dois aspectos. Primeiro, pelo considerável aumento do volume de ações judiciais contra a Unimed-Rio, de acordo com um movimento que afeta todo o mercado e cujos detalhes estão apresentados neste mesmo capítulo, adiante. Segundo, pelo direcionamento de parcela significativa dos investimentos da Unimed-Rio para a construção de sua rede própria, que inegavelmente terá um impacto fenomenal sobre a saúde dos cariocas, mas que, por ainda não ter entrado em operação, não é contabilizado segundo esta metodologia.

Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed-Rio é integralmente 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 e fornecedores de serviços. Este montante foi de aproximadamente R\$ 2,1 bilhões em 2009. A cooperativa não aplica recursos significativos em infra-estrutura da cidade, por ser uma atividade não relacionada ao seu escopo de atuação, tendo neste sentido apenas a contribuição pela manutenção do canteiro central da Avenida Armando Lombardi, na Barra da Tijuca, onde encontra-se a sede da empresa. Em 2009, esta ação recebeu aporte de R\$ 171 mil.

«
Como uma cooperativa, a Unimed-Rio distribui a totalidade de sua receita, seja como riqueza para o sócio, seja como investimento.

GRI
EC1

GRI
EC8
EC9

COP
COL
CLI
RM
FOR
TS
PC
IMP



Oficina de capacitação em gestão de investimentos para projetos sociais. A visão atual de Responsabilidade Empresarial depende também de disseminação do conhecimento.

GES: a Sustentabilidade Aplicada ao Negócio

Para assegurar que a atuação da Unimed-Rio seja ampliada para a incorporação de práticas e diretrizes de desenvolvimento sustentável em seu dia a dia, foi criado, ainda em 2008, o Grupo de Especialistas em Sustentabilidade, uma equipe multidisciplinar, com profissionais das mais variadas formações e alocadas em quase todas as áreas da empresa, que encontram-se regularmente para receber informação e treinamento sobre ferramentas de gestão para a sustentabilidade – como o Balanço Social, as diretrizes GRI e diversos benchmarkings, por exemplo – e que, ao término do período, emitem um relatório de recomendações à alta administração da Unimed-Rio.

Estes profissionais também são os responsáveis pela criação, monitoramento e análise das centenas de indicadores utilizados para a confecção deste relatório. Seu trabalho também é disseminado internamente, para todos os colaboradores, e os integrantes do grupo podem ser conhecidos na ficha técnica desta publicação, na parte final deste relatório.

Boa parte do ano de 2009 foi dedicada ao aprofundamento dos indicadores criados pelo Instituto Ethos. Embora o setor de saúde, de forma geral, não tenha representação de destaque no campo da gestão pela Sustentabilidade – o que coloca não só a Unimed-Rio como outras cooperativas, como as de Blumenau e Grande Florianópolis, por exemplo, em posição de liderança no setor – a comparação com outros setores da economia continua sendo uma referência valiosa. A Unimed-Rio obteve, na performance geral, o índice de 4,2 pontos, numa escala até 10, enquanto o grupo formado pelas empresas referência em termos

»

Sustentabilidade precisa ser entendida como diretriz de negócio. Por isso foi criado o GES, para permitir a inserção de melhores práticas no cotidiano da empresa.

COP
COL
TS
RM
FOR

nacionais atingiu nota média de 9,28. Ainda que pareça um resultado desprezível, a Unimed-Rio mantém-se acima da média de todas as empresas que apresentam resultados ao Ethos, com variação de +4% na performance global.

As frentes de ação em que a Unimed-Rio obteve menor performance relativamente ao grupo foram as de meio ambiente e de fornecedores – a metodologia do Instituto Ethos especifica áreas de atuação, como no gráfico abaixo. Estes dois pontos serão, por isso, priorizados e alavancados em 2010.

A natureza da atividade da Unimed-Rio, restrita a escritórios, explica em parte o investimento relativamente modesto em proteção e preservação ambiental, especialmente se comparada a indústrias ou empresas ligadas ao extrativismo. Ainda assim, 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, na Barra da Tijuca. O investimento nesta iniciativa foi de R\$ 27,6 mil em 2009. Foram retirados 86 sacos de 200 litros de lixo no período.

Outra iniciativa do projeto Arredores voltada para a proteção ambiental é a Ação Educativa. Esta iniciativa teve um custo de R\$ 37,3 mil e atingiu a 410 crianças. Outros projetos como a preservação do canteiro central da Avenida Armando Lombardi, entre outras atividades pontuais, foram realizadas no ano passado. O total de investimento em ações ambientais, consolidado no Balanço Social 2009, é de R\$ 269.509,50.

A Unimed-Rio não possui atividade em áreas adjacentes a reservas ou está em contato com habitats de espécies ameaçadas. Não existe, portanto, impacto significativo à biodiversidade, apesar dos esforços para manutenção da zona do mangue.

No caso específico dos fornecedores, duas novidades já foram implementadas: a inclusão do grupo no processo de consulta pública, para o planejamento das ações de sustentabilidade e para este relatório, e o fortalecimento da estrutura de Compras da cooperativa, que agora passa a ter uma unidade especificamente dedicada a contratos, atuando em parceria com a Assessoria Jurídica, o que deverá tornar mais transparente, eficaz e vantajoso o relacionamento com a Unimed-Rio.

O ponto forte da atuação da cooperativa é justamente o conjunto de iniciativas voltadas para a comunidade e seu desenvolvimento, com projetos de terceiros e próprios, além de diversas ações com colaboradores, como se verá a seguir. Uma estratégia que vem sendo utilizada para alavancar a performance, o conhecimento e a integração com projetos é a de utilização do imenso potencial humano da cooperativa em projetos voltados para públicos externos de relacionamento, incluindo também as famílias dos colaboradores.

Indicadores Ethos 2009

PERFORMANCE UNIMED-RIO X MERCADO

UNIMED-RIO BANCO DE DADOS
BENCHMARK MELHORES NOTAS

PERFORMANCE GERAL



VALORES E GOVERNANÇA



PÚBLICO INTERNO



MEIO AMBIENTE



FORNECEDORES



CONSUMIDORES E CLIENTES



COMUNIDADE



GOVERNO E SOCIEDADE



FONTE: GES UNIMED-RIO

GRI
EN30

GRI
EN11
EN12
EN13
EN14
EN15

Como uma organização voltada para a vida, terão maior significado

os projetos relacionados à saúde e meio ambiente, sendo ainda a educação, especialmente das crianças, outra prioridade elencada.



Investimento Social Privado

A Unimed-Rio encara o investimento em iniciativas da sociedade civil para o desenvolvimento de ações nas áreas da saúde, educação, lazer, capacitação profissional e proteção ambiental como um importante mecanismo de contrapartida social, e desde 2004 mantém atividades ou financia parcialmente projetos desta natureza. Como desenvolvimento natural da atividade, desde 2007 passou a gerir também projetos próprios, concebidos e mantidos pela equipe interna de Sustentabilidade, com foco eminentemente nas comunidades em torno das quais a cooperativa opera.



Como visão de futuro e modo de condução do Programa, cabe salientar dois aspectos importantes. Primeiro, com relação ao foco de atuação dos programas apoiados. Como uma organização voltada para a vida, naturalmente terão maior significado e proximidade de propósitos os projetos relacionados à saúde e meio ambiente, sendo ainda a educação, especialmente das crianças, uma terceira via para o atingimento, de forma indireta, dos objetivos da organização.

Segundo, do ponto de vista de porte dos projetos apoiados, a Unimed-Rio busca posicionar-se como uma viabilizadora de ações. A cooperativa pretende servir à sociedade, também, como uma incubadora de iniciativas de relevância social.

O ano de 2010 será marcado por mais um encerramento de ciclo e será conduzida uma revisão do portfólio de ações, especialmente as de âmbito interno. Estímulo ao Voluntariado, utilizando o incrível potencial humano de colaboradores e cooperados, o respeito à diversidade cultural associado a práticas modernas de gestão de pessoas e engajamento das famílias e moradores de comunidades próximas serão os pontos de partida para esta revisão. No site da Unimed-Rio (www.unimedrio.com.br) está disponível a Política de Responsabilidade Social da cooperativa, que consolida os planos de atuação até o ano de 2014.

No detalhe do topo, uma surpresa de Natal para um dos beneficiados pelo projeto Repartir. No meio e abaixo, alunos de música do Projeto Arredores, iniciativa própria da Unimed-Rio.

PRINCIPAIS PROJETOS E AÇÕES DE 2009

Arredores

O projeto compreendeu diversas frentes, como os Jovens Comunicadores, com a capacitação de jovens de 14 a 18 anos para a comunicação audiovisual, a Escola de Informática e Cidadania, que formou mais de 120 alunos da Ilha da Gigóia, além de aulas de música (violino e coral), para 30 outras crianças. Os resultados: quatro edições de um programa sobre educação ambiental, exibidos em TV fechada, duas apresentações de coral e quase 200 jovens com uma nova perspectiva profissional e pessoal. Alunos de cinco escolas municipais visitaram o projeto, com mais de 410 presentes a palestras especiais sobre biodiversidade e ecologia. Uma ação de destaque foi o lançamento da Rede Arredores, em agosto de 2009. A Unimed-Rio está sensibilizando outras empresas para ampliar estas atividades para toda a extensão da Lagoa de Jacarepaguá. Esta é uma iniciativa própria da Unimed-Rio.

Saúde Criança Renascer

A atuação do Renascer fundamenta-se na capacidade de geração de renda e melhoria das condições de vida das famílias para evitar a reinternação de crianças. Atendem, em média, a 250 famílias por mês, o que gera um contingente de 12 mil cariocas beneficiados a cada ano. A Unimed-Rio apoia o projeto com o financiamento para compra de medicamentos, e o investimento em 2009 foi de R\$ 85,8 mil. Os resultados: redução de nada menos do que 66% do total de dias de internação das crianças cujas famílias recebem apoio do Saúde Criança Renascer.

Repartir

A Unimed-Rio é parceira do Repartir como investidora, e os recursos são utilizados para garantir a presença de assistentes sociais que promovem visitas domiciliares a famílias com membros doentes. Foram investidos R\$ 44 mil em 2009, totalizando 4.800 pessoas beneficiadas.

Retiro dos Artistas

A cooperativa continua presente no Retiro dos Artistas, apoiando um programa de alimentação saudável para seus 50 residentes. Também foi realizada uma ação voluntária especial, em que colaboradores da Unimed-Rio trocaram de papel, apresentando-se em diversos números – música, teatro e dança – deixando os verdadeiros artistas emocionados na plateia. O investimento anual foi de R\$ 43 mil.



Dias de Internação

MÉDIAS

■ ANO ANTERIOR À ENTRADA
■ 2009

3.908
1.343



Papel Pinel

Além de uma arrecadação recorde de papel para reciclagem – mais de 55 toneladas ao longo do ano, um reflexo da evolução da cultura interna da empresa em destinar corretamente o papel – a Unimed-Rio utilizou a arte de um dos pacientes do programa para ilustrar seu cartão de aniversário, para cooperados e colaboradores. Apenas esta ação rendeu ao Papel Pinel R\$ 10 mil.

Ótima Dica

O Ótima Dica é um programa que associa ação voluntária com desenvolvimento de pessoas. Foram realizadas três aulas especiais, com os voluntários Manoel Pacheco (gestor da Unimed-Rio, da área Fiscal e Tributária), Marisa Carneiro (voluntária externa, parceira em outros projetos) e Ricardo Ayres (fotógrafo e diretor da agência que produz a maior parte do material deste livro). Eles repassaram a cerca de 60 colaboradores informações sobre INSS, Imposto de Renda e fotografia digital.

Capacitação de Parceiros

A Unimed-Rio é generosa também com o conhecimento. Conjuntamente com a Saúde Criança Renascer, a cooperativa organiza seminários sobre gestão de programas de Sustentabilidade, com temas como Diagnóstico Organizacional, Captação de Recursos, Construção de Indicadores e Avaliação de Projetos. Quase 300 pessoas estão mais bem preparadas para servir à sociedade. O investimento anual foi de R\$ 35 mil.

Jovem Aprendiz

Em 2009, 160 jovens, com até 18 anos, receberam sua primeira oportunidade profissional, na Unimed-Rio, graças a esta ação, realizada em parceria com as áreas de gestão de pessoas da organização. Além da aplicação de um teste vocacional para direcionamento e aconselhamento profissional, estes jovens profissionais receberam treinamento especial em atividades com grande valor de mercado, como utilização dos programas do pacote Office®, apresentação pessoal e atividades culturais.



Diversidade e Consumo Consciente

Dois pontos receberam atenção especial no que diz respeito à mudança de cultura e conscientização interna em 2009: o respeito à diversidade e o Consumo Consciente. A Unimed-Rio recebeu um grupo de 16 trainees com deficiência, de diferentes tipos e em graus variados, que estão conhecendo a empresa em sistema de rodízio pelas áreas, para eventual aproveitamento futuro. Para tornar esta adaptação mais fácil, foi promovido um ciclo com sete palestras, para mais de 150 colaboradores, sobre a importância de um ambiente multicultural e do valor, para a Unimed-Rio, do respeito às diferenças e limitações alheias.

Na frente do Consumo Consciente, que já é tema de campanhas internas regulares há quatro anos, algumas das novidades foram a realização da "Pegada Ecológica", com o dimensionamento do impacto individual sobre o meio ambiente, a adoção pelas áreas de TI de servidores mais eficientes energeticamente – um movimento conhecido como green IT – a renovação dos equipamentos de coleta seletiva e um amplo estudo para as reformas do prédio de Benfica, primeira sede própria da empresa, que em 2010 irá receber a equipe do Contact Center.



A Unimed-Rio em ação

O programa Voluntariado Unimed-Rio tem ganhado corpo a cada ano. A cooperativa possui um destacado nível de orgulho entre seus colaboradores, identificado em pesquisas de clima organizacional, e esta afinidade está sendo estimulada e transformada em ações de grande valor. Veja o que foi feito em 2009:

- Olimpíada Unimed com a **DOAÇÃO DE 45 COBERTORES** e envolvimento dos parceiros de Sustentabilidade.
- Realização de ação de doação de sangue em Abril e Agosto, com a participação de aproximadamente **80 VOLUNTÁRIOS** na primeira ação e **105 NA SEGUNDA**.
- Dia Nacional do Voluntariado (Agosto). Ação externa no Retiro dos Artistas com a participação de **60 VOLUNTÁRIOS**. Realização de concurso de talentos, bingo para os residentes, e doação de 300 itens diversos para os moradores.
- Arrecadação de leite em pó em Outubro envolvendo cooperados e colaboradores: **2950 LATAS DE LEITE** doadas para a Instituição Saúde Criança.
- Realização da campanha Padrinho Natalino, com arrecadação de **430 BRINQUEDOS** internamente.



Voluntários Unimed-Rio.

Unimed-Rio abre seleção para Programa de Trainees Especiais

Projeto promoverá a contratação de 14 portadores de deficiência como assistentes administrativos

José Trindade

A Unimed-Rio, com o objetivo de ampliar a inclusão social dos profissionais portadores de deficiência, cria o Programa de Trainees Especiais. Segundo a empresa, o projeto vai promover a contratação de 14 deficientes ao longo de 2009. Os selecionados irão trabalhar como assistentes administrativos. Para concorrer às vagas, é preciso que os interessados tenham o ensino médio.

O processo seletivo para ingresso no programa tem início com triagem dos currículos recebidos. O recrutamento será conduzido pela área de

este programa é inovador. "Este é um projeto inovador, pois possibilita o desenvolvimento desses profissionais com salário e benefícios atrativos. Nosso objetivo, ao criar o programa, foi de conseguir preencher estas vagas e, também, está vinculado a visão que a Unimed tem sobre sustentabilidade", declara.

Ainda de acordo com a gerente, os profissionais passam por um programa de treinamento e qualificação. "Assim que entram na empresa, eles realizam de seis a oito meses, um treinamento teórico que envolve diversas áreas como informática, lo-

A Unimed-Rio é uma cooperativa de médicos com 37 anos de tradição e mais de 730 mil clientes. Criada e dirigida por médicos e nascida do desejo de melhores condições para a prática da Medicina, tem por objetivo assegurar nível de excelência para o maior número possível de pessoas. A Unimed-Rio conta com mais de 5.200 médicos cooperados, sócios da empresa, em quase 50 especialidades, distribuídos por todas as regiões do município. Nacionalmente, o Sistema Unimed atende a 30% de todos os possuidores de planos no Brasil.



NEGÓCIOS & cia

Flávia Oliveira

A UNIMED-RIO encerrou o 1º trimestre com R\$ 498,1 milhões de receita bruta, 28% acima do mesmo período de 2008. A base de clientes cresceu em 53.532 vidas. São, agora, 730 mil beneficiários.

Relacionamento com a Imprensa

A Unimed-Rio buscou, ao longo de 2009, manter o posicionamento de operadora de saúde no cenário regional com maior proatividade no relacionamento com a Imprensa. Em um setor marcado pelo atendimento reativo aos veículos de comunicação, a cooperativa manteve a elevada média de 54 menções por mês, presença alavancada pelos patrocínios esportivos ao Fluminense e ao América, que garantem aparição diária da marca Unimed no noticiário esportivo – seja pela publicação de fotos ou pela participação no conteúdo das matérias.

Foram contabilizadas 68 matérias referentes a negócios, ao setor de saúde, a atendimento e direitos dos clientes ou aos resultados atingidos pela Unimed-Rio, a maior parte delas estimulada pela própria Unimed-Rio. O Diário LANCE!, pelo maior espaço à cobertura esportiva, foi o veículo com maior incidência de notícias sobre a cooperativa no ano, com 125 matérias ou fotos, seguido pelo jornal O Globo, com 109 inserções no ano. O Globo foi apontado por quase a totalidade dos médicos cooperados como o seu veículo de leitura diária, levando a uma natural priorização, em função do acesso dos sócios.

É também de O Globo a parte mais significativa das reclamações de clientes enviadas à mídia. O ano de 2009 registrou queda no volume total de cartas aos jornais e sites, com 132 ocorrências, contra 147 de 2008, e houve 97% de respostas que levaram à não publicação das reclamações – todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estipulado pelos veículos, mas a publicação ou não depende da avaliação dos jornalistas responsáveis pelas editorias; quando os esclarecimentos são prestados com maior presteza e as situações relatadas, equacionadas, é maior a probabilidade de não publicação. Este trabalho é conduzido diretamente pela Ouvidoria da Unimed-Rio.

»

Reclamações de clientes aos jornais registraram redução em 2009, com 132 ocorrências, contra 147 no ano anterior.

Relacionamento com o Poder Judiciário

A Assessoria Jurídica da Unimed-Rio, que na estrutura organizacional tem nível de uma Superintendência, é composta por três áreas. A Consultoria Jurídica assessora internamente as demais áreas, cuidando das demandas administrativas originárias da ANS e dos órgãos de proteção e defesa do consumidor. A Área do Contencioso atua com demandas judiciais que são ajuizadas contra a cooperativa ou por ela. A terceira, a Assessoria Jurídica Tributária, trata das demandas administrativas e judiciais envolvendo os tributos que incidem sobre a atividade da Unimed-Rio.

O segmento da saúde suplementar sofre ainda com a existência de contratos não regulamentados, isto é, aqueles firmados antes da entrada em vigor da atual legislação para o setor, em 1º de janeiro de 1999. Cerca de 15% dos casos de disputa judicial envolvendo a Unimed-Rio relacionam-se a estes contratos antigos. A Unimed-Rio estimula a migração para contratos regulamentados, orientando os clientes nas oportunidades de contato, para que tenham a segurança de contar com as recentes conquistas em termos de cobertura, cujo dimensionamento mínimo é estabelecido pela ANS. Os contratos anteriores à legislação possuem características próprias de cobertura (usualmente inferiores ao rol vigente) e estão naturalmente desatualizados com relação à incorporação tecnológica e a questões como o uso de órteses, próteses e materiais médicos, entre outros aspectos.

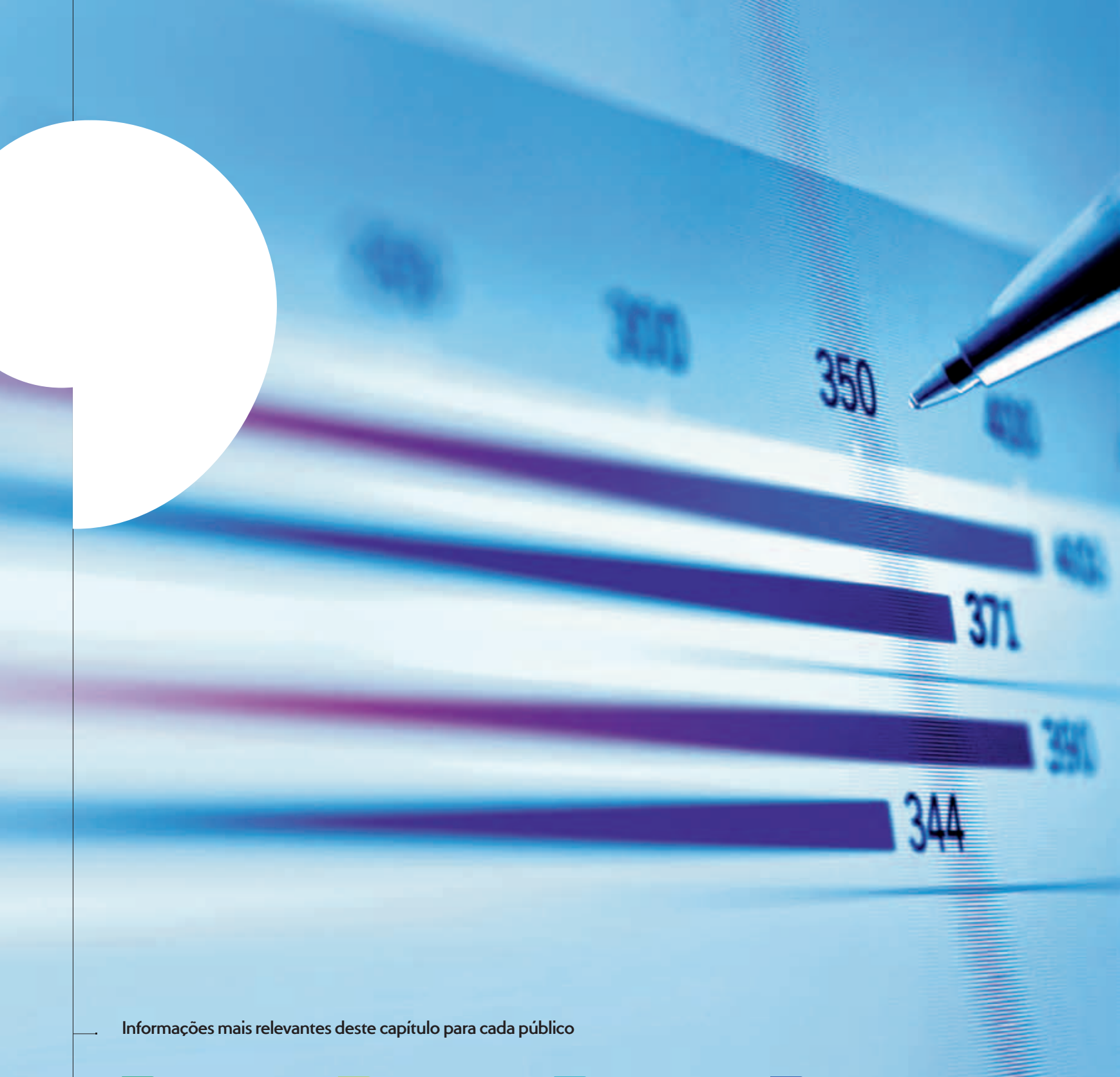
Os resultados revelam certo desconhecimento por parte dos clientes de seus direitos contratuais. Em 2009, foram julgadas 1.561 ações envolvendo a cooperativa, com apenas 30% dos pedidos considerados procedentes. Um outro aspecto é a incidência de ações julgadas procedentes em parte, em que a cooperativa se defende, por exemplo, de pedidos de indenização por danos morais, prática muito comum nos dias atuais. Do volume total das causas no ano, de R\$ 27,7 milhões, a Unimed-Rio obteve resultado favorável correspondente a pouco menos de R\$ 21 milhões.

Em relação às questões administrativas, o volume de atendimento também foi significativo. Dos mais de 1.110 ofícios, 822 foram originados na ANS e 484 arquivados. Juntos, eles representariam R\$ 26,5 milhões caso fossem convertidos em multas para a cooperativa. Por fim, a Assessoria Judiciária Tributária assessorou o ingresso e as providências à manutenção no Programa de Parcelamento dos Débitos Fiscais Federais, a partir de novembro de 2009, ajudando no equilíbrio fiscal da cooperativa.

Foram atendidos
mais de 1.100

ofícios da ANS,
do Procon e de
outras entidades.





Informações mais relevantes deste capítulo para cada público

COP	COL	CLI	RM
COOPERADOS Balanco do Exercício Balanco Social	COLABORADORES Indicadores GRI Balanco do Exercício	CLIENTES Balanco Social Indicadores GRI	REDE MÉDICA Balanco do Exercício Balanco Social

* Informações do Capítulo diretamente solicitadas por representantes dos stakeholders no processo de Consulta Pública 2009.

6. Anexos

Em um momento em que a clareza na prestação de contas e a governança corporativa excederam as fronteiras das boas práticas empresariais para se tornarem necessidades legítimas da sociedade, a Unimed-Rio entende que os esforços para a disseminação das informações econômico-financeiras e sociais torna-se, por si só, uma contribuição importante. Transparência faz muito bem à saúde de qualquer organização.

Para facilitar a consulta a dados referentes ao desempenho econômico-financeiro, os impactos sociais e aspectos específicos de gestão incluídos pela metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), foram reunidos neste Capítulo o Balanço do Exercício, com seus respectivos pareceres e notas explicativas, o Balanço Social da Cooperativa, que segue o modelo estipulado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sócio-Econômicas (Ibase), e indicadores da metodologia GRI não incluídos no corpo editorial do Relatório (para encontrar com facilidade os indicadores ao longo da publicação, consulte o Índice Remissivo GRI, na página 15).

FOR

FORNECEDORES
Balanço do Exercício
Balanço Social

TS

TERCEIRO SETOR
Balanço Social
Indicadores GRI

PC

PARCEIROS COMERCIAIS
Balanço do Exercício
Balanço Social

IMP

IMPrensa
Balanço do Exercício
Balanço Social



Conteúdo do capítulo

Parecer do Conselho Fiscal	95
Demonstrações Contábeis do Exercício	96
Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis	101
Parecer dos Auditores Independentes	114
Balanço Social 2009	115
Notas Explicativas ao Balanço Social	121
Relatório dos Auditores Independentes sobre o Balanço Social	123
Indicadores da GRI	124

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 3 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, as mutações do patrimônio líquido e o fluxo de caixa e a demonstração do valor adicionado, referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2009, considerando as conclusões apresentadas no Parecer dos Auditores Independentes de 2010, aprovam as peças pertinentes e consideram adequada a posição patrimonial e econômico-financeira da Cooperativa, estando tudo em condições de receber a aprovação da Assembleia Geral Ordinária.

Rio de Janeiro, 2 de março de 2010.

DR. ARMINDO FERNANDO M.C. DA COSTA

CONSELHEIRO EFETIVO

DRA. DÓRIS MARY SILVEIRA ZOGAHIB

CONSELHEIRA EFETIVA

DRA. MAITE TROJANER SALONA CHIMENO

CONSELHEIRA EFETIVA

DR. PAULO SÉRGIO DA SILVA BRANCO

CONSELHEIRO SUPLENTE

DRA. CÉLIA REGINA DA SILVA

CONSELHEIRA SUPLENTE

DR. CARLOS ALFREDO LOUREIRO ALVES

CONSELHEIRO SUPLENTE

BALANÇO PATRIMONIAL 2009

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008

(Em milhares de reais)

ATIVO	2009	2008 RECLASSIFICADO
ATIVO CIRCULANTE	271.165	226.083
Disponível e valores equivalentes	110.012	66.706
Caixa e banco	2.362	5.258
Aplicações de liquidez imediata	107.650	61.448
Realizável	161.153	159.377
Aplicações de ações	2.183	1.251
Créd. operações pl. de assist. à saúde	89.057	95.672
Contraprestação pecuniária	36.130	37.602
Operadora de planos de assist. à saúde	52.927	58.070
Desp. de comercialização diferidas	7.355	9.354
Títulos e créditos a receber	47.617	36.676
Outros valores e bens	14.941	16.424
ATIVO NÃO CIRCULANTE	933.973	830.199
Realizável a longo prazo	781.161	736.701
Valores e bens	50.293	64.358
Conta-corrente com cooperados	730.868	672.343
Investimentos	56.404	8.650
Particip. societárias - rede hospitalar própria	46.196	-
Particip. societárias - investimentos no país	10.043	8.465
Outros investimentos	165	185
Imobilizado	70.549	69.065
Imóveis de uso próprio-não hospitalares	45.591	47.260
Bens móveis-não hospitalares	24.912	21.755
Outras imobilizações - não hospitalares	46	50
Intangível	25.859	15.783
TOTAL DO ATIVO	1.205.138	1.056.282
PASSIVO		
	2009	2008 RECLASSIFICADO
PASSIVO CIRCULANTE	257.081	209.048
Provisões técnicas	96.933	57.433
Provisão de risco	38.449	32.958
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	58.484	24.475
Eventos a liq. de op. de ass. à saúde	81.980	76.175
Débitos de operações de assist. à saúde	2.368	1.607
Comercialização sobre operações	1.932	1.277
Operadoras de planos de assist. à saúde	436	330
Obrigações com pessoal	65	1.667
Tributos e contribuições a recolher	23.900	20.333
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	6.442	1.198
Fornecedores	9.781	10.746
Aluguéis a pagar	4	2
Empréstimos e financiamentos a pagar	19.323	23.142
Provisões	9.443	7.069
Débitos diversos	6.842	9.676
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	816.315	726.468
Exigível a longo prazo	816.315	726.468
Tributos e contribuições a recolher	704.137	672.381
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	30.512	4.193
Empréstimo e financiamento a pagar	68.941	35.473
Provisões para contingências	8.087	11.742
Débitos diversos	4.638	2.679
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	131.742	120.766
Capital social	97.161	90.398
Reservas	27.113	15.734
Reservas de sobras	27.113	15.734
Sobras do exercício	7.468	14.634
Sobras do exercício	15.922	21.634
Sobras antecipadas	(4.995)	(7.000)
Sobras p/ Liquidação de C/C de Cooperados - IN20 - ANS	(3.459)	-
TOTAL DO PASSIVO	1.205.138	1.056.282

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ACUMULADO

exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008

(Em milhares de reais)

	2009	2008 RECLASSIFICADO
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	1.855.669	1.530.777
Contraprestações líquidas	1.879.831	1.532.271
Variação das provisões técnicas	(5.491)	(3.968)
Receita com adm de planos de assistência saúde	-	41
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(18.671)	(2.567)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(1.414.495)	(1.122.502)
Eventos indenizáveis	(1.396.402)	(1.130.159)
Recuperação de eventos indenizáveis	15.916	9.176
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(34.009)	(1.519)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	441.174	408.275
OUTRAS RECEITAS OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELAC. COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	258.665	255.190
OUTRAS DESPESAS OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELAC. COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	(271.158)	(259.436)
Resultado bruto	428.681	404.029
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(125.510)	(96.821)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(237.824)	(260.255)
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS	6.741	53.046
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(50.128)	(62.428)
Provisão para perdas sobre créditos	(38.206)	(53.880)
Outras	(11.922)	(8.548)
Resultado operacional	21.960	37.571
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	2.186	(11.269)
Receitas financeiras	99.173	16.126
Despesas financeiras	(96.987)	(27.395)
RESULTADO PATRIMONIAL	(3.723)	629
Receitas patrimoniais	957	629
Despesas patrimoniais	(4.680)	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	20.423	26.931
Imposto de renda	(1.236)	(563)
Contribuição social	(455)	(211)
SOBRAS LÍQUIDAS	18.732	26.157
Distribuição estatutária:		
Fundo de Reserva - 10%	(1.873)	(2.545)
Fundo de assist. téc. educ. e social - 5%	(937)	(1.273)
F.A.T.E.S. Art. 87 Lei n° 5.764	-	(705)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLEIA	15.922	21.634

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS & PERDAS EXERCÍCIO FINDO EM 31.DEZ.2009

	Atos principais	Atos auxiliares	Atos não cooperativos	Reservas	Total
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	522.510	1.255.644	77.515	-	1.855.669
Contraprestações líquidas	529.313	1.271.994	78.524	-	1.879.831
Varição das provisões técnicas	(1.546)	(3.716)	(229)	-	(5.491)
Tributos diretos de operação com planos de assistência à saúde da operadora	(5.257)	(12.634)	(780)	-	(18.671)
Percentual (%) dos atos	28	68	4	-	
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(398.286)	(957.122)	(59.087)	-	(1.414.495)
Eventos indenizáveis	(393.192)	(944.880)	(58.330)	-	(1.396.402)
Recuperação de eventos indenizáveis	4.482	10.770	664	-	15.916
Varição da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(9.576)	(23.012)	(1.421)	-	(34.009)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	124.224	298.522	18.428	-	441.174
OUTRAS RECEITAS OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELAC. COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	72.834	175.026	10.805	-	258.665
OUTRAS DESPESAS OPER. DE ASSIST. À SAÚDE NÃO RELAC. COM PLANOS DE SAÚDE DA OPERADORA	(76.351)	(183.480)	(11.327)	-	(271.158)
Resultado bruto	120.707	290.068	17.906	-	428.681
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(35.340)	(84.927)	(5.243)	-	(125.510)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(66.965)	(160.924)	(9.935)	-	(237.824)
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS	1.898	4.561	282	-	6.741
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(14.115)	(33.919)	(2.094)	-	(50.128)
Provisão para perdas sobre créditos	(10.758)	(25.852)	(1.596)	-	(38.206)
Outras	(3.357)	(8.067)	(498)	-	(11.922)
Resultado operacional	6.185	14.859	916	-	21.960
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	616	1.479	91	-	2.186
Receitas financeiras	27.925	67.106	4.142	-	99.173
Despesas financeiras	(27.309)	(65.627)	(4.051)	-	(96.987)
RESULTADO PATRIMONIAL	(1.049)	(2.519)	(155)	-	(3.723)
Receitas patrimoniais	269	648	40	-	957
Despesas patrimoniais	(1.318)	(3.167)	(195)	-	(4.680)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	5.752	13.819	852	-	20.423
Imposto de renda	-	-	(1.236)	-	(1.236)
Contribuição social	-	-	(455)	-	(455)
SOBRAS LÍQUIDAS	5.752	13.819	(839)	-	18.732
Distribuição estatutária:					
Fundo de Reserva - 10%	-	-	-	(1.873)	(1.873)
Fundo de assist. tec educ. e social - 5%	-	-	-	(937)	(937)
F.A.T.E.S. Art. 87 Lei n° 5.764	-	-	-	-	-
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLEIA	5.752	13.819	(839)	(2.810)	15.922

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008
(Em milhares de reais)

	Capital	Capital a Integralizar	Reservas de Sobras	Reserva de Reavaliação	Sobras Acumuladas	TOTAL
SALDO EM 31/12/2007	87.207	(13.958)	40.179	1.773	14.249	129.450
Ajustes de exercícios anteriores:						
Efeitos da mudança de critérios contábeis ref. Lei 11.638/07	-	-	521	-	-	521
Retificação de exercícios anteriores	-	-	(26.840)	-	-	(26.840)
IN 20 - ANS	-	-	(677.748)	-	-	(677.748)
IN 20 - ANS - Transferência para Cooperados	-	-	677.748	-	-	677.748
Aumento de Capital em espécie	14.004	-	-	-	-	14.004
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 13.03.2008	127	3.866	-	-	(4.000)	(7)
Capital Integralizado	-	159	-	-	-	159
Baixa de Cooperados	(1.345)	338	-	-	-	(1.007)
Destinações das Sobras do Exercício de 2007	-	-	10.249	-	(10.249)	-
Reserva de Reavaliação:						
Baixa - Ref. Lei 11.638/07	-	-	-	(1.773)	-	(1.773)

Diminuição Fundo de Reserva	-	-	(11.786)	-	-	(11.786)
Diminuição FA.T.E.S.	-	-	(1.112)	-	-	(1.112)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	26.157	26.157
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	-	(7.000)	(7.000)
Distribuição Estatutária:						
Fundo de Reserva - 10%	-	-	2.545	-	(2.545)	-
Fundo Assist. Tec Educ. e Social - 5%	-	-	1.273	-	(1.273)	-
FA.T.E.S. Art. 8º Lei nº 5.764	-	-	705	-	(705)	-
SALDO EM 31/12/2008	99.993	(9.595)	15.734	-	14.634	120.766
Aumento de Capital em espécie	3.220	-	-	-	-	3.220
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 13.03.2008	2.663	(2.665)	-	-	-	(2)
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 09.03.2009	2.960	1.013	-	-	(4.000)	(27)
Capital Integralizado	1	77	-	-	-	78
Baixa de Cooperados	(662)	134	-	-	-	(528)
Destinações das Sobras do Exercício de 2008	-	-	10.634	-	(10.634)	-
Diminuição FA.T.E.S.	-	-	(2.065)	-	-	(2.065)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	18.732	18.732
Distribuição Antecipada de Sobras	-	22	-	-	(4.995)	(4.973)
Liquidação de conta corrente de Cooperados - IN20 ANS	-	-	-	-	(3.459)	(3.459)
Distribuição Estatutária:						
Fundo de Reserva - 10%	-	-	1.873	-	(1.873)	-
Fundo Assist. Tec Educ. e Social - 5%	-	-	937	-	(937)	-
FA.T.E.S. Art. 8º Lei nº 5.764	-	-	-	-	-	-
SALDO EM 31/12/2009	108.175	(11.014)	27.113	-	7.468	131.742

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

exercício findo em 31 de dezembro de 2009 e 2008
(Em milhares de reais)

	2009	2008
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Planos de Saúde	1.787.583	1.450.341
Outros Recebimentos Operacionais	330.878	242.945
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.581.341)	(1.261.483)
Pagamento de Comissões	(105.024)	(82.693)
Pagamento de Pessoal	(72.742)	(82.056)
Pagamento de Tributos	(184.238)	(126.796)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(50.925)	(54.944)
Outros Pagamentos Operacionais	(80.546)	(70.324)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	43.645	14.990
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Dividendos	291	440
Outros Recebimentos das Atividades de Investimentos	-	87
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(12.044)	(8.681)
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(13.129)	(1.307)
Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	-	(37.226)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(24.882)	(46.687)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Integralização de Capital	3.150	13.429
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	50.000	78.702
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	2.833	-
Resgate de Aplicações Financeiras	82.941	32.161
Pagamento de Juros - Empréstimos e Financiamentos	(7.070)	(4.128)
Pagamento de Amortização - Empréstimos e Financiamentos	(23.752)	(56.587)
Participação nos Resultados	(4.992)	(7.000)
Aplicações Financeiras	(124.383)	(23.914)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(386)	(451)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(21.659)	32.212
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(2.896)	515
DISPONÍVEL (CAIXA E BANCO)	5.258	4.745
DISPONÍVEL (CAIXA E BANCO)	2.362	5.258

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008
(Em milhares de reais)

(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA	2009	2008
a) Ingressos e receitas	2.048.619	1.783.333
a1) Contraprestações emitidas líquidas e outras	1.861.160	1.534.746
a2) Outras receitas e despesas	265.165	307.954
a3) Provisão para perdas sobre créditos	(38.206)	(53.880)
a4) Provisão Técnica	(39.500)	(5.487)
b) Dispendios e despesas	(1.645.100)	(1.394.752)
b1) Dispendios com serviços	(1.113.601)	(905.899)
b2) Demais custos dos serviços vendidos	(125.510)	(96.821)
b3) Dispendios administrativos	(117.515)	(123.831)
b4) Outros Dispendios	(288.474)	(268.201)
c) Valor adicionado bruto (a-b)	403.519	388.581
d) Retenções	(17.300)	(15.036)
d1) Depreciações e amortizações	(17.300)	(15.036)
e) Resultado Patrimonial	(3.723)	629
f) Receita Financeira	99.173	16.126
(I) Valor adicionado a distribuir (c-d+e+f)	<u>481.669</u>	<u>390.300</u>

(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA	2009	2008
a) Remuneração do trabalho	(340.502)	(281.024)
a1) Cooperados	(266.885)	(215.084)
a1.1) Produção (consultas e honorários)	(266.885)	(215.084)
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	(73.617)	(65.940)
a2.1) Salários, 13º, Férias e FGTS etc.	(73.617)	(65.940)
b) Remuneração do governo	(25.448)	(55.724)
b1) Previdência Social e Outros	(14.863)	(13.399)
b2) Impostos/Taxas/Contribuições	(10.585)	(42.325)
c) Agentes Financiadores	(96.987)	(27.395)
d) Cooperados	(8.454)	(7.000)
d1) Sobra Antecipada	(4.995)	(7.000)
d2) C/C Cooperados - IN20 - ANS	(3.459)	-
e) Retenção de Lucro	(10.278)	(19.157)
e1) Reservas	(2.810)	(4.523)
e2) Sobras à disposição da AGO	(7.468)	(14.634)
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	<u>(481.669)</u>	<u>(390.300)</u>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

Notas explicativas às demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008 (Todos os valores das notas explicativas são expressos milhares de reais)

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A Unimed-Rio COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA., foi constituída em 8 de dezembro de 1971, com inscrição no CNPJ/MF sob o 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 oferecer soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com cooperados, colaboradores, parceiros estratégicos e clientes o desafio da sustentabilidade.

Em 11 de janeiro de 2008 foi adquirido 99,998% do capital da SPE-22, objetivando a construção de um complexo hospitalar próprio na Barra da Tijuca. O projeto está em andamento e em virtude de revisões que resultaram em melhorias e alterações no projeto inicial, o prazo de conclusão da obra foi reprogramado para o primeiro semestre de 2011.

Durante os anos de 2009 e 2008, a Unimed-Rio realizou diversos adiantamentos para futuro aumento de capital que foram, em sua maioria, integralizados em 28 de maio de 2009 através da segunda alteração contratual da SPE-22, onde também foi alterada a denominação social para Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda., e o percentual de participação definido em 99,99999803%.

Foi celebrado entre a Unimed-Rio e a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em 2 de fevereiro de 2010, Termo de Compromisso nº 017/2010, objetivando ofertar aos antigos consumidores da operadora Unimed Duque de Caxias RJ Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, com inscrição no CNPJ sob o nº 72.518.079/0001-58, em Regime de Liquidação extra-judicial decretado pelo órgão Regulador, novos contratos de planos privados de assistência à saúde, de forma a permitir uma alternativa a esses consumidores, assegurando a manutenção dos serviços de assistência à saúde.

A decisão pela adesão aos novos contratos ofertados pela Unimed-Rio, caberá, exclusivamente, aos consumidores da Unimed Duque de Caxias RJ Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., que terão condições especiais. A operação de novos contratos de planos de assistência à saúde não representa fusão entre as singulares ou tampouco aquisição de carteira, tendo ocorrido em obediência aos critérios e procedimentos determinados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. A Unimed-Rio, na qualidade de ofertante de novos contratos em condições especiais aos antigos consumidores da operadora Unimed Duque de Caxias RJ Cooperativa de Trabalho Médico Ltda, não é sucessora de quaisquer obrigações assumidas pela operadora, tais como tributárias, trabalhistas, cíveis, comerciais, administrativas e penais, de acordo com o exposto no art.24-D da Lei 9.656, de 1998, c/c art.18 e alíneas, da Lei 6.024, 13 de março de 1974, e com o art. 5º, da Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº 47, de 3 de janeiro de 2001.

NOTA 2 - APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com as diretrizes contábeis definidas pela Lei nº. 11.638/07 e Medida Provisória nº 449/08 (convertida na Lei nº. 11.941/09), 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 Suplementar – ANS e do Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC.

Em conformidade com o disposto pela Resolução CFC nº. 1.152/09, que aprova a NBC T 19.18 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07 e da Medida Provisória nº. 449/08, a Unimed-Rio exerceu a faculdade prevista e refletiu os ajustes decorrentes da mudança de prática contábil a partir do exercício de 2008.

A Cooperativa está, também, apresentando demonstrações do valor adicionado para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 31 de dezembro de 2009. Essas demonstrações foram preparadas, respectivamente, de acordo com as Normas e Procedimentos de Contabilidade (NPC) – 20 do IBRACON – Instituto dos Auditores Independentes do Brasil e Resolução nº. 1.138/08 alterada pela 1.162/09 do Conselho Federal de Contabilidade.

As referidas alterações nas práticas contábeis que produziram efeitos na preparação ou na apresentação das demonstrações contábeis dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e de 2008 foram mensuradas e registradas pela Unimed-Rio com base nos pronunciamentos que se aplicam a esta Operadora de Plano de Saúde emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, listados abaixo:

- Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis;
- CPC 01 Redução ao Valor Recuperável de Ativos;
- CPC 03 Demonstração do Fluxo de Caixa;
- CPC 04 Ativo Intangível;
- CPC 06 Operações de Arrendamento Mercantil;
- CPC 09 Demonstração do Valor Adicionado;
- CPC 12 Ajuste a Valor Presente;
- CPC 13 Adoção Inicial da lei 11.638/07 e da lei 11.941/09;
- CPC 14 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento, Mensuração e Evidenciação.

A autorização para conclusão das demonstrações contábeis foi determinada pela Diretoria para 25 de fevereiro de 2010.

Os balanços patrimoniais dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2009 e 31 de dezembro de 2008 foram preparados considerando a exceção requerida pelo pronunciamento contábil CPC 13, quanto ao Regime Tributário de Transição:

A Unimed-Rio optou pela aplicação do Regime Tributário de Transição (RTT) Instituído pela Medida Provisória nº. 449/08, por meio do qual as apurações do imposto sobre a renda (IRPJ), da contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL), da contribuição para o PIS e da contribuição para o financiamento da seguridade social (COFINS), para o biênio 2008-2009, passaram a ser determinadas sobre os métodos e critérios contábeis definidos pela Lei nº. 11.638/07. Portanto, as alterações introduzidas pela Lei 11.638/07, pelos artigos 36 e 37 da Lei 11.941/09 e aplicadas pela Unimed-Rio, que modificaram o critério de reconhecimento de receitas e despesas computadas na apuração do lucro líquido do exercício definido no art. 191 da Lei nº. 6.404/76 terão efeitos para fins de apuração do lucro real. A Unimed-Rio consignou a referida opção na Declaração de Informações Econômico – Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ) no ano de 2009.

A redução do valor recuperável dos ativos não financeiros (impairment) é reconhecida como perda, quando o valor da contabilização de um ativo, exceto outros valores e bens e créditos tributários, for maior do que o seu valor recuperável ou de realização. As perdas por impairment, quando aplicável, são registradas no resultado do período em que foram identificadas. Em 31 de dezembro de 2009 e de 2008 não existem indícios de redução do valor recuperável dos ativos não financeiros.

As demonstrações contábeis de 31 de dezembro de 2008, demonstradas para fim de comparação estão sendo apresentadas com as retificações deliberadas conforme Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 8 de outubro de 2009, no qual foi aprovado a Re-ratificação dos Critérios Contábeis das obrigações legais, que vinham sendo debatidas nas esferas administrativas e judicial, e que foi aplicado para o balanço da Cooperativa após adoções realizadas na AGE em 16 de dezembro de 2008, com base na Instrução Normativa nº 20 – Art. 4º, da DIOPE-ANS.

NOTA 3 - PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

As principais práticas contábeis adotadas pela Unimed-Rio estão descritas a seguir:

a) Apuração do resultado

O resultado das operações é apurado em conformidade com o regime contábil de competência de exercício.

As Contraprestações Efetivas são apropriadas à receita considerando-se o período de cobertura do risco, quando se tratam de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos, a apropriação da receita é registrada na data em que se fazem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais. O Faturamento Antecipado é registrado em conta redutora das Contraprestações a Receber, e no mês de início do período de cobertura do risco é apropriado como receita ao resultado do período.

Os Eventos Indenizáveis são apropriados à despesa, considerando-se a data da apresentação da conta médica ou do aviso pelos prestadores, correspondente aos eventos ocorridos. Nos casos em que o fato gerador (atendimento ao beneficiário) da despesa ocorre sem o conhecimento da Cooperativa, o reconhecimento da despesa se dá com a constituição da Provisão Técnica (PEONA), nos moldes da regulação em vigor.

b) Disponibilidades e valores equivalentes

Incluem os saldos em caixa, saldos positivos em conta movimento e aplicações financeiras resgatáveis no prazo de 90 dias das datas dos balanços e com risco insignificante de mudança de seu valor de mercado.

c) Créditos de Operações de Planos de Assistência à Saúde

Representam valores a receber, relacionados às mensalidades, de planos de saúde comercializados até o final do exercício. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal, em contrapartida à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. A Provisão para Perdas sobre Créditos é apresentada como redução das contas a receber de clientes e constituída em montante considerado suficiente pela Administração para fazer face a eventuais perdas na realização das contas a receber. Nos planos individuais com parcelas vencidas há mais 60 dias, e para os demais planos há mais de 90 dias, é constituída a totalidade do crédito do respectivo contrato, sendo ainda constituídos a partir do ano 2009 os valores vencidos e a vencer de devedores de intercâmbio para fazer face a eventuais perdas caso venha ocorrer da não realização das contas a receber.

A Resolução Normativa nº 206 de 2 de dezembro de 2009, alterada pela nº 208 de 22 de dezembro de 2009, determina que a partir de janeiro de 2010, as contraprestações e prêmios provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido devem ser obrigatoriamente apropriadas pelo valor correspondente ao rateio diário - pro rata dia - do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura. A Unimed-Rio já providenciou aplicação de tal regra e consequentemente a receita da competência janeiro de 2010 será reduzida.

d) 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 Suplementar 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.

e) Despesas antecipadas

Pagamentos antecipados e contratos firmados, principalmente de licenciamento de direito de uso de nome, voz e imagem com promoções e publicidade, e taxa de administração da CAARJ, referentes a despesa do exercício seguinte à data do balanço.

f) Créditos a receber dos cooperados

Conforme permitido pela Instrução Normativa nº. 20 de 20 de outubro de 2008 – Art.º 4º, e aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária da Unimed-Rio, realizada em 16 de dezembro de 2008, foi transferida aos Cooperados da Unimed-Rio a responsabilidade de pagamento das Contingências contabilizadas no ano 2008.

Durante o primeiro semestre do ano 2009, a Unimed-Rio realizou estudos com base nas repetidas decisões desfavoráveis administrativas e judiciais, que vinham sendo proferidas. Pelos mesmos, se entendeu

que seria prudente desistir de continuar questionando, nessas esferas, parte dos débitos apurados, promovendo a re-ratificação das obrigações legais constituídas no balanço do exercício findo em 31 de dezembro de 2008, na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 8 de outubro de 2009, sendo transferida aos Cooperados da Unimed-Rio a responsabilidade do pagamento das Contingências Tributárias.

g) Investimentos

Os investimentos em entidades cooperativas são avaliados pelo custo de aquisição conforme determinado pela NBC T 10.21, item 10.21.2.2 (Federação RJ, Unicred-Rio e Central Nacional). Para os demais investimentos feitos pela Unimed-Rio e que não possuem influência significativa foram registrados pelo custo de aquisição.

O investimento realizado na Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda é avaliado pelo método de Equivalência Patrimonial.

h) 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, formação e construção, adicionado dos juros e demais encargos financeiros incorridos durante a construção ou desenvolvimento de projetos, atualizado monetariamente com base na legislação em vigor até 31 de dezembro de 1995. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas na nota explicativa nº. 10.2 e leva em consideração o tempo de vida útil estimado dos bens. Os encargos financeiros capitalizados são depreciados considerando os mesmos critérios e vida útil determinados para o item do imobilizado aos quais foram incorporados.

No ano 2009, foi realizado o inventário físico dos bens, estando em fase de conclusão e cruzamento com os registros contábeis.

i) Arrendamento Mercantil

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro são reconhecidos no ativo imobilizado e no passivo de financiamentos, pelo valor nominal de contrato. Os montantes registrados no ativo imobilizado são depreciados pelo prazo de vida útil-econômica estimada dos bens, mediante certeza razoável da aquisição do bem no fim do prazo do arrendamento. Os juros implícitos no passivo reconhecido de financiamentos são apropriados ao resultado de acordo com a duração do contrato pelo método da taxa de efetiva de juros.

j) Intangível

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados no reconhecimento inicial ao custo de aquisição e, posteriormente, deduzidos da amortização acumulada.

Intangíveis gerados internamente, excluídos os valores capitalizados de gastos com desenvolvimento de produtos, são reconhecidos no resultado do exercício em que surgiram. Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados de acordo com sua vida útil econômica.

A Instrução Normativa Conjunta nº 001 de 30 de dezembro de 2008, emitida pela ANS, dispõe sobre o cadastramento, monitoramento e os investimentos em programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças por parte das operadoras de planos

privados de assistência à saúde. E a mesma determina em seu artº. 3º que os registros dos valores aplicados nos respectivos programas devem ocorrer no Ativo Não Circulante – Intangível.

Em junho de 2009 a Unimed-Rio obteve aprovação por parte da ANS, do cadastro dos quatro projetos de programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças, sendo eles: Terceira Idade, destinados a idosos frágeis, com idade superior a 65 anos; Programa de Controle de Doenças Crônicas, para diabéticos e hipertensos com mais de 40 anos de idade; Saúde Corporativa – Gestação Saudável, para gestantes das empresas clientes; e Saúde Corporativa – Coração Saudável, para diminuição dos riscos relacionados com hipertensão, diabetes e obesidade.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS aprovou em 4 de fevereiro de 2010 os Planos de Ação dos Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, cadastrados junto à ANS.

l) Provisões técnicas

PROVISÃO DE RISCO

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 Suplementar – ANS, nº. 77, que dispõe sobre os critérios de constituição de garantias financeiras, atingindo no ano de 2007 100% do total a ser constituído, tendo como base as contraprestações emitidas líquidas. Em 9 de abril de 2008 a Agência Nacional de Saúde Suplementar aprovou por meio do ofício nº. 3058, Nota Técnica Atuarial para cálculo da Provisão de Risco por metodologia própria, e todo o excedente já constituído foi convertido para a PEONA.

A Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar nº 206, de 2 de dezembro de 2009, determina que o saldo registrado no passivo circulante posição 31 de dezembro de 2009, referente à Provisão de Risco, deverá ser, em janeiro de 2010, revertido em sua totalidade a crédito da conta de resultado, "variação das provisões técnicas". As operadoras de planos de assistência à saúde que possuam imóveis vinculados à ANS, utilizados para lastrear a provisão de risco, ficam automaticamente autorizadas a proceder à averbação do cancelamento da vinculação dos imóveis garantidores junto ao cartório competente.

PEONA

A constituição da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados foi iniciada em 2008, conforme Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, nº. 160, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas, atingindo 24/72 do total a ser constituído, tendo como base, a aplicação de percentual específico determinado pela ANS, sobre as contraprestações emitidas líquidas.

m) Eventos a Liquidar

Os eventos a liquidar são contabilizados com base nos avisos e remessas recebidos e considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros.

n) Provisão para contingências:

A provisão para contingências é constituída com amparo em pareceres de consultores jurídicos por montantes suficientes para cobrir perdas e riscos considerados prováveis.

o) Outros ativos e passivos

Um passivo é reconhecido no balanço quando a Unimed-Rio possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

p) Tributação

As receitas das contraprestações pecuniárias estão sujeitas aos seguintes impostos e contribuições, pelas seguintes alíquotas básicas:

Programa de Integração Social – PIS – alíquota 0,65%
Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS – alíquota 3%

No ano de 2009, objetivando o aproveitamento do benefício instituído pela Lei nº 11.941/09, a Unimed-Rio optou pela adesão ao Programa de Parcelamento de Débitos Federais, incluindo no mesmo as contribuições para o PIS e para a COFINS, estabelecendo como base de cálculo para os fatos geradores ocorridos no período de janeiro de 2001 a outubro de 2008, o disposto no artigo 2º da MP 2.158-35 de 24 de agosto de 2001. Além destes valores, foram também incluídos no Programa de Parcelamento, outros débitos correspondentes a estas contribuições, de períodos anteriores, não abarcados pela MP 2.158-35.

As provisões para o imposto de renda e para a contribuição social imputadas ao resultado são calculadas conforme a Lei nº 5.764/71, sendo ainda observada a Lei nº 9.532/97 e o Decreto 3.000/99. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo dos atos não cooperados do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 no período de 12 meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento destes tributos obedece ao regime de competência.

As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões e são reclassificadas para o ativo circulante em dezembro de cada ano, como antecipações e utilizadas para compensação de futuros tributos.

q) Ajuste a valor presente de ativos e passivos

Os ativos e passivos monetários de longo prazo são ajustados pelo seu valor presente. Ativos e passivos monetários de curto prazo são ajustados somente quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros embutidos nas receitas, despesas e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformi-

dade com o regime de competência. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de despesas e receitas financeiras no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa contratuais. As taxas de juros implícitas aplicadas foram determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis.

r) Demonstrações dos fluxos de caixa

As demonstrações dos fluxos de caixa foram preparadas e estão apresentadas de acordo com o pronunciamento contábil CPC 03 – Demonstração dos Fluxos de Caixa, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC); e de acordo com a Instrução Normativa nº. 24 que regulamenta o art. 3º da Resolução Normativa nº. 184, ambas emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

NOTA 4 – RECLASSIFICAÇÕES

As Demonstrações Contábeis tiveram seus valores reclassificados para o ano 2008 em função da alteração do Plano de Contas Padrão da ANS para Operadoras de Plano de Assistência à Saúde e atendimento à Resolução Normativa nº 136 de 31/10/06, revisto pela Resolução Normativa nº 147 de 14/02/07, e em atendimento à Resolução Normativa nº 184 de 19/12/08, e que instituindo 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 1/1/09.

NOTA 5 – DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

As disponibilidades estão compostas por:

	31/12/2009	31/12/2008
Caixa (Fundo Fixo)	15	14
Bancos C/ Movimento	2.347	5.244
Equivalentes de Caixa	107.650	61.448
TOTAL	110.012	66.706

5.1 – EQUIVALENTES DE CAIXA

Os investimentos são efetuados em banco de primeira linha e possuem resgate imediato. A composição do saldo em 31 de dezembro de 2009 e 2008 está assim apresentada:

	2009		2008	
	Taxa média %	Valor	Taxa média %	Valor
Certificado de depósitos bancários	102,94% CDI	59.738	103,2 % CDI	46.878
Fundos de renda fixa	103,11% CDI	45.962	88,3% CDI	7.867
Fundos de ações	57,8%	1.808	-23,20%	1.224
Fundos Multimercado	107,32% CDI	142	71,31% CDI	5.479
TOTAL		107.650		61.448

Em atendimento a Resolução Normativa nº. 160 de 3/07/07 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 85.402 em 2009 e R\$ 48.739 em 2008) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão de Risco e pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados. E em atendimento a Resolução Normativa nº. 159 de 3/07/07, em 25/02/08 foi en-

caminhado a 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.

NOTA 6 – CRÉDITO OPERAÇÕES PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

6.1 – CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

As contraprestações estão segregadas da seguinte forma:

	31/12/2009	31/12/2008 Reclassificado
Faturas a Receber	137.020	127.882
Mensalidades a Receber	143.817	113.756
(-) Faturamento Antecipado	(231.530)	(157.516)
(-) Prov. P/ Perdas s/ Créditos	(13.273)	(46.721)
Outros	96	201
TOTAL	36.130	37.602

6.1.1 – FATURAS A RECEBER

Correspondem às vendas de Planos Coletivos Empresariais e Corporativo conforme contratos firmados com pessoa jurídica.

Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento e os registros são realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita: no mês da cobertura da mensalidade.

6.1.2 – MENSALIDADES A RECEBER

Correspondem às vendas de Planos Individual/Familiares e Coletivos Adesão com cobrança individualizada, conforme contratos firmados com pessoa física e coletivos pessoa jurídica, sendo emitidos carnês semestrais somente para os Planos Individuais, com vencimento nos 6 (seis) meses subsequentes à emissão.

Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento e os registros são realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita: no mês da cobertura da mensalidade.

6.1.3 – 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).

6.1.4 – PROVISÃO PARA PERDAS S/ CRÉDITOS

A provisão para perdas s/ créditos foi apropriada para cobrir as perdas na cobrança das contas a receber. A movimentação foi realizada conforme a seguir:

	PPSC
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007	18.140
Adições	70.849
Baixas	(42.268)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2008	46.721
Adições	39.726
Baixas	(73.174)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009	13.273

No ano de 2008 houve aumento de adições que decorreu do atendimento à Instrução Normativa nº 09/07 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que prevê a constituição de provisão para valores vencidos há mais de 60 dias, para operações com planos individuais, e acima de 90 dias para os demais casos. Foi realizado o registro do patrimônio líquido na conta de ajustes de exercício anteriores, referente a carteira do plano particular, coleticular, pessoa jurídica e intercâmbio, no montante de R\$ 26.840.

6.2 – OPERADORA DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

	31/12/2009	31/12/2008 Reclassificado
Intercâmbio a Receber	78.123	86.320
(-) Prov. P/ Perdas sem Créditos	(25.196)	(28.250)
Total	52.927	58.070

Corresponde ao atendimento a usuários de outras Unimed.

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 na cobrança dos valores a receber, principalmente da Aliança Cooperativista Nacional Unimed.

A movimentação foi realizada conforme a seguir:

	PPSC
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2007	18.508
Adições	9.742
Baixas	-
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2008	28.250
Adições	670
Baixas	(3.724)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2009	25.196

NOTA 7 – 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.

	31/12/2009	31/12/2008 Reclassificado
IR s/ Aplicações	4.702	3.331
IRPJ	1.185	1.170
PIS	1.094	1.055
COFINS	4.955	4.865
Adiantamento Comissões	1.073	8
Adiantamento Rede Médica	1.098	213
Adiantamento de Intercâmbio	11.852	10.380
Outros Créditos a Receber – PJ	6.260	6.559
C/C Cooperados	10.628	5.405
Outros Títulos e Créditos a Receber	4.770	3.690
Total	47.617	36.676

• **Créditos Tributários** – No ano 2008 houve alteração no critério da apuração do PIS e da COFINS sobre o faturamento, resultando em um crédito fiscal para a cooperativa.

• **Outros Créditos a Receber - PJ** – São créditos ocorridos, emitidos pela cooperativa através de contrato de confissão de dívida, junto a terceiros para assegurar direitos obtidos, cuja liquidação deva ocorrer a partir do próximo exercício.

• **C/C Cooperados** – Referem-se a créditos decorrentes da aplicação da Instrução Normativa nº 20 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

NOTA 8 – OUTROS VALORES E BENS

O saldo está assim apresentado:

	Circulante		Não Circulante	
	2009	2008 Reclassificado	2009	2008
Estoque	427	892	-	-
Despesas Pré-Pagas	673	249	-	-
Propaganda e Publicidade	8.832	9.805	6.727	2.467
Despesas com Operações CAARJ	4.162	4.096	5.203	9.385
Serviços Prestados	-	1.179	-	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	-	-	33.280	14.485
AFAC – Unimed-Rio Empreend.	-	-	5.079	38.017
Outros	847	203	4	4
Total	14.941	16.424	50.293	64.358

Propaganda e Publicidade

Em um mercado que voltou a apresentar retração após alguns anos de crescimento, além de uma maior movimentação das principais empresas de serviço de saúde, incluindo compras e fusões, o fortalecimento da marca é fundamental para se garantir a estabilidade na prestação de serviços aos clientes. Sendo assim, a Unimed-Rio continua, com uma comunicação que fortalece os valores da cooperativa, incrementando oportunidades que possam gerar negócios através de ações específicas de propaganda e marketing. Como nos anos anteriores, esta estratégia vem demonstrando sucesso com resultados altamente positivos. Segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em outubro de 2009, a Unimed-Rio fortaleceu a sua liderança de mercado, atingindo 24% de participação contra 11% do segundo colocado, e se manteve com marca mais lembrada no segmento de planos de saúde entre a população carioca.

Despesas com Operações CAARJ

Do primeiro ao sexto mês de vigência do contrato a Unimed-Rio pagou à CAARJ um percentual sobre a receita obtida, para cobertura dos custos operacionais assumidos pela mesma, os quais se faziam necessários para o equacionamento de compromissos financeiros no processo de implantação do contrato. E esses custos serão absorvidos pela Unimed-Rio durante o prazo de vigência do contrato (48 meses).

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:

	31/12/2009	31/12/2008
Depósito Judicial – Trabalhista	1.347	1.320
Depósito Judicial – ISS	12.049	6.567
Depósito Judicial – COFINS	9.237	-
Depósito Judicial – INSS	256	-
Depósito Judicial – Cível	10.225	6.432
Depósito Judicial - Rede Médica	166	166
Total	33.280	14.485

Em abril de 1999 foi depositado judicialmente o valor de R\$ 5.921, 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. O processo transitou em julgado sendo a baixa do depósito realizada no ano 2008 mediante utilização do saldo da conta de Provisão para Contingências.

Foram lavrados os seguintes autos de penhora:

- 14/07/2006 - Execução fiscal nº. 2004.120.002.853-O (GO-3), cujo exequente é o Município do Rio de Janeiro: 0,15% do faturamento mensal da Unimed-Rio, até atingir o valor de R\$ 73.028.
- 7/04/2008 - Execução fiscal nº. 2006.120.001.069-3, cujo exequente é o Município do Rio de Janeiro: 0,15% do faturamento mensal da Unimed-Rio, até atingir o valor de R\$ 211.027.
- 30/01/2009 – Execução fiscal nº 2008.51.01.508634-O, cujo exequente é a Fazenda Nacional (COFINS): 3% do faturamento mensal da Unimed-Rio. Os depósitos foram suspensos objetivando a inclusão na REFIS.
- 28/04/2009 – Depósito judicial referentes aos débitos apontados nos DCGs - Débito Confessado em GFIP 36.266.631-8 e 32.266.632-6, processo nº 2009.51.01.009109-O.

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.

NOTA 9 – CONTA-CORENTE COM COOPERADOS

Foram contabilizados no ano 2008 R\$ 543.469 referentes a obrigações legais, sendo a responsabilidade pelo pagamento transferida aos cooperados, conforme aprovação em 16 de dezembro de 2008 em Assembleia Geral Extraordinária, considerando o previsto na Instrução Normativa 20/2008 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Em 8 de outubro de 2009, foi realizada

Assembleia Geral Extraordinária pela Unimed-Rio, promovendo a Re-Ratificação das obrigações legais constituídas no balanço do exercício findo em 31 de dezembro de 2008. Na referida Assembleia Extraordinária, os cooperados da Unimed-Rio, aprovaram o novo valor de obrigações legais, no montante de R\$ 677.748, resultante da Re-Ratificação efetuada. A decisão dos cooperados da Unimed-Rio será submetida à ratificação da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2010.

Foi elaborado pela Unimed-Rio um plano para a realização do correspondente ativo, demonstrando a capacidade econômico-financeira da mesma para os próximos 20 anos, evidenciando o potencial de geração de riqueza (sobras) para os seus cooperados. As premissas e considerações se basearam em cenários prováveis em termos de mercado, regulamentação de atuação e outros.

Concluiu-se que a geração de resultado transforma-se na principal fonte de liquidação do recebível de cooperados.

	Circulante		Não Circulante	
	2009	2008 Reclassificado	2009	2008 Reclassificado
C/C Cooperados	10.628	5.405	730.868	672.343

No ano 2009 foram liquidados do C/C Cooperados R\$ 3.459 através das sobras.

NOTA 10 - ATIVO NÃO CIRCULANTE

10.1 – INVESTIMENTOS

Participação nos investimentos, avaliado pelo custo de aquisição.

	31/12/09	31/12/08
INVESTIMENTOS		
Federação RJ	1.070	757
Unicred-Rio	729	635
Unimed Participações	6.823	5.995
Unimed Seguros	597	205
Central Nacional	824	824
Unimed-Rio Empreend. Médicos	46.196	49
Outros Investimentos	165	185
Total	56.404	8.650

Na segunda alteração contratual da SPE-22 ocorrida em 28 de maio de 2009 foi alterada a denominação social para Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda., e houve a integralização do saldo dos adiantamentos para futuro aumento de capital existente à época.

A movimentação desse investimento no exercício de 2009 foi a seguinte:

Unimed-Rio Empreendimentos	
SALDO EM 31/12/2008	49
Integralização de Capital	50.828
Equivalência Patrimonial	(4.681)
SALDO EM 31/12/2009	46.196

As informações mais relevantes sobre essa empresa investida são as seguintes em 31/12/09:

Unimed-Rio Empreendimentos	
Patrimônio líquido para Equivalência Patrimonial	46.196
Resultado do exercício	(4.681)
(%) Perc. de Participação da Unimed-Rio no Capital Social	99,99999803

10.2 - 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.

No ano de 2008 foram adquiridas 12 lojas para alocação de parte da estrutura funcional da Unimed-Rio: Lojas 201, 202, 214, 225, 226, 243 a 246, 322 a 324 – Barra Life Medical Center – Av. Armando Lombardi nº. 1.000, Barra da Tijuca. As lojas 201 e 202 com início de utilização no ano 2009. Os bens imóveis foram reavaliados no ano 2002, e o valor correspondente dessa reavaliação foi baixado no ano 2008 conforme permitido pela Lei 11.638/07. E os bens móveis foram inventariados com laudo emitido no ano 2009, no entanto não houve correlação para os registros contábeis.

O ano de 2009 foi iniciado com obras no imóvel de Benfica objetivando a instalação do Contact Center, com dois ambientes inéditos na Unimed-Rio: a sala de descompressão e o solarium (ao ar livre). Foi feito *benchmarking* em centrais de atendimento de grandes empresas, objetivando verificar as melhores aplicações para este ambiente.

	Taxa anual depreciação	31/12/2008 Reclassificado	Depreciação	Entradas	Saídas	31/12/2009
IMOBILIZADO						
Imóveis	4%	36.362	(1.832)	62	-	34.592
Terrenos	-	10.999	-	-	-	10.999
Veículos	20%	526	(203)	99	26	448
Instalações	10%	9.939	(1.617)	1.712	(214)	9.820
Móveis e Utensílios	10%	2.961	(496)	227	16	2.708
Máquinas e Equipamentos	10%	2.509	(484)	619	(230)	2.414
Material de Atend. Médico	10%	50	(7)	3	-	46
Equipam. Proc. de Dados	20%	5.719	(2.220)	4.359	(71)	7.787
Imobilizado em Andamento	-	-	-	1.735	-	1.735
		69.065	(6.859)	8.816	(473)	70.549

10.3 - INTANGÍVEL

Software e Sistemas

Com a Lei 11.638/07, apenas os gastos referentes ao sistema NEO e software foram reclassificados do Ativo Diferido para o Ativo Intangível, sendo os demais saldos revertidos para a despesa do ano 2008 uma vez que, por sua natureza, não puderam ser alocados a outro grupo de conta.

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 e o período de amortização é de 60 meses.

Programas de Promoção e Prevenção - ANS

Com base na Instrução Normativa Conjunta nº 001 de 30 de dezembro de 2008, emitida pela ANS, a Unimed-Rio obteve, em junho de 2009, aprovação por parte da ANS, do cadastro dos quatro projetos de programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças. Conforme Art.º 3º letra b dessa IN, foram estabelecidas as seguintes vidas úteis:

- Redução Risco e Doenças Idoso Frágil - 17 meses
- Prevenção e Controle Doenças Crônicas - 24 meses

- Coração Saudável - 21 meses
- Gestação Saudável - 5 meses

Conforme exigido pela INC I supracitada foi emitido Relatório Circunstanciado de Asseguração Limitada em 25 de fevereiro de 2010 pela empresa Ernest & Young Auditores Independentes S.A., quanto a adequação e a fidedignidades das informações referentes à aplicação e amortização dos investimentos nos programas aprovados.

O respectivo relatório foi desenvolvido em consonância com a INC I e, portanto, também foi verificado valor provável de recuperação dos investimentos realizados pela Unimed-Rio nos referidos programas, sendo observadas as principais premissas adotadas e a razoabilidade dos cálculos efetuados, não sendo necessário o reconhecimento de *impairment*.

Marcas Comerciais

O projeto de Marcas Comerciais foi criado objetivando garantir o reconhecimento do valor da marca – manutenção da posição de Top of Mind no segmento de plano de saúde na cidade do Rio de Janeiro - com o desenvolvimento de políticas de marketing institucional que concretizem oportunidades de negócio. Espera-se um retorno em 12 meses, período pelo qual o projeto vem sendo amortizado.

	31/12/2008	Amortização	Entradas	Saídas	Transf.	31/12/2009
INTANGÍVEL						
Software	5.342	(1.863)	2.002	-	(115)	5.366
Sistema de Computação Neo	9.684	(3.228)	-	-	-	6.456
Sistema de Computação Neo - Estab.	757	(360)	332	-	-	729
Desenv. de Novas Func. Neo	-	(327)	2.054	-	-	1.727
Desenv. - ERP	-	(495)	605	-	(110)	-
Desenv. - CRM Ouvidoria	-	(286)	176	-	110	-
Marcas Comerciais	-	(1.980)	4.449	-	-	2.469
Redução Riscos e Doenças Idoso Frágil	-	(2.172)	10.515	-	-	8.343
Prev. e Controle de Doenças Crônicas	-	(116)	832	-	-	716
Coração Saudável	-	(8)	58	-	-	50
Gestação Saudável	-	(6)	9	-	-	3
	15.783	(10.841)	21.032	-	(115)	25.859

NOTA 11 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões apresentaram as movimentações a seguir:

	31/12/2008	Constituição – resultado 2009	31/12/2009
Provisão de Risco	32.958	5.491	38.449
PEONA	24.475	34.009	58.484
	57.433	39.500	96.933

ATIVOS GARANTIDORES – Em atendimento a Resolução Normativa nº. 160 de 03/07/07 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, foram constituídos ativos garantidores para lastro das provisões técnicas:

Descrição	Saldo 12/2009	Descrição	Saldo 12/2008
PROVISÃO DE RISCO	38.449	PROVISÃO DE RISCO	32.958
Garantia em Imóveis	(11.535)	Garantia em Imóveis	(9.887)
Saldo	26.914	Saldo	23.071
PEONA	58.484	PEONA	24.475
Saldo	85.398	Saldo	47.546
Garantia em Aplicações	(85.402)	Garantia em Aplicações	(48.739)
EXCEDENTE	4	EXCEDENTE	1.193

De acordo com a Resolução Normativa nº. 159 de 03/07/07 foram vinculados imóveis no ano 2008, como ativos garantidores para cobertura complementar da provisão de risco: Imóveis sítos a Av. Armando Lombardi, nº. 400, Lojas 101 (R\$ 5.525) e 102 (R\$ 5.175), na Freguesia de Jacarepaguá. No ano 2009 também foi vinculada a Loja 104 (R\$ 4.942)

localizada no mesmo endereço das Lojas 101 e 102.

As aplicações foram vinculadas em conta própria da Unimed-Rio junto a Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos – CETIP, através do Citybank, e vinculadas em Fundos da ANS.

NOTA 12 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos estão assim compostos:

		Taxa média anual de encargos	Encargos		Principal			
			Circulante		Circulante		Não Circulante	
EMPRÉSTIMOS		2009	2008	2009	2008	2009	2008	
CAPITAL DE GIRO								
Banco do Brasil	105,5% do CDI	1	59	204	2.450	-	204	
HSBC S.A.	CDI + 1,085%	2.385	1.783	2.579	2.598	5.670	8.190	
Banco do Brasil	105,5% do CDI	39	89	1.958	2.350	-	1.958	
CEF	CDI + 2,795%	147	246	9.028	5.556	11.111	19.445	
Unibanco S.A.	CDI + 10,296%	-	100	-	5.000	-	5.000	
Unicred-Rio	CDI + 2,181%	-	326	-	1.500	-	-	
Banco do Brasil	CDI + 4,25%	170	-	-	-	5.000	-	
Santander	CDI + 4,03%	697	-	-	-	30.000	-	
Bradesco	CDI + 3,54%	16	-	-	-	5.000	-	
Itaú	DI - over - cetip + 3,04%	6	-	200	-	9.800	-	
		<u>3.461</u>	<u>2.603</u>	<u>13.969</u>	<u>19.454</u>	<u>66.581</u>	<u>34.797</u>	
CONTA GARANTIDA								
Unibanco	-	-	-	-	-	-	-	
FINANCIAMENTOS		-	-	1.893	1.085	2.360	676	
		<u>3.461</u>	<u>2.603</u>	<u>15.862</u>	<u>20.539</u>	<u>68.941</u>	<u>35.473</u>	

INSTITUIÇÃO	OBJETIVO	GARANTIAS	TÉRMINO
Banco do Brasil	Financiamento do Capital de Giro	Nota Promissória	2010
HSBC S.A.	Financiamento do Capital de Giro	Hipoteca e Nota Promissória	2013
Banco do Brasil	Financiamento do Capital de Giro	Fiador	2010
CEF	Financiamento do Capital de Giro	Recebíveis de clientes	2012
Unibanco S.A.	Financiamento do Capital de Giro	Sem Garantia	2010
Unicred-Rio	Financiamento do Capital de Giro	Fiador	2009
Banco do Brasil	Financiamento do Capital de Giro	Fiador	2012
Santander	Financiamento do Capital de Giro	Aval e conforto de cobrança	2014
Bradesco	Financiamento do Capital de Giro	Aval	2014
Itaú	Financiamento do Capital de Giro	Cessão fiduciária títulos de crédito	2014

NOTA 13 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

O saldo esta assim composto:

	CIRCULANTE		NÃO CIRCULANTE	
	2009	2008	2009	2008 Reclassificado
ISS	836	938	143	13
Contrib. Previdenciárias	2.005	1.558	-	-
IRRF s/ Folha	1.301	1.122	-	-
IRRF - Terceiros	11.641	9.819	98	-
ISS - Terceiros	3.895	2.698	-	-
COFINS - Retido na Fonte	1.387	1.324	72	12

continua na página seguinte →

→ continuação da página anterior

INSS Retido	1.436	1.304	-	-
ISS - IN 20/2008	-	-	437.835	431.397
FINSOCIAL - IN 20/2008	-	-	5.285	4.790
PIS - IN 20/2008	-	-	44.945	40.729
COFINS - IN 20/2008	-	-	199.177	180.498
Contrib. Prev. - IN 20/2008	-	-	16.474	14.929
Outros	1.399	1.570	108	13
	23.900	20.333	704.137	672.381
Parcelamento	6.442	1.198	30.512	4.193
	30.342	21.531	734.649	676.574

Em 16 de dezembro de 2008 foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária da Unimed-Rio a transferência para seus cooperados da responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais, conforme disposto na IN 20/ 2008-ANS. O valor contabilizado foi de R\$ 543.469 e foi submetido à ratificação da Assembleia Geral Ordinária tendo sido aprovado em março de 2009. Em 8 de outubro de 2009, foi realizada Assembleia Geral Extraordinária pela Unimed-Rio, promovendo à Re-

ratificação das obrigações legais constituídas no balanço do exercício findo em 31 de dezembro de 2008. Na referida Assembleia Extraordinária, os cooperados da Unimed-Rio, aprovaram o novo valor de obrigações legais, no montante de R\$ 677.748, resultante da Re-Ratificação efetuada.

Seguem os principais processos:

OBRIGAÇÃO	DESCRIÇÃO	SALDO EM 31/12/2009	SALDO EM 31/12/2008
INSS	PROC: DEBCAD 37.190.430-7 INSS	1.019	921
INSS	PROC: DEBCAD 35.371.549-2 INSS	1.092	990
INSS	PROC: 970025617-0 INSS	1.194	1.082
INSS	PROC: DEBCAD 35.441.966-8 INSS	1.310	1.187
INSS	PROC: 94.0019296-7 INSS	1.279	1.159
INSS	PROC: DEBCAD 35.441.967-6 INSS	1.928	1.747
INSS	PROC: DEBCAD 35.371.548-4 INSS	1.405	1.273
INSS	PROC: 2000.51.01.526116-3 INSS	4.928	4.466
ISS	PROC:04.351.076/2008	142.073	128.748
ISS	PROC:04.351.113/2007	85.329	77.326
ISS	PROC:A-0000007/96	3.619	37.907
ISS	PROC:A-000012/95	1.426	1.292
ISS	PROC:2004.120.002853-0	25.338	22.961
ISS	PROC:2006.120.001069-3	85.539	77.516
ISS	Ano 2006	33.496	30.354
ISS	Ano 2007	31.601	28.637
ISS	Ano 2008	29.414	26.655
COFINS	PROC:10305.001428/1995-05	27.008	24.475
COFINS	PROC:2008.51.01.508634-0	97.459	88.319
COFINS	PROC:18471.000485/2006-54	44.923	40.710
COFINS	PROC.:18471.000033/2002-49	2.625	2.379
COFINS	Ano 2006	6.443	5.839
COFINS	Ano 2007	8.351	7.568
COFINS	Ano 2008	12.368	11.208
FINSOCIAL	PROC:10305.001431/95-10	5.285	4.790
PIS	PROC:15374.001531/2002-19	29.615	26.837
PIS	PROC:18471.000486/2006-07	9.733	8.821
PIS	Ano 2006	1.396	1.265
PIS	Ano 2008	2.392	2.167
PIS	Ano 2007	1.809	1.640
INSS	OUTROS	2.319	2.104
Subtotal		703.716	672.343
SUS	Ressarcimento ao SUS	5.530	5.405
Total		709.246	677.748

O parcelamento da CSLL e IRPJ teve início em julho de 2008 com prazo de pagamento de 60 meses, enquanto o do ISS (Processos 2004.120.002853-O e 2006.120.001069-3) teve início em maio de

2009 com prazo de pagamento de 84 meses; tendo o seguinte movimento durante o exercício de 2009:

	Saldo 31/12/2008		Inclusões e Transferências em 2009		Atualizações em 2009		Subtotal	
	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE
CSLL – Processo 10305-001.427/95-34	12	41	13	[13]	2	5	27	33
CSLL – Processo 15374-000.425/00-11	275	963	297	[297]	34	106	606	772
IRPJ – Processo 15374-000.425/00-11	911	3.189	985	[985]	111	352	2.007	2.556
ISS – Processo 10-003272-1995	0	0	8.535	27.151	0	0	8.535	27.151
	1.198	4.193	9.830	25.856	147	463	11.175	30.512

	Pagamentos em 2009		Saldo 31/12/2009	
	PAGAMENTOS	PARCELAS	CIRCULANTE	NÃO CIRCULANTE
CSLL – Processo 10305-001.427/95-34	13	12	14	33
CSLL – Processo 15374-000.425/00-11	297	12	309	772
IRPJ – Processo 15374-000.425/00-11	985	12	1.022	2.556
ISS – Processo 10-003272-1995	3.438	8	5.097	27.151
	4.733		6.442	30.512

Em novembro de 2009, a Unimed-Rio aderiu ao programa de parcelamento de débitos tributários, com anistia para liquidação de débitos administrados pela Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), instituído pela Lei nº 11.941/09, visando equalizar os passivos fiscais por meio de um sistema especial de pagamento e de parcelamento de suas obrigações fiscais e previdenciárias. Segundo esse programa, poderiam ser pagas ou parceladas as dívidas vencidas até 30 de novembro de 2008, consolidadas pelo sujeito passivo, com exigibilidade suspensa ou não, inscritas ou não em dívida ativa, consideradas isoladamente, mesmo em fase

de execução fiscal já ajuizada, ou que tenham sido objeto de parcelamento anterior, não integralmente quitado, ainda que cancelado por falta de pagamento. Na Unimed-Rio, os principais processos incluídos nesse programa referem-se: IRPJ/CSLL, PIS/COFINS/FINSOCIAL, Previdência Social.

NOTA 14 – PROVISÕES IRPJ E CSLL

O imposto de renda e a contribuição social foram calculados como segue:

	IR		CSLL	
	2009	2008	2009	2008
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social	20.423	26.931	20.423	26.931
Efeito das adições e exclusões nos cálculos dos tributos:				
Ajuste por aumento valor de investimento	4.680	[3]	4.680	[3]
Despesas indedutíveis e receitas não tributáveis	[19.478]	[27.515]	[19.478]	[27.515]
Efeitos da Lei 11.638/07 - opção pelo RTT	[571]	3.061	[571]	3.061
Lucro real antes das compensações	5.054	2.474	5.054	2.474
Compensação de 30% dos prejuízos fiscais e bases negativas	-	-	-	-
Base de cálculo após as compensações	5.054	2.474	5.054	2.474
Imposto de renda e contribuição social antes das deduções:	1.236	595	455	223

NOTA 15 – PROVISÃO DE CONTINGÊNCIA

ATIVOS E PASSIVOS CONTINGENTES

a) Ativos contingentes

Não foram reconhecidos contabilmente ativos contingentes, porém existem processos em curso cuja perspectiva de êxito é possível.

b) Passivos contingentes classificados como perdas prováveis de obrigações – cíveis e trabalhistas

A Cooperativa Unimed-Rio é parte em processos judiciais de natureza trabalhista e cível, decorrentes do curso normal de suas atividades. As provisões foram constituídas levando em conta: a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos ante-

riores, a complexidade e o posicionamento de Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável. A Administração entende que a provisão constituída é suficiente para atender as perdas decorrentes dos respectivos processos. O passivo relacionado à obrigação legal em discussão judicial é mantido até o ganho definitivo da ação, representado por decisões judiciais favoráveis, sobre as quais não cabem mais recursos, ou a sua prescrição.

c) Processos trabalhistas

São ações ajuizadas por ex-empregados e terceiros, visando a obter compensação pelos primeiros e caracterização de vínculos pelos segundos. Nos processos em que é exigido depósito judicial, o valor das contingências trabalhistas é constituído considerando a efetiva perspectiva de perdas destes depósitos.

NOTA 16 – INCENTIVO FISCAL – ISS

A Unimed-Rio foi uma das empresas aprovadas pela Comissão Carioca de Promoção Cultural - órgão da prefeitura responsável pela organização dos incentivos referentes ao recolhimento de ISS - resultando no direito de destinar 20% do montante recolhido para projetos culturais que também tenham sido aprovados pela prefeitura. No ano 2009 houve a seguinte destinação:

INCENTIVO FISCAL - ISS	
Renúncia Fiscal - ISS	1.000
Projeto Rio Música In Cena	(247)
Projeto O Pacto das 3 Senhoras	(245)
Saldo em 31/12/2009	508

Projeto Rio Música In Cena

Aos 21 dias do mês de outubro de 2009, foi firmado junto a Secretaria Municipal de Fazenda o Termo de Adesão cujo objeto é o projeto Rio Música InCena em parceria de exibição com o CANAL BRASIL, após sua estréia no Teatro Laura Alvim em 2007 quer continuar prestigiando a sociedade carioca e seus visitantes com o vasto e requintado elenco da música brasileira contemporânea com uma nova temporada de shows.

A Unimed-Rio obriga-se a prover recursos, através de recolhimento de documento de arrecadação municipal - DARM recolhidos no código 823-O, indicando valores e prazos de depósitos, suficientes para financiamento do projeto cultural Rio Música InCena, que totaliza a importância de R\$ 247, sob a responsabilidade da produtora cultural C&C Solutions Ltda.

Aos 21 dias do mês de outubro de 2009, foi firmado Termo de Compromisso entre a C&C Solutions Ltda. e Unimed-Rio por meio do qual as partes se obrigam à realização do projeto incentivado Rio Música InCena e a transferência dos recursos correspondentes, tendo na qualidade de Gestora dos Recursos, a Secretaria Municipal de Cultura, inscrição nº W181 / 2009, regido pela Lei nº 1.940 de 31 de dezembro de 1992 e por seu Regulamento aprovado pelo Decreto nº 30.897, de 15 de julho de 2009, aos quais as partes se submetem.

Projeto O Pacto das 3 Senhoras

Aos 22 dias do mês de outubro de 2009, foi firmado junto a Secretaria Municipal de Fazenda o Termo de Adesão cujo objeto é o espetáculo teatral em palco italiano, com temporada no Shopping da Gávea, no Rio de Janeiro. Comédia que aborda a questão do envelhecimento e prova que há muita vitalidade e plenitude quando se ultrapassa os sessenta anos.

A Unimed-Rio teve o direito de destinar R\$ 534, sendo a destinação efetiva de R\$ 492, conforme os projetos aprovados abaixo.

ISS - ANO 2009			
Mês	Base	80%	20%
Outubro	859	687	172
Novembro	765	612	153
Dezembro	1.045	836	209
Total	2.669	2.135	534
Projeto Rio Música In Cena			247
Projeto O Pacto das 3 Senhoras			245
Valor efetivamente recolhido			492

A Unimed-Rio obriga-se a prover recursos, através de recolhimento de documento de arrecadação municipal - DARM recolhidos no código 823-O, indicando valores e prazos de depósitos, suficientes para financiamento do projeto cultural O Pacto das 3 Senhoras, que totaliza a importância de R\$ 244, sob a responsabilidade da produtora cultural Brainstorming Soluções Culturais Ltda.

NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

17.1 – CAPITAL SOCIAL

O nº. de cooperados em 31 de dezembro de 2009 equivale a 5.311 (5.253 em 2008). E o Capital Social está constituído por quotas partes no valor unitário de R\$ 10,00 (dez Reais), sendo a quantidade mínima de subscrição de cada cooperado de 3.500 em 2009 (3.500 em 2008).

	31/12/2009	31/12/2008
Capital Subscrito	108.175	99.993
Capital a Integralizar	(11.014)	(9.595)
Capital Integralizado	97.161	90.398

17.2 – RESERVAS E AJUSTES

As reservas estão compostas da seguinte forma:

	31/12/2009	31/12/2008
Reserva de Sobre	24.815	14.180
Fundo de Reserva	27.450	25.577
Fundo de Desenvolvimento	18	18
FEUS	215	215
F.A.T.E.S.	934	1.358
F.A.T.E.S. – Artº 87 Lei 5.764	-	705
Ajustes de Exercícios Anteriores	(26.319)	(26.319)
Total	27.113	15.734

• **Reserva de Sobre** – O saldo está composto por parte das sobras referentes ao ano 2000 a 2009, conforme decisão em Assembleia Geral Ordinária.

• **Fundo de Reserva** – 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% das sobras líquidas do exercício.

No ano 2008 houve uma utilização do saldo do Fundo de Reserva no valor de R\$ 11.786, referente a provisão cível e trabalhista, e foi reconhecido no balanço com amparo em pareceres de consultores jurídicos por montante suficiente para fazer face aos compromissos futuros, e será, submetido à apreciação da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2010.

• **Fundo de Desenvolvimento e FEUS** – Constituídos conforme o Artº 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764 que prevê que a Assembleia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos fixando o modo de formação, aplicação e liquidação.

• **F.A.T.E.S.** – O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatório 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% das sobras líquidas apuradas no exercício. No ano 2009 houve uma utilização do saldo do respectivo Fundo no valor de R\$ 2.066, contemplando principalmente gastos com instrução de colaboradores e evento técnico para cooperados, conforme previsto no Art.º 57 do Estatuto da Unimed-Rio.

- **F.A.T.E.S. – Artº 87 Lei nº 5.764** – Constituído conforme Artº 86 e 87 da Lei 5.764/71, com a finalidade de registrar o resultado das operações com não cooperados. No ano de 2009 foi apurado saldo devedor de ato não cooperativo, sendo este 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 2008 devido a adaptação ao plano de contas da ANS, onde todos os valores de custos médicos realizados na rede da Unimed-Rio foram classificados identificando-se a origem do cliente.

PERCENTUAIS		
	31/12/2009	31/12/2008
Ato Principal	28,16	24,93
Ato Auxiliar	67,67	69,58
Ato Não Cooperativo	4,17	5,49
	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 Bonfim, nº 99 e Rua Capitão Félix, nº 94. O saldo foi revertido em 2008 conforme permitido pela Lei 11.638/07.

17.3 – 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 Assembleia Geral Ordinária.

De acordo com a Assembleia Geral Extraordinária realizada em 16 de dezembro de 2008, foi transferida aos Cooperados da Unimed-Rio, a responsabilidade pelo pagamento das Obrigações Legais contabilizadas no ano de 2008. Ficou determinado conforme processo de negociação e/ou julgamento dos processos, a Cooperativa faria os pagamentos, e o Cooperado exerceria a obrigação da sua liquidação junto a Unimed-Rio. Foi pago pela Cooperativa em 2009 o valor de R\$ 3.459 e contabilmente estes valores foram transferidos para o ativo circulante de curto prazo. Desta forma, para liquidação destes créditos pelos cooperados dos valores pagos no ano de 2009, será submetido à apreciação da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2010, à liquidação pela geração das sobras da Unimed-Rio deste ano 2009.

NOTA 18 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Em atendimento ao Pronunciamento Técnico CPC 14 a Unimed-Rio efetuou uma avaliação de seus instrumentos financeiros (caixa e equivalente de caixa, aplicações financeiras, títulos a receber e empréstimos e financiamentos), estando os valores dos ativos e passivos financeiros determinados com base em informações de mercado disponíveis e metodologias de valorização apropriadas. O uso de diferentes premissas de mercado e/ou metodologia de estimativa poderão ter um efeito diferente nos valores estimados de mercado. Baseada nessa estimativa, a Administração entende que o valor contábil dos instrumentos financeiros equivale aproximadamente a seu valor de mercado.

Todas as operações da Unimed-Rio são realizadas com bancos de reconhecida liquidez, o que minimiza seus riscos.

Não existiam operações com derivativos em 31 de dezembro de 2009 e 2008.

NOTA 19 – 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, 25 de fevereiro de 2010.

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 A. BORDALLO

DIRETOR DE MERCADO

VALÉRIA COUTINHO NUNES

CONTADOR - CRC - RJ 081281/O-5

ANA SALLAI

ATUÁRIO - MIBA 1347

Parecer dos Auditores Independentes

Aos

Administradores e Cooperados da

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

1. Examinamos o balanço patrimonial da **Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.** em 31 de dezembro de 2009, e as respectivas demonstrações de sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa e do valor adicionado correspondentes ao exercício findo nessa data, elaborados sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis.
2. Nosso exame foi conduzido de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e os sistemas contábeis 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 práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Cooperativa, bem como da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
3. Conforme descrito na nota explicativa nº 3 letra L, a Cooperativa registrou as Provisões para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA, em conformidade com as exigências contidas na RN nº 160 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que permite a formação dessa provisão em 72 parcelas. Até o exercício de 2009, a provisão constituída foi de R\$ 58.484 mil, de um total de R\$ 175.452 mil.
4. Em nossa opinião, exceto quanto aos efeitos do mencionado no terceiro parágrafo, as demonstrações contábeis acima referidas 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 2009, os resultados de suas operações, as mutações de seu patrimônio líquido, e os seus fluxos de caixa e os valores adicionados nas operações referentes ao exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.
5. Anteriormente, auditamos as demonstrações contábeis referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2008, compreendendo o balanço patrimonial, as demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa e do valor adicionado, conforme pareceres emitidos em 27 de fevereiro de 2009 com a mesma ressalva mencionada no parágrafo terceiro, e ênfases: (a) quanto a comparabilidade dessas demonstrações contábeis com as demonstrações do exercício de 2007, e (b) quanto as re-ratificações das demonstrações contábeis relativo as modificações nas rubricas "Conta – Corrente com Cooperados" e "Tributos e Contribuições a Recolher", datado de 29 de janeiro de 2010, como descrito nas notas explicativas do exercício de 2009.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2010.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CVM Nº 2291 – CRC-SP Nº 000334/O-6-T-RJ

GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES

CONTADOR CRC-RJ 017511/T-7 SP

Balanço Social Anual das Cooperativas/2009

(Em milhares de reais)

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: 38 anos					
RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: Valéria Coutinho Nunes					
RAMO DE ATIVIDADE:	Agropecuário Habitacional Trabalho	Consumo Mineral Transporte	Crédito Produção Especial	Educacional ● Saúde Outro	Turismo e lazer Infraestrutura
ATUAÇÃO DA COOPERATIVA:	● Local	Regional	Nacional	● Urbana	Rural

2 - INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL

	2009			2008		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº DE PESSOAS NA COOPERATIVA (EM 31/12)	5.311	1.507	6.818	5.253	1.473	6.726
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	92	300	392	401	477	878
Nº DE SAÍDAS E DEMISSÕES DURANTE O PERÍODO	34	266	300	68	210	278
Nº DE TRABALHADORES(AS) TERCEIRIZADOS(AS)		168	168		203	203
FAIXA ETÁRIA DOS EMPREGADOS						
Menores de 18 anos		13	13		13	13
De 19 a 35 anos		842	842		841	841
De 36 a 60 anos		647	647		616	616
Maiores de 61 anos		5	5		3	3
Nº DE PESSOAS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	33	412	445	33	376	409
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		9			13	
Com ensino médio		701			845	
Com ensino técnico		0			0	
Com nível superior		391			252	
Pós-graduados		406			363	
Nº DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	2.120	1033	3.153	2.088	1005	3.093
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES		60,1%			46,8%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES		2			2	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS HOMENS		3			2,8	
Nº DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA		321	321		196	196

% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)	3%	3%		
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) NEGROS(AS)	2	1		
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) BRANCOS(AS)	3	3		
Nº DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA E REDUÇÃO DE MOBILIDADE	21	21	3	3

3 - INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

	2009		2008 - Reclassificado	
PROCEDIMENTO PARA INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES	<ul style="list-style-type: none">Pagto. à vistaDesconto de débitos trabalhistasDesconto parcelado das retiradasSem capital socialOutro_desconto parcelado		<ul style="list-style-type: none">Pagto. à vistaDesconto de débitos trabalhistasDesconto parcelado das retiradasSem capital socialOutro_desconto parcelado	
VALOR DA MAIOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)		299		284
VALOR DA MENOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)		22,20		31,50
VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)		100		85
VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)		520,00		361,00
DESTINO DAS SOBRAS	<ul style="list-style-type: none">Distribuição entre os(as) cooperados(as)Aumento de capitalFundos		<ul style="list-style-type: none">Distribuição entre os(as) cooperados(as)Aumento de capitalFundos	
RESERVAS EXISTENTES	<ul style="list-style-type: none">Fundo de ReservaFundo para educação (F.A.T.E.S.)Outro		<ul style="list-style-type: none">Fundo de ReservaFundo para educação (F.A.T.E.S.)Outro	
ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO SOBRE O DESTINO DAS SOBRAS	<div>Conselho Administrativo</div> <div>Conselho Fiscal</div> <ul style="list-style-type: none">AssembleiaOutro		<div>Conselho Administrativo</div> <div>Conselho Fiscal</div> <ul style="list-style-type: none">AssembleiaOutro	
PARÂMETRO UTILIZADO PARA DISTRIBUIÇÃO DAS SOBRAS ENTRE OS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none">Proporcional às retiradasProporcional às quotas partesEm partes iguais		<ul style="list-style-type: none">Proporcional às retiradasProporcional às quotas partesEm partes iguais	
QUANTIDADE DE ASSEMBLEIAS REALIZADAS		2		3
FREQÜÊNCIA MÉDIA NAS ASSEMBLEIAS PELOS(AS) COOPERADOS(AS)		2,00%		2,50%
DECISÕES SUBMETIDAS À ASSEMBLEIA	<ul style="list-style-type: none">InvestimentosDestino das sobras ou perdasPagto. de credoresLiquidaçãoNovos produtosReforma EstatutoAdmissão, eliminação e exclusão de sócioOutro		<ul style="list-style-type: none">InvestimentosDestino das sobras ou perdasPagto. de credoresLiquidaçãoNovos produtosReforma EstatutoAdmissão, eliminação e exclusão de sócioOutro	
OUTROS ÓRGÃOS SOCIAIS EXISTENTES NA COOPERATIVA	<ul style="list-style-type: none">Conselho técnicoConselho de especialidadesComitê EducativoMedicina PreventivaOutros		<ul style="list-style-type: none">Conselho técnicoConselho de especialidadesComitê EducativoMedicina PreventivaOutros	
RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS (CONSELHO)	<div>.1/3</div> <div>Total</div> <div>Outros</div>	<div>.2/3</div> <div><ul style="list-style-type: none">Sem renovação</div>	<div>.1/3</div> <div>Total</div> <div>Outros</div>	<div>.2/3</div> <div>Sem renovação</div>

FREQÜÊNCIA DO(S) INSTRUMENTO(S) DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	Diário Quinzenal Outra	Semanal ● Mensal	Diário Quinzenal Outra	Semanal ● Mensal
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA ADMISSÃO DE NOVOS(AS) COOPERADOS(AS)	● Experiência Idade Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade ● Critério Técnico ● Outro		● Experiência Idade Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade ● Critério Técnico ● Outro	
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA SUSPENSÃO/ EXCLUSÃO DE COOPERADOS(AS)	● Comportamento cooperativo ● Outro		● Comportamento cooperativo ● Outro	
ESPAÇOS DE REPRESENTAÇÃO DO COOPERATIVISMO EM QUE A COOPERATIVA ATUA	● OCB ADS/CUT OCES ● Outro	Anteag Concrab/MST ● Federações / Centrais	● OCB ADS/CUT OCES ● Outro	Anteag Concrab/MST ● 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	● Sindicato ● SESCOOP/OCB Governo Federal ● Municipal	● ONGs Inst. Religiosa Estadual ● Outros	● Sindicato ● SESCOOP/OCB Governo Federal ● Municipal	● ONGs Inst. Religiosa Estadual ● Outros
PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO	Governo		Governo	
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	16		16	
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\$)

	2009	2008 - Reclassificado
INGRESSOS E RECEITAS BRUTOS	1.902.228	1.563.271
INGRESSOS REPASSADOS	0	0
RECEITAS SOBRE APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM 31/12	9.710	7.832
TOTAL DAS DÍVIDAS EM 31/12	1.073.397	935.516
PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA	1.205.138	1.056.282
PATRIMÔNIO DE TERCEIROS	0	0
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	28.737	44.437

REMUNERAÇÃO DOS(AS) COOPERADOS(AS) - NÃO INCLUI BENEFÍCIOS	266.884	215.084
FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS	73.677	66.196
VALOR DE CAPITAL PARA INGRESSO NA COOPERATIVA	35	35
SOBRAS OU PERDAS DO EXERCÍCIO	15.922	21.634
FUNDOS	1.167	2.296

5 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2009		2008	
(benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
ALIMENTAÇÃO	0,00	5.597	0	5.413
CRECHE OU AUXÍLIO-CRECHE	0,00	1.738	0	1.032
SAÚDE	59	5.872	482	4.349
TRANSPORTE	0,00	1.782	0	1.746
SEGURANÇA NO TRABALHO	0,00	28	0	13
AÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS À PRODUÇÃO/ OPERAÇÃO	6	0	10	0
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	1.399	459	1.075	365
	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)
	5.284	1.500	4.400	1.500
EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO, ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO OU SUPERIOR	0	274	0	405
	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)
	0	80	0	110
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	2.492	1.411	306	919
	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)
	3.110	30.807	1.182	24.622
CAPACITAÇÃO EM GESTÃO COOPERATIVA	78	6	420	7
	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)	Nº DE BENEFICIÁRIOS(AS)
	90	0	408	15
ESTAGIÁRIOS		293		251
		Nº ESTAGIÁRIOS EM 31/12:		Nº ESTAGIÁRIOS EM 31/12:
		28		31
		Nº DE ESTAGIÁRIOS EFETIVADOS NO PERÍODO:		Nº DE ESTAGIÁRIOS EFETIVADOS NO PERÍODO:
		10		9
JOVEM APRENDIZ		225		182
		Nº APRENDIZES EM 31/12:		Nº APRENDIZES EM 31/12:
		58		42
		Nº DE APRENDIZES EFETIVADOS NO PERÍODO:		Nº DE APRENDIZES EFETIVADOS NO PERÍODO:
		0		0
SEGURO DE VIDA	2.347	9	2.882	8
PREVIDÊNCIA PRIVADA	0	270	0	256
PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	4.995	2.563	7.000	0
BONIFICAÇÕES	0	0	0	2.218
OUTROS CURSOS	0	0	0	773
OUTROS	232	124	385	1.081
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS INTERNOS	11.608	20.651	12.561	19.019

6 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

(investimentos na comunidade - em R\$)	2009	2008
COMPRAS DE OUTRAS COOPERATIVAS	1.500	1.660
VENDAS A OUTRAS COOPERATIVAS	11.797	13.697
VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS TERCEIRIZADOS		
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS EXTERNOS	270	335
INVESTIMENTOS EM SAÚDE	225 nº de pessoas beneficiadas: 18.291 nº de entidades beneficiadas: 4	241 nº de pessoas beneficiadas: 18.997 nº de entidades beneficiadas: 3
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE	39 nº de pessoas beneficiadas: 600 nº de entidades beneficiadas: 1	61 nº de pessoas beneficiadas: 1.797 nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO / ALFABETIZAÇÃO PARA A COMUNIDADE	77 nº de pessoas beneficiadas: 696 nº de entidades beneficiadas: 2	95 nº de pessoas beneficiadas: 696 nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE	205 nº de pessoas beneficiadas: 657 nº de entidades beneficiadas: 20	134 nº de pessoas beneficiadas: 657 nº de entidades beneficiadas: 20
INVESTIMENTOS EM ESPORTES	441 nº de pessoas beneficiadas: 216 nº de entidades beneficiadas: 3	304 nº de pessoas beneficiadas: 144 nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	105 nº de pessoas beneficiadas: 100 nº de entidades beneficiadas: 8	41 nº de pessoas beneficiadas: 50 nº de entidades beneficiadas: 1
GASTOS COM AÇÕES SOCIAIS/FILANTROPIA (FINANCEIRAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS)/AJUDAS HUMANITÁRIAS	91 nº de pessoas beneficiadas: 4.211 nº de entidades beneficiadas: 17	147 nº de pessoas beneficiadas: 4.085 nº de entidades beneficiadas: 11
OUTROS	48	45
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	14.798	16.761

7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

	2009	2008 - Reclassificado
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoCooperadosDireção e empregadosEmpregadosDireção, cooperados e empregados	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoCooperadosDireção e empregadosEmpregadosDireção, cooperados e empregados
A PARTICIPAÇÃO NAS SOBRAS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoCooperadosCooperados e empregadosEmpregadosDireção, cooperados e empregados	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoCooperadosCooperados e empregadosEmpregadosDireção, cooperados e empregados
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA COOPERATIVA FORAM DEFINIDOS POR:	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoDireção e GerênciaTodos os empregados	<ul style="list-style-type: none">● DireçãoDireção e GerênciaTodos os empregados

OS PADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção e Gerência ● Todos os empregados ● Todos + CIPA 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção e Gerência ● Todos os empregados ● Todos + CIPA
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 <p>Incentiva e segue a OIT</p>	<p>Não se envolve</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Segue as normas da OIT <p>Incentiva e segue a OIT</p>
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA COOPERATIVA:	<p>Não são considerados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● São sugeridos <p>São exigidos</p>	<p>Não são considerados</p> <ul style="list-style-type: none"> ● São sugeridos <p>São exigidos</p>
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	358.692	286.672
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES:		
a) Na cooperativa	69.380	13.096
b) No Procon	122	146
c) Na justiça	3.685	2.519
NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCIONADAS:		
a) Na cooperativa	69.325	13.021
b) No Procon	79	61
c) Na justiça	2.216	1.405
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E/OU JUSTIÇA	9.134	5.202
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS POR EMPREGADOS:	50	23
a) Processos julgados procedentes	5	0
b) Processos julgados improcedentes	11	2
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES TRABALHISTAS PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DA JUSTIÇA	1.115	462
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (EM R\$) - VIDE DVA	481.670	390.299
DISTRIBUIÇÃO % DO VALOR ADICIONADO:		
a) Governo	5,28%	14,28%
b) Cooperados	55,41%	55,11%
c) Empregados	15,28%	16,89%
d) Terceiros	20,14%	7,02%
e) Sociedade	0,58%	1,16%
f) À disposição da AGO	3,31%	5,54%

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS

DIRETOR PRESIDENTE

VALÉRIA COUTINHO NUNES

CONTADOR - CRC - RJ 081281/O-5

Notas explicativas

As informações contidas neste Balanço foram coletadas pelo GES – Grupo de Especialistas em Sustentabilidade, formado por colaboradores da Unimed-Rio de diversas áreas.

Os valores apresentados estão expressos em R\$ mil.

OBSERVAÇÕES:

1. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

NÚMERO DE NEGROS (AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA – COOPERADOS

O dado ainda não está disponível pela não existência de campo específico na ficha de cadastramento dos cooperados. A inclusão deste item requer mudança estrutural de programa e será realizada assim que possível. 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 não existência de campo específico na ficha de cadastramento dos cooperados. A inclusão deste item requer mudança estrutural de programa e será realizada assim que possível. Apenas no caso de cooperados em cargos diretivos o item foi preenchido.

NÚMERO DE PORTADORES (AS) DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS – COLABORADORES

A cooperativa desenvolveu em 2009 um projeto de capacitação de 14 deficientes físicos em parceria com a Firjan e CIEDS, já incorporando estes profissionais em seu quadro funcional. O projeto consiste em um programa de trainees no qual os participantes passam 6 meses em treinamento por diversas áreas da cooperativa e depois são alocados conforme demanda e rotatividade. Este projeto terá continuidade por 5 anos até o cumprimento integral da cota.

ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS

Consideramos apenas os colaboradores com ensino médio completo e ensino superior completo nestas linhas. Os colaboradores que não possuem grau completo são classificados no grau abaixo. Desta forma, o número de colaboradores com ensino médio é composto por ensino médio completo e ensino superior incompleto.

2. 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 2010.

VALOR DA MENOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)

Neste caso, foi informado o valor da menor produção em Reais para

2009 (R\$ 22,2) e 2008 (31,5). Caso fosse mantido o padrão numérico do documento em milhares de Reais, o número apareceria zerado.

VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO (À) EMPREGADO

Refere-se ao pagamento de salário de empregado comissionado.

VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO (À) EMPREGADO

Neste caso, foi informado o valor do menor salário em Reais para 2009 (R\$ 520,0) e 2008 (361,0). Caso fosse mantido o padrão numérico do documento em milhares de Reais, o número apareceria zerado.

RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS

Conforme previsto no Art. 35 do Estatuto da Unimed-Rio, esta será administrada por um Conselho de Administração com 15 (quinze) membros, todos cooperados, eleitos por um período de 4 (quatro) anos, sendo obrigatória a renovação, no mínimo, de 1/3 (um terço) dos seus membros, e composto de:

- Diretoria Executiva com 5 (cinco) Diretores, com os títulos de Diretor Presidente, Diretor Médico, Diretor Administrativo, Diretor Financeiro e Diretor de Mercado;
- O (dez) membros vogais e 3 (três) suplentes, para casos de vacância.

PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO

A principal fonte de crédito informada em 2008 foi alterada de Rede Credenciada para Governo, devido ao reconhecimento de diversos tributos - anteriormente classificados como Provisão para Contingências - como obrigação legal, conforme previsto na Instrução Normativa nº 20 da ANS e re-ratificado na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 8 de outubro de 2009.

3. INDICADORES ECONÔMICOS

O ano de 2008 foi alterado devido a realização da Assembleia Geral Extraordinária em 8 de outubro de 2009, pela Unimed-Rio, que promoveu a re-ratificação das obrigações legais constituídas no balanço do exercício findo em 31 de dezembro de 2008. Os valores serão também submetidos à ratificação da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2010.

FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS

Houve aumento do quadro funcional.

4. 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 2009, ano em que se realizou o Congresso, com relação a 2008.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL – COLABORADORES

O número de beneficiários corresponde ao número total de colaboradores participantes de todos os cursos. Desta forma, colaboradores que participaram de mais de um curso foram contabilizados em todos eles. Assim, podemos calcular o investimento per capita feito pela cooperativa nos participantes dos treinamentos: R\$ 45,80.

INVESTIMENTO EM SAÚDE – COOPERADOS

Valor diminuiu consideravelmente em função da melhora da sinistralidade do contrato.

5. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE)

INVESTIMENTO EM CULTURA E/OU LAZER

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público. Conseguimos mensurar o número de beneficiados de apenas 1 ação que beneficiou os 50 residentes do Retiro dos Artistas.

INVESTIMENTO EM ESPORTE

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público e o projeto estruturado Nadando Contra Corrente. Conseguimos mensurar apenas os participantes do Projeto que tem como objetivo formar atletas paraolímpicos de natação.

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. Apenas estimamos os beneficiados pelas ações de doação de produtos individuais como cobertores, latas de leite, brinquedos, entre outras

6. 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.

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.

Relatório dos Auditores Independentes sobre o Balanço Social

Aos
Administradores e Cooperados da

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

1. Com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil, auditamos as demonstrações contábeis da **Unimed–Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.** levantadas em 31 de dezembro de 2009, não incluídas no presente relatório. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos parecer de auditoria em 19 de fevereiro de 2010. As informações do Relatório do Balanço Social, no que se refere ao item nº 4 – Indicadores Econômicos, do exercício 2009 e de 2008, estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Cooperativa, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis. Essas informações, exceto as informações revisadas conforme detalhado no segundo parágrafo a seguir, foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria aplicados às demonstrações contábeis básicas e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas em todos os seus aspectos relevantes em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
2. As demais informações do Balanço Social, foram sujeitas aos procedimentos de revisão, detalhados a seguir, conforme requerido pela Resolução do Conselho Federal de Contabilidade nº 1.003 de 19 de Agosto de 2004 que aprovou a Norma Brasileira de Contabilidade – NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental . Nossa revisão consistiu em um escopo substancialmente menor do que uma auditoria efetuada de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil, objetivo da qual seria emitir uma opinião sobre o relatório do Balanço Social e, conseqüentemente, não emitimos uma opinião sobre tais informações. Os procedimentos de revisão consistiram basicamente de: (a) entrevistas junto a profissionais da Cooperativa para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do relatório do Balanço Social; (b) análises de informações de arquivos eletrônicos extraídos dos sistemas de dados da Cooperativa e confronto, em base de amostragem, dessas informações com as informações contidas no relatório do Balanço Social; (c) confirmação com fontes de informações externas, em base de amostragem, sobre dados contidos no relatório do Balanço Social; (d) revisão, em base de amostragem, de contratos, acordos e outros documentos comprobatórios e confronto com as informações contidas no relatório do Balanço Social; e (e) análise dos principais processos e fluxos de informações que geraram as informações incluídas no relatório do Balanço Social.
3. Não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feito no relatório do Balanço Social, além das considerações mencionadas nas notas explicativas da administração da **Unimed–Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.**, relativo ao exercício de 2009 e de 2008.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2010.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES

CVM Nº 2291 – CRC-SP Nº 000334/O-6-T-RJ

GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES

CONTADOR CRC-RJ 017511/T-7 SP

Indicadores da GRI

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO		
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.		
EC4	ESSENCIAL	AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO
A Unimed-Rio não recebe apoio financeiro estatal, de nenhuma esfera.		

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPECTO: MATERIAIS																													
EN1	ESSENCIAL	MATERIAIS USADOS POR PESO E VOLUME																											
A tabela abaixo apresenta o consumo anual, em reais, dos principais materiais usados na operação da Unimed-Rio. A organização ainda encontra dificuldades na mensuração de insumos e pretende solucionar estas lacunas de informação ainda no exercício de 2010. A utilização consciente de papel foi objeto de atenção especial da empresa em 2009, cujos detalhes podem ser encontrados na página 75. Algumas linhas possuem observações importantes sobre limitações de mensuração e estimativas.																													
<table><tr><th>Material</th><th>2008 (em R\$)</th><th>2009 (em R\$)</th></tr><tr><td>Papel (consumo interno)*</td><td>93.187,22</td><td>Não disponível</td></tr><tr><td colspan="3">* A grande diferença de valores explica-se por diversos fatores. Em 2008, houve compra de lotes de materiais, entre eles papel para uso interno, e foi impossível determinar com total precisão o valor referente a este insumo. Segundo, em 2009 foi firmado um contrato único de fornecimento, com ganho de escala e redução no custo unitário. Também foi reduzido o número de impressoras disponíveis. Houve, ainda, redução de consumo pela conscientização dos funcionários e melhorias operacionais em várias áreas.</td></tr><tr><td>Papel Informativo para Clientes</td><td>128000</td><td>Produto descontinuado</td></tr><tr><td>Papel Informativo para Cooperados</td><td>28580</td><td>22880</td></tr><tr><td>Papel Relatório de Sustentabilidade</td><td>115000</td><td>93000</td></tr><tr><td>Papel Produtos Clube do Médico</td><td>Não houve impressão</td><td>14358</td></tr><tr><td>Papel Impressos Congresso Médico</td><td>Não houve impressão</td><td>33948</td></tr><tr><td>Papel Eventos e Treinamentos*</td><td>92000*</td><td>85168</td></tr></table>			Material	2008 (em R\$)	2009 (em R\$)	Papel (consumo interno)*	93.187,22	Não disponível	* A grande diferença de valores explica-se por diversos fatores. Em 2008, houve compra de lotes de materiais, entre eles papel para uso interno, e foi impossível determinar com total precisão o valor referente a este insumo. Segundo, em 2009 foi firmado um contrato único de fornecimento, com ganho de escala e redução no custo unitário. Também foi reduzido o número de impressoras disponíveis. Houve, ainda, redução de consumo pela conscientização dos funcionários e melhorias operacionais em várias áreas.			Papel Informativo para Clientes	128000	Produto descontinuado	Papel Informativo para Cooperados	28580	22880	Papel Relatório de Sustentabilidade	115000	93000	Papel Produtos Clube do Médico	Não houve impressão	14358	Papel Impressos Congresso Médico	Não houve impressão	33948	Papel Eventos e Treinamentos*	92000*	85168
Material	2008 (em R\$)	2009 (em R\$)																											
Papel (consumo interno)*	93.187,22	Não disponível																											
* A grande diferença de valores explica-se por diversos fatores. Em 2008, houve compra de lotes de materiais, entre eles papel para uso interno, e foi impossível determinar com total precisão o valor referente a este insumo. Segundo, em 2009 foi firmado um contrato único de fornecimento, com ganho de escala e redução no custo unitário. Também foi reduzido o número de impressoras disponíveis. Houve, ainda, redução de consumo pela conscientização dos funcionários e melhorias operacionais em várias áreas.																													
Papel Informativo para Clientes	128000	Produto descontinuado																											
Papel Informativo para Cooperados	28580	22880																											
Papel Relatório de Sustentabilidade	115000	93000																											
Papel Produtos Clube do Médico	Não houve impressão	14358																											
Papel Impressos Congresso Médico	Não houve impressão	33948																											
Papel Eventos e Treinamentos*	92000*	85168																											
* Estimativa. Como os produtos impressos fazem parte de projetos que incluem outras atividades (locação, palestrantes, transporte etc.) e para esta atividade é bastante comum a contratação de pacotes fechados com terceiros, não foi possível segmentar perfeitamente o total anual.																													
<table><tr><td>Plástico</td><td>1848,87</td><td>11350</td></tr><tr><td>Tinta de impressora (tonners)</td><td>17579,53</td><td>18945</td></tr><tr><td>Tinta de impressora (cartuchos)*</td><td>110000</td><td>127928</td></tr></table>			Plástico	1848,87	11350	Tinta de impressora (tonners)	17579,53	18945	Tinta de impressora (cartuchos)*	110000	127928																		
Plástico	1848,87	11350																											
Tinta de impressora (tonners)	17579,53	18945																											
Tinta de impressora (cartuchos)*	110000	127928																											
* Estimativa. Em 2008, os custos dos cartuchos faziam parte de um contrato de fornecimento mais amplo e não puderam ser segregados. O valor de R\$ 120.000 é uma estimativa em função do número de impressoras e do consumo de papel.																													

ASPECTO: ENERGIA

EN4	ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA
		A Unimed-Rio não utiliza energia de fontes específicas, mas não dispõe ainda de ferramentas para reportar com exatidão tais consumos, o que pretende solucionar em até cinco anos.
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.
		Apesar dos esforços descritos neste relatório, o impacto sobre os serviços, neste caso, não existe.
EN7	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR O CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA E AS REDUÇÕES OBTIDAS
		Campanha anual de consumo consciente. Os valores apresentados no indicador EN3 não podem ser comparados pois as instalações da cooperativa aumentaram em 2007, 2008 e 2009. Para 2010 a tendência de aumento continuará devido à nova instalação do Contact Center em Benfica.

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 pago pelo consumo em todas as unidades em 2009 foi de R\$ 132.937,99.
EN9	ADICIONAL	FONTES HÍDRICAS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADAS POR RETIRADA DE ÁGUA.
		Não há, pela natureza do 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: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	ESSENCIAL	TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
		A Unimed-Rio é uma prestadora de serviços e não possui atividade industrial, sendo suas emissões as referentes somente aos da operação de aparelhos de ar-condicionado, de sua operação diária e de sua frota. A cooperativa ainda está desprovida de meios para aferir com precisão estes impactos, o que pretende solucionar em até cinco anos. Para 2010, de modo a não deixar esta lacuna, a cooperativa irá buscar metodologias para aferição aproximada [estimativas] que tenham base científica e aceitação no mercado [resposta de curto prazo].
EN17	ESSENCIAL	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS RELEVANTES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
		Não há outras emissões relevantes.
EN18	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR AS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA E AS REDUÇÕES OBTIDAS.
		Ao longo de 2008, a Unimed-Rio realizou uma parceria com a ONG SOS Mata Atlântica para o plantio de 7 mil mudas como forma de neutralizar nossas emissões. Durante o ano de 2009, a Festa do Médico, principal evento de relacionamento da cooperativa, com a participação de aproximadamente 5 mil pessoas, teve suas emissões compensadas. A ADMA - empresa que organizou o evento, conduziu este processo. Com base no levantamento prévio para a elaboração do inventário de emissões concluiu-se que as emissões de CO2 decorrentes do evento Unimed - Dia do Médico é da ordem de 23,4 toneladas de CO2 equivalente. Para compensar este montante é necessário o plantio de 148 árvores.
EN19	ESSENCIAL	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO, POR PESO.
		A frota de veículos da Unimed-Rio compreende 7 veículos (foram vendidas 3 unidades) com motores que vão de 1.3 a 2.0. Foram rodados 180.638 Kilômetros. Todos os veículos da frota possuem motor flex. Foram consumidos 18.611 litros de gasolina e 4.370 litros de etanol (álcool).
EN20	ESSENCIAL	NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO.
		Não se aplica, pela natureza do negócio. Não há emissões deste tipo.
EN21	ESSENCIAL	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, POR QUANTIDADE E DESTINAÇÃO.
		A Unimed-Rio não utiliza água em seus processos produtivos, sendo o insumo utilizado apenas para manutenção básica das unidades, sistemas de refrigeração e utilização humana. A Unimed-Rio não dispõe de ferramentas para aferir com precisão este volume, que deverão ser desenvolvidas dentro dos próximos cinco anos. Informações sobre o tratamento de água servida estão no indicador EN23, abaixo.
EN23	ESSENCIAL	NÚMERO E VOLUME TOTAL DE DERRAMAMENTOS SIGNIFICATIVOS
		Existe estação de tratamento de esgoto administrado pelo condomínio Barra Private, em nossa Sede, operando com processos naturais, despejado na logoa com 97% de pureza, fiscalizado pela FEEMA. A Unimed-Rio não dispõe de ferramentas para aferir com precisão este volume, o que deverá ser desenvolvidos em até cinco anos.
EN24	ADICIONAL	PESO DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS OU TRATADOS CONSIDERADOS PERIGOSOS NOS TERMOS DA CONVENÇÃO BRASILEIRA - ANEXO I, II, III, VIII, E PERCENTUAL DE CARREGAMENTOS DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE.
		A Unimed-Rio não se enquadra neste caso. Não se aplica.
EN25	ADICIONAL	IDENTIFICAÇÃO, TAMANHO, STATUS DE PROTEÇÃO E ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE DE CORPOS D'ÁGUA E HÁBITATS RELACIONADOS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADOS POR DESCARTES DE ÁGUA E DRENAGEM REALIZADOS PELA ORGANIZAÇÃO RELATORA.
		Não há impacto significativo neste sentido, pela natureza do negócio. 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 ambulatorios próprios (denominados espaços Saúde) que representaram um custo de R\$ 1.800,00 em 2009, 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 cooperativa distribuiu material informativo sobre a resolução para todos os cooperados em junho de 2009.		
EN27	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADAS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, POR CATEGORIA DE PRODUTOS.
Os produtos da Unimed-Rio, propriamente, não possuem embalagens, mas a cooperativa envia a seus clientes impressos (como os Guias Médicos) e carteirinhas plásticas, que são usadas para identificação no atendimento. Hoje, nenhum destes materiais é recuperado. Esta seria uma excelente iniciativa, que será encaminhada para análise das estruturas referentes a desenvolvimento de produtos.		

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.		
EN29	ADICIONAL	IMPACTOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS DO TRANSPORTE DE PRODUTOS E OUTROS BENS E MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, BEM COMO DO TRANSPORTE DE TRABALHADORES.
Não foram observados no período.		

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

Informações referentes ao Total de Colaboradores CLT em 2008 - 1.473

CATEGORIAS DE CARGOS POR COLABORADORES CLT

Cargo	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Diretoria	5	5	5	0,41%	0,34%	0,33%
Gerência	38	47	43	2,48%	3,19%	2,85%
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	788	908	966	55,41%	61,64%	64,10%
Produção (técnicos / operacionais)	380	513	493	29,40%	34,83%	32,71%

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

Tipo	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
CLT (Inclui Jovens Aprendizizes)	1206	1473	1507	86.8	86.95%	88.96%
Terceirizados	165	203	164	11.9	11.98%	9.68%
Temporários	10	6	4	0.7	0.35%	0.24%
Prestadores	0	0	0	0	0.00%	0.00%
Pessoas Jurídicas	9	12	19	0.6	0.71%	1.12%
Outros	0	0	0	0	0	0

COLABORADORES POR LOCALIDADES

Bairros	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Barra da Tijuca	638	781	818	52.90%	53.02%	54.28%
Botafogo	2	2	2	0.17%	0.14%	0.13%
Caju	0	0	0	0.00%	0.00%	0.00%
Campo Grande	3	3	0	0.25%	0.20%	0.00%
Centro	517	645	671	42.87%	43.79%	44.53%
Copacabana	6	8	12	0.50%	0.54%	0.80%
Gávea	3	3	3	0.25%	0.20%	0.20%
Madureira	5	7	0	0.41%	0.48%	0.00%
Taquara	5	0	0	0.41%	0.00%	0.00%
Tijuca	23	22	0	1.91%	1.49%	0.00%
Benfica	4	2	1	0.33%	0.14%	0.07%
Maria da Graça	0	0	0	0.00%	0.00%	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						%								
		2007	2008			2009	2007	2008			2009					
Diretoria		0	0			0	0	0			0					
Gerência		4	12			8	0.5	0.33			0.27					
Administrativos (adm/analistas /especialistas)		185	332			365	7.04	9.39			12.11					
Produção (técnicos/operacionais)		372	336			193	4.34	9.51			6.4					
ROTATIVIDADE POR GÊNERO (TURN-OVER)																
Tipo		Quantidade						%								
		2007	2008			2009	2007	2008			2009					
Feminino		353	464			344	1.93	1.31			0.99					
Masculino		208	216			221	2.3	0.6			0.64					
ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA (TURN-OVER)																
Tipo		Quantidade						%								
		2007	2008			2009	2007	2008			2009					
Menores de 18 anos		1	12			28	0.1	0.33			0.93					
De 19 a 35 anos		376	461			378	2.68	1.91			1.09					
De 36 a 60 anos		175	205			158	1.33	0.57			0.45					
Maiores de 61 anos		1	2			1	0.53	0.5			0					
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.																
BENEFÍCIOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO																
Tipo de Contrato de trabalho / Benefícios		Vale - Transporte			Vale-Refeição/ Alimentação*			Plano de Saúde			Auxílio Creche **			Incentivo Universitário ***		
		2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009	2007	2008	2009
CLT (Inclui Jovens Aprendizizes)		692	982	1007	1206	1473	1507	1206	1473	1507	110	147	155	80	80	80
Terceirizados		150	182	106	165	203	164	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporários		8	4	4	11	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestadores		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoas Jurídicas		0	0	0	9	12	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
* O Colaborador tem a opção de receber o vale refeição ou alimentação																
** Benefício concedido somente para as mulheres																
*** Para ter direito a este benefício o colaborador precisa ter:																
1 - No mínimo, um ano de empresa.																
2 - Só serão contemplados cursos que tenham ligação com o negócio da empresa																
3 - O colaborador não pode ser reprovado em mais de duas diciplinas por período.																
ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA																
LA4	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPREGADOS ABRANGIDOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA														
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 integra, está disponível para acesso na intranet.																
OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE (EM PORCENTAGEM %)																
Empregados		Em relação ao total de empregados						Em relação ao total de cargos de gerência								
		2007	2008			2009	2007	2008			2009					
Mulheres		62.02%	68.23%			68.55%	41.00%	46.80%			39.53%					
Mulheres Negras		4.23%	1.43%			2.13%		0.00%			0.00%					
Homens Negros		2.88%	1.77%			5.27%	3.00%	2.10%			2.33%					
Homens Pardos		7.00%	3.19%			18.57%		0.00%			0.00%					
Mulheres Pardas		10.00%	6.92%			18.01%		0.00%			2.33%					
Portadores de Deficiência			0.20%			1.39%		0.00%			0.00%					
Acima de 45 anos		14.10%	14.19%			16.59%	34.00%	31.91%			30.23%					
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. 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. O 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 Ambiente Interno.		
LA7	ESSENCIAL	TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO.
Foram registrados 16 casos classificados como acidentes de trabalho em 2009, 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. Foram perdidos ao todo 5712 dias de trabalho no ano de 2009. Ao todo, foram concedidas 2027 licenças médicas. Nas próprias instalações da Unimed há espaços dedicados ao atendimento médico dos funcionários. Foram prestados 6693 atendimentos nestes espaços.		
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 que estão detalhadas nas páginas 36, 37, 38 e 39.		
LA9	ADICIONAL	TEMAS RELATIVOS A SEGURANÇA E SAÚDE COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS
Não se aplica.		

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					
		Quantidade	%	Quantidade	%
		2007		2008	
Operacional		11712	16,21%	40738,91	34,56%
Administrativo/ Técnico		52691,9	72,94%	63053,98	53,50%
Todos os tipos de lideranças *		7123,5	9,86%	13023,74	11,05%
Executivos (Superintendentes + Alta Gestão)		715	0,99%	1032,37	0,89%
* Coordenação, Lideranças, Gerências de Lojas, Gerentes de Unidades e Gerências Executivas					
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.			
O processo de avaliação de desempenho está descrito no Capítulo X - Colaboradores (página x). Temos como objetivo garantir a capacitação, e motivação dos colaboradores no desempenho de suas atividades. E para alcançar este objetivo adotamos programas contínuos de treinamento e desenvolvimento dos nos cola- boradores. 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 2009, o índice de adesão foi superior a 70%. Em 2008, o índice de adesão foi superior a 99,23%.					

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		
		2007	2008	2009
	Mulheres	62.02%	68.23%	68.55%
	Mulheres Negras	4.23%	1.43%	2.13%
	Homens Negros	2.88%	1.76%	5.27%
	Homens Pardos	7.00%	3.19%	18.57%
	Mulheres Pardas	10.00%	6.92%	18.01%
	Acima de 45 anos	14.10%	14.25%	16.59%

GRAU DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES

Escolaridade	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Fundamental Incompleto	0	0	0	0	0	0
Fundamental Completo	0	0	0	0	0	0
Médio Incompleto	38	13	9	3,2	0,88	0,6
Médio Completo	489	550	526	40,5	37,34	34,9
Superior Incompleto	252	295	175	20,9	20,03	11,61
Superior Completo	252	252	391	20,9	17,11	25,95
Pós-graduação / MBA	175	363	403	14,5	24,64	26,74
Mestrado Doutorado			3			0,2

DISTRIBUIÇÃO DE CARGA HORÁRIA POR EMPREGADOS

Número de horas mês	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
30 horas	-	-	1	-	-	0,07
96 horas	-	-	79	-	-	5,24
100 horas	104	183	110	9,79	12,42	7,3
108 horas	3	0	0	0,25	0	0
120 horas	1	12	12	0,08	0,81	0,8
144 horas	260	314	291	21,56	21,32	19,31
150 horas	79	97	115	6,55	6,59	7,63
156 horas	2	1	0	0,17	0,07	0
170 horas	1	1	1	0,08	0,07	0,07
180 horas	0	0	0	0	0	0
200 horas	756	865	898	62,69	58,72	59,58

CATEGORIAS DE CARGOS POR MULHERES

Cargo	Quantidade			%		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Diretoria	0	0	0	0	0	0
Gerência	17	21	17	2,13	2,09	1,69
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	247	306	626	30,91	30,45	60,41
Produção (técnicos / operacionais)	535	678	390	66,96	67,46	37,9

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR GÊNERO - 2008

Colaboradores - % em relação ao total	Masculino	Feminino
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0,3	0
% Executivos - Superintendentes	0,29	0,06
% Gestores - Gerentes Executivos	1,74	1,49
% Lideranças - Coord. + Lideres + Ger.Unid.	2,52	5,83
% Técnicos - Nível Superior	10,38	15,54
% Administrativo	10,89	15,95
% Operacional	7,05	28,05

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR FAIXA ETÁRIA - 2008

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	0,06	0,22
% Executivos - Superintendentes	0	0	0,4	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	0	3,35	0
% Lideranças - Coord. + Lideres + Ger.Unid.	0	1,28	6,55	0
% Técnicos - Nível Superior	0	13,17	15,07	0,13
% Administrativo	0,088	16,42	8,16	0
% Operacional	0	25,11	9,2	0

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR ETNIA - 2008

Colaboradores - % em relação ao total	Amarela	Branca	Negra	Indígena	Parda
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0	0,34	0	0	0
% Executivos - Superintendentes	0	0,41	0	0	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	2,9	0,07	0	0
% Lideranças - Coord. + Lideres + Ger.Unid.	0,07	7,6	0,27	0	0,58
% Técnicos - Nível Superior	0	25,79	0,48	0	1,29
% Administrativo	0,07	19,95	1,8	0	7,01
% Operacional	0,07	29,72	0,28	0	4,41

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR GÊNERO - 2009

Colaboradores - % em relação ao total	Masculino	Feminino
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0,33	0
% Executivos - Superintendentes	0,07	0
% Gestores - Gerentes Executivos	1,73	1,33
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	2,59	5,31
% Técnicos - Nível Superior	9,89	19,31
% Administrativo	10,75	17,12
% Operacional	6,83	25,88

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR FAIXA ETÁRIA - 2009

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	0,07	0,27
% Executivos - Superintendentes	0	0	0,07	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	0,33	2,52	0
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	0	2,12	5,71	0,07
% Técnicos - Nível Superior	0	12,67	16,26	0,13
% Administrativo	2,26	16,59	8,43	0
% Operacional	0,07	22,69	9,82	0,13

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR ETNIA - 2009

Colaboradores - % em relação ao total	Amarela	Branca	Negra	Indígena	Parda
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0	0,33	0	0	0
% Executivos - Superintendentes	0	0,7	0	0	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0,7	2,65	0,07	0	0,07
% Lideranças - Coord. + Líderes + Ger.Unid.	0,07	7,03	0,2	0,07	0,53
% Técnicos - Nível Superior	0,07	26,08	0,46	0	2,56
% Administrativo	0,07	18,05	1,79	0,13	7,23
% Operacional	0	24,35	0,6	0	7,76

LA14 ESSENCIAL PROPORÇÃO DE SALÁRIO BASE ENTRE HOMENS E MULHERES, POR CATEGORIA FUNCIONAL

Remuneração média das mulheres R\$ 2.224,87 e dos homens R\$ 3.056,46. Informações presentes no Balanço Social.

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

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.
Desde 2007, todos os colaboradores são submetidos a treinamento inicial (ambientação) que abrange os temas descritos no indicador		

ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

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	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
Não há registros de ocorrências desta natureza. O acordo coletivo 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.		

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

HR6	ESSENCIAL	OPERAÇÕES IDENTIFICADAS COMO DE RISCO SIGNIFICATIVO DE OCORRÊNCIA DE TRABALHO INFANTIL E AS MEDIDAS TOMADAS PARA CONTRIBUIR PARA A ABOLIÇÃO DO TRABALHO INFANTIL
Não houve 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.		

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

HR7	ESSENCIAL	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
-----	-----------	---

Não houve ocorrência.

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

HR8	ADICIONAL	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.
-----	-----------	--

Não se aplica.

ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS

HR9	ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS
-----	-----------	---

Não se aplica.

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

ASPECTO: CONFORMIDADE

S08	ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS.
-----	-----------	--

Embora não tenha havido desembolso por multas no período de 2009, foram provisionados os valores referentes no Balanço da companhia. Consulte as Demonstrações Patrimoniais, entre as páginas 96 e 103 (Capítulo Anexos), e também o Balanço Social 2009 (página 121, mesmo capítulo).



Ficha técnica

Este Relatório consolida o trabalho de nossos mais de 5.300 médicos cooperados e dos cerca de 1.700 profissionais da Unimed-Rio ao longo do ano de 2009.

Editor Executivo

VIRGINIO SANCHES

Edição

MARCELO KANHAN

Textos

BRENDA CHERNICHARO E MARCELO KANHAN
(colaborou RAFAEL OLIVEIRA)

Projeto Gráfico, Diagramação e Produção Gráfica

INVENTUM DESIGN

Fotos

AGÊNCIA PHOTOCAMERA e ARQUIVO UNIMED-RIO
Foram utilizadas imagens dos bancos
ISTOCK PHOTOS e GETTY IMAGES

Pré-Impressão e Impressão

EDITORA GRÁFICOS BURTI

Os indicadores da Global Reporting Initiative (GRI) foram levantados e analisados pelo Grupo de Especialistas em Sustentabilidade (GES).

Executiva responsável pelo GES

ANA VARGAS

Coordenadora do GES

MARCELA MAGALHÃES

Integrantes do GES

ADRIANA SEDA, ANA CAROLINA SANT'ANNA, ANDRÉ ROCHA,
ANDREA APA, ANTÔNIO CESAR, BRENDA SILVA, BENO OLIVEIRA,
CAROLINA DAMÁZIO, CLAUDIA MALTESE, DÉBORA NASSIF,
DENISE BAPTISTA, DENISE LIMA, ELIANE GUIMARÃES,
ELISABETH MARTINS, FERNANDA CURY, GRACIELLA MATTEDI,
GUSTAVO OLIVEIRA, JACQUELINE GROBÉRIO, JOSIAS SILVA,
LUANA LUIZ, LUIZA GARCIA, MARCELA MAGALHÃES, MARIA ELIZA,
MARIANA MARTINS, PAOLA LISBOA, RENATA LIMA, RENATA LOPES,
TATIANA CARREIRA, TATIANA DA ROCHA, TIANA LESSA.

As informações do Balanço Social e das Demonstrações Contábeis do Exercício foram organizadas pela Área de Controles Contábeis.

Executivos Responsáveis

AROLDO AIRES E VALÉRIA COUTINHO

Técnica Responsável

JACQUELINE GROBÉRIO

A Consulta Pública aos stakeholders foi conduzida pela
Assessoria de Planejamento em Comunicação

Executivo Responsável

CARLOS PELLON

Técnicas Responsáveis

CARINE STOBBE

MARCELA MAGALHÃES

MARIANA MARTINS

Foram impressas 6.000 unidades, em março de 2010,
em papel couché matt 150g/m² (miolo) e Duo Design 300g/m² (capa).