

SAÚDE GESTÃO INSPIRAÇÃO

Preservar o valor da vida, racionalizar recursos, gerar riqueza com equilíbrio e qualidade. Essa é a base do pensamento da Unimed-Rio na busca do verdadeiro sentido da palavra Saúde.

Relatório de Sustentabilidade 2011



GESTÃO 2010-2014

DIRETORIA EXECUTIVA

Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico

PRESIDENTE

Dr. Celso Corrêa de Barros

DIRETOR MÉDICO E VICE-PRESIDENTE

Dr. Abdu Kexfe

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Dr. Bartholomeu Penteado Coelho

DIRETOR FINANCEIRO

Dr. Paulo César Geraldês

DIRETOR DE MERCADO

Dr. Eduardo Augusto Bordallo

DIRETORIA EXECUTIVA

Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares

PRESIDENTE

Dr. Celso Corrêa de Barros

VICE-PRESIDENTE

Dr. Bartholomeu Penteado Coelho

DIRETOR FINANCEIRO

Dr. David Szpacenkopf

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Dr. Arnaldo Pineschi

MEMBROS VOGAIS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

EFETIVOS: Dr. Celso Ferreira Ramos Filho, Dra. Vera Lúcia Mota da Fonseca, Dr. Armindo Fernando Mendes Correia da Costa, Dra. Márcia Rosa de Araujo, Dr. Jorge Farha, Dr. Mario Rodolfo Stuckert Medeiros Chaves, Dr. Luis Fernando Soares Moraes, Dr. Marcos Botelho da Fonseca Lima, Dr. Aloísio Tibiriçá Miranda, Dr. Sérgio Pinho Costa Fernandes.

SUPLENTE: Dr. José Luís Camarinha do Nascimento Silva, Dra. Kássie Regina Neves Cargin, Dr. Célio Abdalla

O cargo de Vice-Presidente é exercido pelo Diretor Médico, Dr. Abdu Kexfe.

CONSELHO TÉCNICO

EFETIVOS: Dr. Silvio Gurfinkel, Dr. Silvio Pitkowski, Dr. Sidnei Ferreira, Dr. Flamarion Gomes Dutra, Dr. Walid Ramon Nasr, Dr. José Ramon Varela Blanco, Dr. Luiz Antonino Mattoso Neves.

SUPLENTE: Dr. Pablo Vazquez Queimadelos, Dr. Antonio Aldo Chianello.

CONSELHO FISCAL

EFETIVOS: Dr. Angelo Jorge dos Santos Silveira, Dr. Carlos Alfredo Loureiro Alves, Dr. Serafim Ferreira Borges.

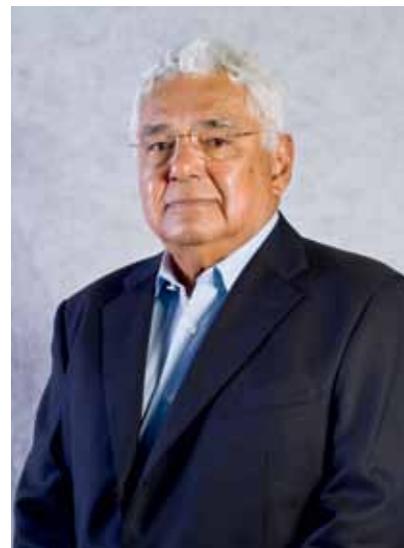
SUPLENTE: Dr. Adelino José Ribeiro de Oliveira, Dr. Antonio Carlos de Castro Freitas, Dr. José Tavela Filho.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE UNIMED-RIO 2011



MARÇO DE 2011





UM PERÍODO DE GRANDES MUDANÇAS

UNIMED-RIO COMPLETA 40 ANOS COM OPERAÇÃO VERTICALIZADA E DIVERSIFICADA, EM BUSCA DE SOLUÇÕES PARA OS DESAFIOS DA GERAÇÃO DE RIQUEZA PARA OS MÉDICOS E O PLENO ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DOS CLIENTES.

Diretores da Unimed-Rio e da Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares, da esquerda para a direita.

Dr. Celso Corrêa de Barros
PRESIDENTE DO GRUPO UNIMED-RIO

Dr. Abdu Kexfe
DIRETOR MÉDICO E VICE-PRESIDENTE DA UNIMED-RIO

Dr. Bartholomeu Penteado
DIRETOR ADMINISTRATIVO DA UNIMED-RIO

Dr. Eduardo Bordallo
DIRETOR DE MERCADO DA UNIMED-RIO

Dr. Paulo Cesar Geraldes
DIRETOR FINANCEIRO DA UNIMED-RIO

Dr. Arnaldo Pineschi
DIRETOR DE OPERAÇÕES DA UNIMED-RIO EMPREENDIMENTOS

Dr. David Szpacenkopf
DIRETOR FINANCEIRO DA UNIMED-RIO EMPREENDIMENTOS



Quatro décadas de crescimento que culminam em um momento decisivo para a Unimed-Rio. A pequena cooperativa fundada em 1971 transformou-se em uma das 200 maiores empresas do país, mesmo com atuação restrita aos municípios do Rio de Janeiro e de Duque de Caxias, e possui hoje operação verticalizada, com unidades próprias em pleno funcionamento – e, por isso mesmo, vê-se diante de uma realidade muito mais complexa. Acreditamos firmemente que possamos conjugar as respostas a estes desafios do setor, da atividade assistencial e da conjuntura social e econômica de nosso país com os compromissos fundamentais da Unimed-Rio: valorizar a atuação dos médicos, garantindo a eles condições diferenciadas de trabalho, e permitir acesso a serviços de qualidade a um número crescente de pessoas. Esta publicação explora como estes dois vetores se relacionam.

Nos três primeiros capítulos, são analisados o ambiente estratégico da cooperativa, os riscos e as oportunidades que identificamos, e apresentadas duas principais respostas a eles, a verticalização e a gestão de saúde. Em seguida, dois capítulos trazem informações de suporte a um entendimento mais global de nossa operação, que permitem avaliar nossos impactos nas esferas econômica, ambiental e social – é onde está concentrada a maior parte dos indicadores da metodologia da Global Reporting Initiative, que continuamos a adotar para direcionar nosso pensamento sobre um desenvolvimento mais sustentável. Por fim, nos três últimos artigos, avaliamos as transformações nas relações com cooperados, clientes e colaboradores, nossos públicos de relacionamento mais intenso.

Esperamos que este relato possa fornecer uma compreensão mais sólida sobre nossos desafios, mas ele é também um convite à participação. Nas entrelinhas de todo o conteúdo aparece a ideia de construção coletiva. Desafios estruturais só podem ser superados com diálogo, entendimento mútuo e senso comum de um futuro com ganho para todos os envolvidos. Essa situação será a realização de nosso propósito como organização. É nossa contribuição para o bem comum e a melhoria de vida de centenas de milhares de pessoas.

A DIRETORIA



SUMÁRIO

10 A GESTÃO DA COMPLEXIDADE

O CONTEXTO DA SUSTENTABILIDADE DA SAÚDE, OS RISCOS, AS OPORTUNIDADES E A ATUAÇÃO DA UNIMED-RIO NESTE AMBIENTE

16 QUALIDADE E EFICIÊNCIA

COMO A VERTICALIZAÇÃO OFERECE RESPOSTAS AOS DESAFIOS ESTRUTURAIS DO SEGMENTO E QUE IMPACTOS PROVOCA NA GESTÃO

22 PREVENIR FUNCIONA

A COOPERATIVA PÕE EM PRÁTICA UMA NOVA ABORDAGEM DO PRÓPRIO CONCEITO DE SAÚDE

28 UMA VISÃO ABRANGENTE DE PERFORMANCE EMPRESARIAL

ANÁLISES E DADOS DOS IMPACTOS ECONÔMICOS E AMBIENTAIS DE NOSSA OPERAÇÃO

36 INÍCIO, MEIO E FIM

GESTÃO, RELACIONAMENTO, GERAÇÃO DE RIQUEZA E SATISFAÇÃO DOS MÉDICOS COOPERADOS

42 EXIGÊNCIA REQUER EXCELÊNCIA

UM BALANÇO DE COMO ESTAMOS GERENCIANDO AS NECESSIDADES E DESEJOS DOS CLIENTES

48 UM SÓ CORAÇÃO

OS COLABORADORES COMO FONTE DE INOVAÇÃO E QUALIDADE

56 UM TIPO ESPECIAL DE VALOR

BALANÇO DOS RESULTADOS E IMPACTOS NA ESFERA SOCIAL

62 PERGUNTAS?

INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE ESTRUTURA, GOVERNANÇA E PERFORMANCE

ÍNDICE REMISSIVO GRI

INDICADORES	PÁGINAS
ABORDAGENS DE GESTÃO	
TODAS AS CATEGORIAS	30
ESTRATÉGIA E ANÁLISE	
1.1 - CARTA DO PRESIDENTE	11
1.2 - IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES	12, 13
PERFIL ORGANIZACIONAL	
2.1 - NOME	62
2.2 - MARCA	62
2.3 - ESTRUTURA	62
2.4 - LOCALIZAÇÃO	62
2.5 - PAÍSES	62
2.6 - NATUREZA JURÍDICA	62
2.7 - MERCADO	62
2.8 - PORTE	9
2.9 - ALTERAÇÕES	62
2.10 - PRÊMIOS	62
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO	
3.1 - PERÍODO	62
3.2 - DATA	62
3.3 - EMISSÃO	62
3.4 - CONTATOS	62
3.5 - CONTEÚDO	63
3.6 - LIMITE	63
3.7 - ESCOPO E LIMITE	63
3.8 - BASES	19
3.9 - TÉCNICA DE MEDIÇÃO	63
3.10 - REFORMULAÇÃO DE INFORMAÇÕES	63
3.11 - MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS	63
3.12 - ÍNDICE REMISSIVO	7
3.13 - VERIFICAÇÃO EXTERNA	64

INDICADORES	PÁGINAS
GOVERNANÇA CORPORATIVA	
4.1 - GOVERNANÇA	19
4.2 - DIRETOR EXECUTIVO	63
4.3 - Nº DE MEMBROS	63
4.4 - ASSEMBLEIA	63
4.5 - REMUNERAÇÃO	63
4.6 - CONFLITO DE INTERESSE	63
4.7 - QUALIFICAÇÃO	63
4.8 - MISSÃO, VISÃO VALORES	8
4.9 - SUPERVISIONAR A GESTÃO	64
4.10 - AUTOAVALIAÇÃO	63, 64
4.11 - PRECAUÇÃO	64
4.12 - OUTRAS CARTAS E PRINCÍPIOS	59
4.13 - PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES	59
4.14 - RELAÇÃO DE STAKEHOLDERS	63
4.15 - PROCESSO DE PRIORIZAÇÃO	15, 63
4.16 - ENGAJAMENTO	15, 63
4.17 - MATERIALIDADE	15
DESEMPENHO ECONÔMICO - EC	
EC1 e EC2	31
EC3	50
EC4, EC5, EC6 e EC7	31
EC8 e EC9	32
DESEMPENHO SOCIAL REFERENTE À SOCIEDADE - SO	
SO1	61
SO2	60, 61
SO3, SO4, SO5, SO6, SO7 e SO8	61
SO9 e SO10	60

INDICADORES	PÁGINAS
DESEMPENHO AMBIENTAL - EN	
EN1 e EN2	33
EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12 e EN13	34
EN14 e EN15 - NÃO SE APLICA	34
EN16, EN17 e EN18	35
EN19, EN20 e EN21 - NÃO SE APLICA	35
EN22	35
EN23 - NÃO SE APLICA	35
EN24	35
EN25 - NÃO SE APLICA	35
EN26	35
EN27 - NÃO SE APLICA	35
EN28	35
EN29 - NÃO É MATERIAL	35
EN30	32
DESEMPENHO REFERENTE A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE - LA	
LA1	52, 53
LA2	54, 55
LA3	50
LA4, LA5, LA6, LA7, LA8 e LA9	54
LA10	51
LA11 e LA12	49
LA13, LA14 e LA15	54
DESEMPENHO REFERENTE A PRÁTICAS DE DIREITOS HUMANOS - HR	
HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8 e HR9	59
HR10	58
HR11	59
DESEMPENHO REFERENTE À RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO - PR	
PR1, PR2, PR3 e PR4	45
PR5	44
PR6, PR7, PR8 e PR9	45

MISSÃO

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

VISÃO

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

VALORES

Compromisso com a Vida

A Unimed-Rio aposta na valorização do trabalho médico e de seus colaboradores como ponto de partida para o estabelecimento de um ciclo virtuoso em que ganham os cooperados, colaboradores, clientes, parceiros estratégicos e toda a sociedade. Promover a saúde e a qualidade de vida torna-se a base de nossa atuação.

Ética e Integridade

Nossa organização acredita que somente por meio de ações calcadas em respeito e mútuo entendimento será possível atingir sua visão de futuro. Não toleraremos preconceitos ou desvios de conduta de qualquer natureza, em qualquer nível.

Sustentabilidade

Abertura para dialogar com a sociedade, transparência na condução do negócio e foco em resultados sustentáveis são as bases do pensamento estratégico da Unimed-Rio.

Convergência

Atuamos no sentido de articular as melhores práticas e resultados para todos os envolvidos e para a sociedade.

Inovação

Atuar na vanguarda do conhecimento científico e tecnológico é pressuposto para garantir excelência operacional e a máxima resolubilidade assistencial em nossas atividades.

LINHAS ESTRATÉGICAS DE MÉDIO PRAZO

Um milhão de clientes até 2014

Manutenção da maior remuneração ao sócio

Equacionamento das questões fiscais

Estabelecer parcerias, alianças estratégicas e aprimoramento da estrutura empresarial

Manutenção da estratégia de verticalização

Resultados que proporcionem retorno sobre o Patrimônio Líquido suficiente para a constituição de reservas e investimentos

Fortalecimento da marca e desenvolvimento de produtos

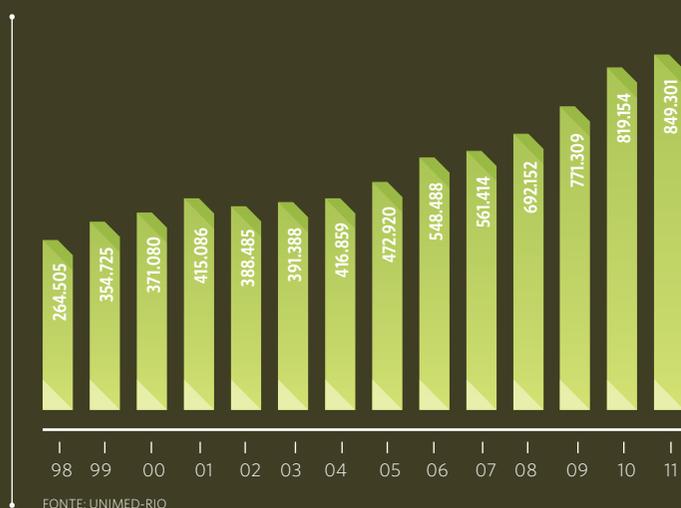
Desenvolvimento de novos negócios, rompendo paradigmas do setor

INDICADORES DE PORTE

A Unimed-Rio está entre as 200 maiores empresas do Brasil e tem mantido crescimento constante nos últimos anos, como pode ser observado na análise evolutiva dos principais indicadores de porte da organização. Um indicador especialmente importante é o de Sinistralidade, que representa a relação direta entre custo assistencial médico total e o faturamento, que foi de 77,4% em 2011, contra 76,2% no ano anterior (a análise sobre este e outros índices globais está na matéria a seguir). O número de cooperados caiu apenas em função de falecimentos e saídas voluntárias da cooperativa.

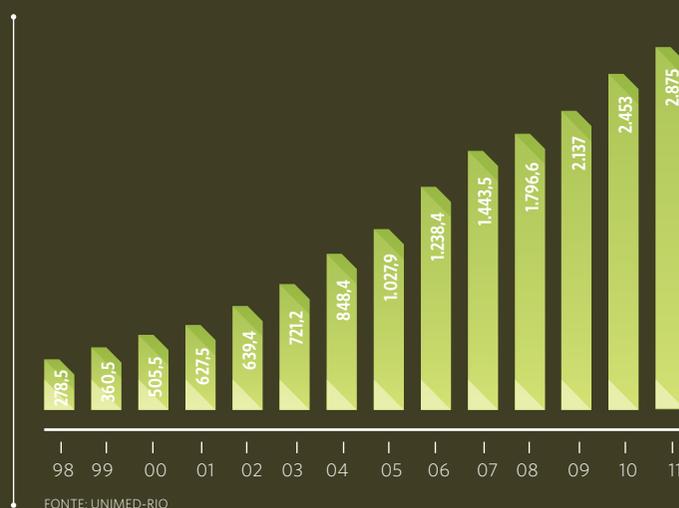
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

EM NÚMEROS DE BENEFICIÁRIOS



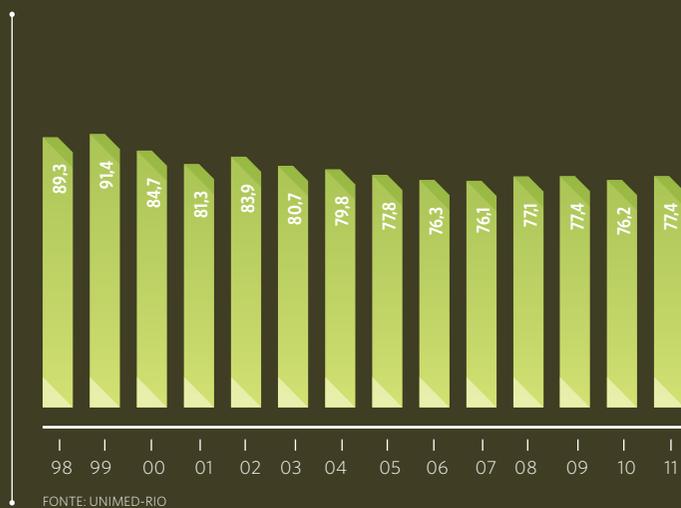
EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO ANUAL

EM MILHÕES DE REAIS



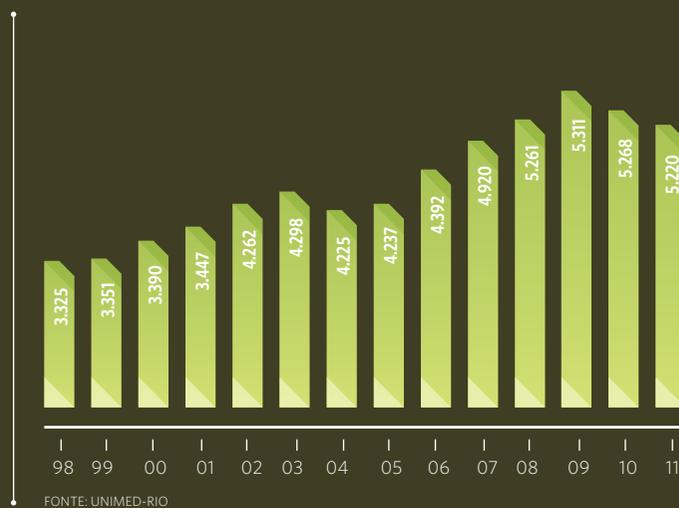
SINISTRALIDADE GLOBAL NO ANO

EM PORCENTAGEM



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS

EM VIDAS



A GESTÃO DA COMPLEXIDADE

NO MUNDO TODO SAÚDE ESTÁ EM PAUTA POR SUA IMPORTÂNCIA NA BUSCA PELO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL, E APRESENTA DESAFIOS INTENSOS QUE EXIGEM CONSENSO, INOVAÇÃO E MUDANÇA DE MENTALIDADE.



Perto de uma hora da manhã de uma terça-feira, pouco antes do Natal de 2011, a Unimed-Rio recebeu de uma clínica um pedido para remoção e internação de uma cliente – uma senhora com mais de 60 anos, que havia sofrido um acidente na rua e foi diagnosticada com diverticulite aguda. Iniciados os contatos para buscar uma vaga, observou-se a dificuldade usual. Quase não havia opções de leitos na cidade do Rio de Janeiro. Após três horas de tentativas da Unimed-Rio com prestadores, dois hospitais na Zona Oeste da cidade consentiram em receber a paciente. Entretanto, em função da distância dos hospitais, a família descartou essa possibilidade. Uma vez atendida e já tendo realizado exames, a cliente passou a noite na unidade de emergência para ser removida de ambulância na manhã seguinte. Realizou o procedimento necessário e foi internada. Nesse intervalo a família, compreensivelmente abalada, acionou a Imprensa como forma de acelerar um processo que, aparentemente, dependia somente de uma decisão da operadora*.



[F1]

O caso é um exemplo da complexidade que envolve hoje a prestação de serviços médicos e a operação de planos de saúde. A situação deixa perceber um emaranhado de interesses e limites com os quais as operadoras e prestadoras de saúde precisam lidar: encontram-se hoje com grande responsabilidade do ponto de vista médico e social, imersas em um segmento de reputação discutível e diante de um cenário restritivo quando se fala em recursos. Para os clientes, fica a sensação de que o serviço prestado – que tem representação cada vez maior no orçamento familiar – está muito aquém da expectativa. Prestadores, hoje extremamente concentrados em grandes grupos econômicos, alegam haver pouco espaço para uma gestão diferenciada, que não privilegie o volume de produção (atendimentos, exames, procedimentos) como base para maior rentabilidade. Outros atores, com diferentes níveis de

possibilidade de intervenção – a Agência Nacional de Saúde, a Justiça e a Imprensa, por exemplo – se veem muitas vezes sem informação e inclinam-se para as necessidades dos clientes – o que é esperado, mas o que pressiona ainda mais este já desequilibrado sistema.

Este é um cenário difícil, com resultados colaterais que impactam a Unimed-Rio e, a longo prazo, podem tornar o atual modelo de negócios *insustentável*.

GRU 1.1

“As restrições em saúde são hoje uma fenômeno global e a tendência é de concentração dos recursos e gestão focada em retorno financeiro, o que prejudica a qualidade assistencial e, no nosso caso específico, dificulta o cumprimento de nossos compromissos históricos”, avalia Celso Barros, pediatra e presidente do grupo Unimed-Rio. “Em curto prazo, nosso desenvolvimento deve ser focado na manutenção da qualidade dos serviços, e para isso precisamos ser enxutos, criativos e dedicados. As estratégias de médio e longo prazos,

por outro lado, estão baseadas em dois aspectos-chave: a gestão de saúde, que representa uma nova abordagem empresarial e assistencial sobre este modelo, e a verticalização, processo que teve grande impulso em 2011. Nosso desafio é exatamente o de promover esta transição, o de entregar novas soluções, o que exigirá grande esforço do ponto de vista financeiro e econômico, sem perder de vista a qualidade da entrega e do acesso à saúde, que é nosso principal compromisso social.”

[F1]

Uma nova Unimed-Rio: verticalizada, consciente das dificuldades e dilemas do setor e contando com a qualidade e o talento das pessoas para equacioná-los.

GRI 1.2

IMPACTOS E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

O que a Unimed-Rio persegue tem desdobramentos importantes sobre diversos atores do sistema, em particular sobre seus sócios (os médicos cooperados) e clientes. A busca por um modelo mais sustentável em médio prazo exige mudança de comportamento dos médicos, que são os principais direcionadores de despesas e os agentes mais importantes na entrega de saúde. Neste momento particular da trajetória da organização – que completou 40 anos em dezembro de 2011 – é crucial evitar utilização desnecessária de recursos, ter grande atenção aos efeitos da incorporação tecnológica e, acima de tudo, estabelecer uma visão clara sobre o novo padrão social e de saúde de nossa população atendida.

“A cada mês, mais de 400 mil pessoas são atendidas por nossos serviços, cerca de metade da carteira”, diz Abdu Kexfe, diretor médico da Unimed-Rio. “Embora haja leve tendência de aumento dessa utilização, o fator mais importante é outro: o perfil das doenças. Os episódios relacionados às doenças crônicas, como hipertensão e doenças cardiovasculares, diabetes, entre outras, representam um impacto que cresce exponencialmente. É muito diferente um sistema que precisa lidar com uma pneumonia de outro que tem necessidade de atender um paciente crônico durante 15, 20 anos. O foco é outro, as estratégias assistenciais também. Esse fenômeno, diretamente ligado ao envelhecimento da população, precisa estar na mente de nossos cooperados. Cerca de 80% dos custos com saúde para cada indivíduo estão concentrados nos últimos cinco anos de sua vida”, explica.

Sobre os clientes e a sociedade em geral, os impactos do atual modelo assistencial são tremendos. Entre 2008 e 2009, período em que a economia brasileira encolheu 0,3%, os gastos do governo e das famílias (somados) passaram de 8,3% para 8,8% do Produto Interno Bruto¹ – ano



[F2]

após ano, a saúde torna-se mais cara e mais pesada no orçamento doméstico. As expectativas por serviços mais complexos, mais constantes, com resposta mais rápida, evidentemente crescem.

“Saber entender esse comportamento atual foi decisivo não só para o salto que a Unimed-Rio deu dos anos 90 para hoje, como também para nosso posicionamento de mercado. Nossa comunicação é um convite para uma mudança de mentalidade. Um convite para que cada um cuide da sua vida e da saúde de forma responsável, para assim usufruir do que o mundo nos oferece de melhor. Isso não é um *slogan*. É uma filosofia, ligada diretamente à questão da sustentabilidade e de como percebemos e lidamos com a saúde nos dias atuais”, atesta Eduardo Bordallo, diretor de mercado da Unimed-Rio.

Para a cooperativa, os níveis de entrega e satisfação com os serviços tornam-se, assim, indicadores muito relevantes para a análise da sustentabilidade do desenvolvimento da empresa, que continua crescendo sua base de clientes. Outro indicador relevante para esta análise, numa abordagem mais ligada ao aspecto econômico-financeiro, é o de Sinistralidade. Este índice é a relação direta entre os custos assistenciais e o faturamento da empresa (ou seja, uma sinistralidade de 77% significa que, de cada R\$ 10 recebidos, R\$ 7,70 foram diretamente empregados nos gastos médicos).

Mensalmente, mais de 400 mil pessoas, cerca de metade da carteira da Unimed-Rio, têm algum tipo de atendimento.

¹ Dados da “Pesquisa de Contas Satélites” do IBGE, divulgada em janeiro de 2012.

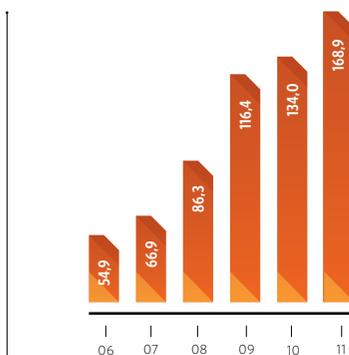


[F3]



[F4]

OPME
EM MLHÕES DE R\$



FONTE: UNIMED-RIO

[F2]

Incorporação tecnológica, por seu potencial impacto sobre o equilíbrio do sistema suplementar, torna-se uma questão central para a sustentabilidade. Acima, o tomógrafo do PA Copacabana.

[F3]

Gestão de saúde na prática: Espaço Para Viver Melhor, em Botafogo, oferece prevenção e difusão de bons hábitos, com grande impacto positivo sobre a saúde dos clientes e da cooperativa.

[F4]

Gestão inteligente dos recursos passa pelas mãos dos médicos, cooperados ou colaboradores.

GRI 1.2

DESAFIOS E RESPOSTAS À COMPLEXIDADE

Do ponto de vista da estratégia da Unimed-Rio, o principal desafio associado ao presente cenário de sustentabilidade é criar condições para cumprir seus objetivos empresariais originais: gerar condições diferenciadas para a prática da medicina e ofertar soluções de alta qualidade para os clientes. A reflexão sobre a atuação de longo prazo da empresa busca afastar as dificuldades e pode ser monitorada e avaliada também pelos seus principais indicadores.

O primeiro e mais significativo é o que revela a inflação médica. O custo assistencial anual ultrapassou a marca de R\$ 2,23 bilhões, e determinados segmentos, como o de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), registram índices surpreendentes. Nos últimos cinco anos, o custo anual apenas com a aquisição direta de materiais (sem considerar aqueles cobrados diretamente nas contas hospitalares) foi multiplicado por três, passando de pouco menos de R\$ 55 milhões em 2006 para mais de R\$ 168,9 milhões no ano passado. Em sentido semelhante, também em função de incorporação tecnológica e da mudança no perfil das doenças, o volume total pago a hospitais superou em 2011 a marca de R\$ 680 milhões, passando a representar cerca de 30% do total dos custos médicos.

Embora tenha obtido novos recordes de faturamento (R\$ 2,8 bilhões, aproximadamente, em 2011) e de resultado líquido (cerca de R\$ 60 milhões),

números que seriam absolutamente expressivos em outros segmentos, a cooperativa encerrou o ano apenas pouco acima da exigente margem determinada pela ANS para as operadoras de todo o país. A preocupação da Agência, ligada à segurança dos clientes, é a de que as operadoras sejam minimamente solventes, ou seja, possam arcar com seus compromissos financeiros de curto prazo. Mesmo para organizações de grande porte, esse é um esforço muito intenso.

“Somente de reservas técnicas e provisões, tivemos que gerar no ano passado recursos da ordem de R\$ 82 milhões, incluindo provisões para fornecedores e para devedores duvidosos. Quase R\$ 8 milhões estão comprometidos em virtude de um possível ressarcimento ao sistema público, processo que é objeto de intensa discussão jurídica, mas que a Unimed-Rio não deixou de provisionar. E estamos em uma fase de investimentos altos, com a criação de unidades próprias. O objetivo final é, claro, oferecer mais saúde, mais qualidade. Temos que lidar com essa pressão”, diz Paulo Cesar Geraldese, diretor financeiro da Unimed-Rio. “Entendemos perfeitamente as necessidades impostas pela Agência. No caso da Unimed-Rio, que não é um grupo comercial orientado ao lucro, não tem um dono e não tem suporte externo de capital nem investidores buscando retorno a qualquer custo, precisamos nos fiar em dois pilares: na qualidade do que oferecemos e na capacidade da organização se renovar, de criar novos caminhos”.

De fato, dois caminhos. As duas principais linhas estratégicas de desenvolvimento de médio prazo do grupo Unimed-Rio estão mantidas: verticalização e gestão de saúde. A primeira busca dotar a organização de uma resposta à incrível concentração da estrutura hospitalar fluminense e permitir ampliar a contribuição para médicos e sociedade. As ações referentes à rede própria, gestão de conhecimento e de tecnologia serão apresentadas nas próximas páginas.

Paralelamente, surge a gestão de saúde, que teve um grande impulso em 2011 com a criação do Espaço Para Viver Melhor e obteve resultados sólidos em termos de racionalização financeira associada a ganhos de saúde. Este é o tema da terceira matéria deste relatório.

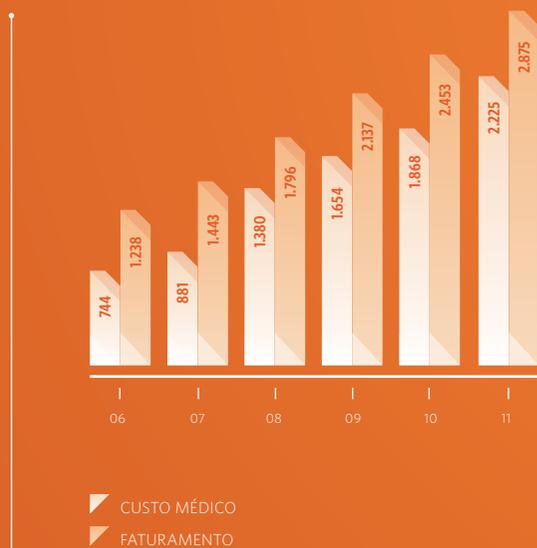
“Nossas soluções são sustentadas pela qualidade das pessoas e pela nossa capacidade de entregar mais, gastando menos” diz Bartholomeu Coelho, diretor administrativo da Unimed-Rio.

*A cliente mencionada no início da matéria recebeu todo o atendimento de que precisava, e a família, passado o nervosismo da situação, agradeceu pelo empenho dos profissionais envolvidos. Porém, a busca por desenvolvimento sustentável no setor de saúde, em todo o mundo, nos projeta para o futuro. Para a Unimed-Rio, é importante saber se esta senhora poderá ainda pagar seu plano de saúde por muitos anos sem sofrimento, e que receberá em troca,

NÚMERO DE CLIENTES
(MIL VIDAS)

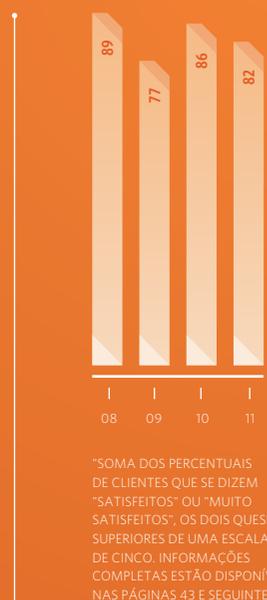


FATURAMENTO E CUSTO MÉDICO
EM MLHÕES DE R\$



FONTE: UNIMED-RIO

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
EM %



FONTE: UNIMED-RIO

atendimento com qualidade digna de uma empresa de médicos. É esta a Unimed-Rio que está desenhada nas próximas páginas. Compromissada, capaz de se sustentar e de mudar a vida das pessoas para melhor.

771,3
2009819,2
2010849,3
2011

77,4%

FOI A SINISTRALIDADE REGISTRADA EM 2011

89
86
77
82

GRI 4.17

O acompanhamento da satisfação dos clientes é um dos aspectos solicitados pelos próprios e por médicos cooperados para a prestação de contas da Unimed-Rio. O gráfico ao lado apresenta a evolução anual, entre 2008 e o ano passado, do percentual de clientes que se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos com os serviços da Unimed-Rio. A pesquisa é realizada anualmente pelo Instituto Datafolha. Entre 8 e 21 de novembro de 2011 foram ouvidos 1.228 cariocas. A margem de erro do levantamento é de 7 pontos percentuais, para mais ou para menos.

Diante do cenário da saúde suplementar, este indicador é também extremamente relevante para os gestores da Unimed-Rio. Ele revela se a qualidade médica e de serviços, nossas principais entregas sociais, estão sendo impactadas pelo crescimento da base de clientes, pelas escolhas de investimentos e pela administração dos planos e da rede própria.

GRI 4.15 : 4.16 : 4.17

O desenvolvimento de Relatórios de Sustentabilidade sob as diretrizes da GRI pressupõe que cada empresa consulte seus principais públicos de interesse para saber o que é realmente importante que esta organização comunique sobre seu desempenho e suas escolhas. Este processo é chamado de Definição de Materialidade. Abaixo estão os aspectos relacionados por cooperados, clientes e colaboradores. No documento que está em www.unimedrio.com.br/sustentabilidade2012, você encontrará informações adicionais sobre como os públicos foram abordados e os resultados, analisados. Ao longo do relato, buscaremos estabelecer uma relação clara entre os pontos abaixo e as definições estratégicas do grupo Unimed-Rio.

Aspectos mais relevantes:

- Saúde e Segurança do Cliente
- Treinamento e Educação
- Rotulagem de Produtos e Serviços
- Desempenho Econômico
- Emissões, efluentes e resíduos
- Corrupção
- Práticas de Investimento e processos de compra
- Conformidade (responsabilidade pelo produto)
- Saúde e Segurança no trabalho

QUALIDADE E EFICIÊNCIA

O GRUPO UNIMED-RIO PASSA POR UM MOMENTO SINGULAR, COM GRANDE IMPULSO EM SEU PROCESSO DE VERTICALIZAÇÃO. RESULTADOS JÁ COMEÇAM A APARECER EM TERMOS ASSISTENCIAIS E DE GESTÃO.



Para a Unimed-Rio, há duas respostas centrais aos desafios do segmento: gestão de saúde, que compreende uma nova abordagem e um novo tipo de atuação, e a verticalização da operação – isto é, a criação de uma rede assistencial própria. Nesta segunda linha de trabalho, houve avanços consideráveis no ano de 2011. Foram inauguradas duas unidades: o Espaço Para Viver Melhor (EPVM), um inovador centro para promoção e prevenção, aberto em Botafogo, no mês de agosto, e o Pronto Atendimento de Copacabana, que iniciou suas atividades em dezembro. O PA Barra, em operação desde outubro de 2010, apresentou resultados importantes, e a construção do Hospital Unimed-Rio segue em ritmo acelerado para que a unidade, concebida para ser um centro nacional de referência, possa entrar em funcionamento no segundo semestre deste ano.



[F1]

“A criação de uma estrutura administrativa que possa suportar este processo, com profissionais especializados na atividade médica, representa por si só um grande desafio para a nossa cooperativa”, avalia Dr. Arnaldo Pineschi, Diretor Operacional da Unimed-Rio Empreendimentos. “A transição de uma operação voltada exclusivamente para administração de planos de saúde para a de uma rede assistencial integrada está ocorrendo em um momento em que, todos sabemos, a saúde passa por uma profunda reflexão, com relação a qualidade, o papel dos médicos, custos e responsabilidade dos próprios clientes. A verticalização exige recursos e foco, sem dúvida. Mas não poderia haver momento melhor para colocar em prática estes novos conceitos”.

Entre estas novas diretrizes, que sustentam a estratégia de longo prazo do grupo, estão, por exemplo, princípios norteadores para a rede própria da Unimed-Rio. Ela está sendo construída sobre o conceito de hierarquização, isto é, será constituída por unidades com diferentes níveis de complexidade, para uma oferta articulada de serviços, de acordo com a necessidade de cada indivíduo. Num primeiro nível, estão os Pronto Atendimentos para eventos de urgência e emergência, estabilização e, se preciso, posterior remoção. O Hospital Unimed-Rio surge em uma segunda esfera para atendimento dos casos de média e alta complexidade e procedimentos cirúrgicos eletivos. De forma complementar, o EPVM permite oferecer apoio ao tratamento de pacientes crônicos e idosos, com serviços voltados para reabilitação e adoção de bons hábitos de vida.

[F1]

Colaboradoras no dia de abertura do PA Copacabana, em dezembro do ano passado. O pronto atendimento na Zona Sul foi a terceira unidade própria a entrar em funcionamento.



[F2]

■
Ganhos patrimoniais são especialmente interessantes para o médico cooperado: todo este investimento está fortalecendo a cooperativa.

A VERTICALIZAÇÃO EM NÚMEROS

Pelo alto investimento que exige, a construção da rede própria representa um dos pontos cruciais para a sustentabilidade da Unimed-Rio em médio e longo prazos. À exceção do Hospital, que conta com um financiamento de longo prazo da Caixa Econômica Federal, no valor aproximado de R\$ 190 milhões, as demais unidades estão sendo criadas e mantidas com recursos próprios, ou seja, com o resultado econômico da própria operadora de planos de saúde. Nos próximos anos, portanto, será especialmente importante o sucesso da gestão na esfera econômica, um comportamento alinhado dos médicos cooperados com o momento da organização e o estabelecimento de soluções inovadoras, e mais eficazes, para a operação de planos de saúde.

“Este é um fenômeno que nos coloca em posição diferenciada no mercado. Nossas concorrentes, tanto medicinas de grupo quanto seguradoras, possuem grande facilidade para obter capital externo, seja no mercado financeiro, seja junto a investidores externos”, explica Dr. David Szpacenkopf, Diretor Financeiro da Unimed-Rio Empreendimentos. “Mas a contrapartida é especialmente interessante para o médico cooperado: todo este investimento está fortalecendo diretamente a empresa que é dele.

Estamos em um momento de direcionamento dos recursos, mas, como não temos acionistas ou investidores externos, o médico sai ganhando”.

As unidades próprias exigem recursos de dois tipos: investimentos para montagem e lançamento e despesas médicas e administrativas para a sua operação. Em 2011, os custos de montagem do EPVM e do PA Copacabana chegaram a aproximadamente R\$ 12 milhões. Ao término do exercício, as duas unidades e o PA Barra haviam exigido R\$ 17,1 milhões para manter suas operações. Embora sejam montantes relativamente modestos para projetos com o nível de qualidade e o retorno esperado com que foram planejados, é significativo observar que, ao todo, os recursos equivalem a praticamente metade dos R\$ 60 milhões de sobras (como o resultado líquido é chamado em cooperativas) da operadora.

Os frutos desse esforço, em termos econômico-financeiros, já começam a ser verificados. O PA Barra, a unidade em nível mais avançado de maturidade, já responde praticamente por todos os atendimentos de urgência e emergência da Barra e bairros vizinhos – em janeiro de 2012 foi concluído o processo de descredenciamento de outras unidades do bairro com essa característica, dentro das regras contratuais e respeitando possíveis impactos sobre a rede. Esses custos médicos, agora

[F2]

Principal e mais complexo projeto da rede própria, o Hospital da Unimed-Rio está sendo financiado com recursos de longo prazo. Valor total do empreendimento é de aproximadamente R\$ 190 milhões.

[F3]

Serviços de urgência e emergência têm esperas menores, maior resolutividade e possuem maior integração com a atuação do médico assistente.

[F4]

Pediatria é a especialidade com maior demanda na Barra da Tijuca e bairros adjacentes.



[F3]



[F4]

sob gestão integral da Unimed-Rio, representam cerca de R\$ 25 milhões. O EPVM, por sua vez, realizou procedimentos (como, por exemplo, fisioterapia para reabilitação postural e infusão de medicamentos) que representariam mais de R\$ 2,5 milhões na rede terceirizada. O PA Copacabana, lançado no fim do ano, iniciou suas atividades em ritmo acelerado e, em janeiro, já havia ultrapassado, com um mês de funcionamento, a marca de três mil atendimentos.

Mas, do ponto de vista estratégico, a rede própria da Unimed-Rio representa algo mais. Ela simboliza a busca por uma entrega de serviços com mais qualidade. O Pronto Atendimento da Barra, por exemplo, continua trabalhando com tempos de espera menores do que as emergências dos Hospitais, e sua taxa de internação é de aproximadamente um quarto da observada na rede credenciada (1,5% de todos os atendimentos culminam em internações no PA Barra, contra cerca de 6% na rede). Isso significa custos reduzidos para a operadora, obviamente, mas também maior resolutividade para os clientes, pelo fato de poupá-los do ambiente hospitalar e a redução de riscos associados a uma internação.

“Esta é a visão integrada de que precisamos para dar uma resposta precisa ao momento atual do segmento de saúde privada. Uma visão baseada em acolhimento, em qualidade, com olhos voltados para o bem das pessoas. E que, no fim das contas, tenha também benefícios em termos operacionais e financeiros. Este é nosso caminho para uma situação mais sustentável”, sintetiza Walter Cesar, Superintendente Geral da Unimed-Rio Empreendimentos.

GRI 3.8 : 4.1

VÁRIAS EMPRESAS, UM SÓ OBJETIVO

Para organizar suas novas atividades, a cooperativa de trabalho médico, fundada há 40 anos, precisou se transformar em um grupo econômico, por meio da criação de novas empresas com fins específicos. O mais alto nível de governança continua sendo a assembleia dos médicos cooperados, proprietários e acionistas da operadora (5.220 médicos em dezembro de 2011). Para administrar o grupo, os cooperados elegem uma Diretoria Executiva (cinco membros) e Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, todos compostos integralmente por sócios.

A cooperativa, por sua vez, é controladora da Unimed-Rio Participações, uma *holding* de investimentos que tem, sob sua estrutura, duas outras empresas destinadas à administração da rede própria: a Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares e a Unimed-Rio Soluções em Saúde. A Unimed-Rio Participações também realiza investimentos em outros negócios, como no caso do Hospital Norte D'Or, uma parceria estratégica com o Grupo D'Or, em que a Unimed-Rio possui 30% de participação.

Este relatório apresenta informações consolidadas do grupo quanto a impactos, informações econômico-financeiras e não financeiras. Nos casos em que a informação não contemple todas as empresas ou unidades – por exemplo, por ausência de dados específicos –, esta ressalva estará indicada. Os impactos ambientais, econômicos e financeiros das atividades do Hospital Norte D'Or não são consideradas nos dados consolidados em respeito à política de confidencialidade estabelecida com o Grupo D'Or.





[F5]



[F6]



[F9]



[F10]

Status das unidades próprias

PRONTO ATENDIMENTO BARRA

Primeira unidade própria e a que se encontra em nível mais maduro, o Pronto Atendimento da Av. das Américas atingiu, em janeiro de 2012, a marca de 100 mil atendimentos realizados e já concentra quase todos os atendimentos de urgência e emergência dos bairros da Zona Oeste do Rio para clientes da Unimed-Rio. Entre fevereiro e abril do ano passado, a capacidade da unidade foi colocada à prova com a significativa elevação da demanda provocada pela dengue. Neste mesmo período, foi reforçado o corpo clínico e criados novos espaços. Para 2012, a unidade tem a meta de atingir o patamar de 15 mil atendimentos por mês.

Endereço | Avenida das Américas, 777 - Barra da Tijuca
Telefone | 2483.9400

Horário de funcionamento | 24 horas / sete dias da semana
Especialidades disponíveis | atendimento de urgência e emergência em Clínica Geral, Pediatria e Ortopedia (esta última disponível apenas no período das 7h às 21h45)

[F5] [F9]

Pronto Atendimento Barra: fachada e colaboradoras

[F6]

Pronto Atendimento Copacabana: área de internação pediátrica e equipe

[F7]

Espaço de Reabilitação Postural do EPVM

[F8]

Hospital Unimed-Rio, na Barra

[F10]

Walter Cesar, superintendente geral da Unimed-Rio Empreendimentos, unidade de negócio do grupo responsável pela gestão da rede própria.

PRONTO ATENDIMENTO COPACABANA

Os PAs da Unimed-Rio tiveram suas localizações determinadas pelo número de atendimentos em determinadas regiões. Logo nas primeiras semanas de operação da unidade de Copacabana pôde ser comprovada a efetividade da escolha do bairro – no coração da Zona Sul – e do posicionamento da unidade, em frente a uma estação do Metrô, em local de fácil acesso. Nos primeiros 30 dias de operação, foram realizados mais de 3.000 atendimentos, número muito elevado para uma unidade recém-inaugurada. Espera-se que a taxa de internação seja superior à do PA Barra (no primeiro mês, foi de 2,4% dos atendimentos). Como esperado, pelo perfil demográfico da região, os atendimentos a pessoas com mais de 60 anos representam mais de 25% do total (no PA Barra, essa representatividade não chega a 12%). A unidade tem a mesma meta de produção do PA Barra: a de atingir 15 mil atendimentos por mês até dezembro de 2012.

Endereço | Rua Siqueira Campos, 70 – Copacabana
Telefone | 2483.9900

Horário de funcionamento | 24 horas / sete dias da semana
Especialidades disponíveis | atendimento de urgência e emergência em Clínica Geral, Pediatria e Ortopedia (esta última disponível apenas no período das 7h às 21h45)



[F7]



[F8]

ESPAÇO PARA VIVER MELHOR

O grande entusiasmo com que o EPVM é avaliado por especialistas em gestão de saúde, médicos e clientes se justifica pelo caráter diferenciado da unidade, efetivamente única no Rio de Janeiro. Com espaços dedicados a atividades como infusão de medicamentos, reabilitação postural, ortopédica e cardíaca e de difusão de bons hábitos de vida, o centro do programa de gestão de saúde da Unimed-Rio fechou o ano de 2011 com entrega de 96% de sua capacidade planejada. Mais de 8.600 atendimentos foram realizados, com destaque para mais de 4.700 sessões de reabilitação postural e 2.000 ligadas ao condicionamento cardiometabólico. Neste mês de fevereiro, a Agência Nacional de Saúde, que tem diversos projetos em andamento com relação a gestão de saúde, visitou a unidade para conhecer os resultados. Nas próximas páginas, veja matéria completa sobre o programa e a unidade.

Endereço | Rua Pinheiro Guimarães, 66 – Botafogo
Telefone | 2483.9383
Horário de funcionamento | Das 7h às 20h,
 de segunda a sexta-feira

HOSPITAL UNIMED-RIO

O principal projeto da rede própria registrou avanços importantes ao longo de 2011, e a previsão de inauguração da unidade está mantida para o segundo semestre deste ano. Além da evolução acelerada da construção física da unidade, com conclusão de obras prevista para meados de 2012, três outros pontos merecem destaque. Primeiro, foi constituída a equipe de gestores médicos que irão coordenar os principais serviços da unidade. Vindos de diversas instituições de ponta no Rio de Janeiro, os médicos foram sendo incorporados gradativamente ao grupo com duas funções principais: suportar o processo de planejamento, dimensionamento e especificações de equipamentos e estabelecer os procedimentos médicos, protocolos e demais instrumentos da Gestão de Qualidade.

Dois outros avanços dizem respeito à equipagem da unidade. No fim de 2011, foi concluído o processo de seleção para compra dos equipamentos de imagem que serão fornecidos integralmente pela Phillips. O parque de imagem, para uso nas especialidades de Cardiologia, Oncologia, Ortopedia, Neurologia,

Cirurgia Vascular e Pediatria, para citar apenas algumas, será o mais rápido, moderno e confiável do estado do Rio de Janeiro, com similares somente nos hospitais de referência em São Paulo.

Foram ainda escolhidas as camas do hospital, que serão fornecidas pela Hill-Rom. A aquisição, que será feita diretamente junto ao fabricante, irá gerar uma economia de 30% do valor originalmente orçado para estes equipamentos. Os três modelos de camas podem ser interligados ao sistema de gestão do hospital e monitoram posicionamento e movimentos dos pacientes, além de outras funcionalidades. Ao todo, a unidade terá 214 delas.

Endereço | Av. Ayrton Senna, 2.600
 Previsão de inauguração em 2012.

PREVENIR FUNCIONA

RESULTADOS - PARA CLIENTES, PARA A OPERADORA E PARA OS MÉDICOS - COMPROVAM QUE PROGRAMAS INTEGRADOS DE GESTÃO DE SAÚDE SÃO TÍPICAS SOLUÇÕES GANHA-GANHA PARA UM SEGMENTO PRESSIONADO POR TODOS OS LADOS.



“É realmente maravilhoso. Fez toda a diferença na minha vida. Tomava analgésicos diariamente e agora não tomo mais nada. Me sinto com 30 anos.” Foi assim que D. Neusa Ribeiro Pinto creditou 39 dos seus 69 anos ao Espaço Para Viver Melhor, a unidade de gestão de saúde da Unimed-Rio, onde ela participa de atividades de convivência, *workshops* de alimentação saudável e de um programa de reabilitação postural. Ela sofria de constantes dores cervicais, com alto potencial de, eventualmente, ser submetida a uma cirurgia. Numa abordagem tradicional, não haveria dificuldade para traduzir, em reais, o que significa uma cirurgia de coluna - está entre os procedimentos mais caros hoje em dia e entre os que são comumente evitáveis. No novo mundo da saúde, a conta torna-se mais sutil. Some-se ao custo evitado com materiais, hospital e tudo o mais o valor do sorriso de D. Neusa na foto acima. Nesse novo contexto, se acresce aos componentes de custo a desejável humanização da Medicina, propondo uma nova equação que a Unimed-Rio entende ser fundamental resolver.



[F1]

[F1]

Dona Neusa: livre de remédios, aproveitando mais a vida, sem dores e livre da chateação de uma cirurgia. Um retrato do novo paradigma do setor de saúde.

A constatação de que prevenir é melhor que remediar é vista no cenário médico contemporâneo como uma eficaz forma de administrar a saúde. A Unimed-Rio tem um trabalho distintivo e reconhecido neste sentido, inclusive pela Agência Nacional de Saúde. Entretanto a medicina clássica tem práticas consolidadas, e compatibilizar as duas vertentes representa superar um desafio eminentemente cultural, com raízes profundas e muito arraigadas. A civilização ocidental está habituada a padrões terapêuticos que, em médio prazo, podem não trazer benefícios à saúde e, por outro lado, impor custos evitáveis que colocam em risco todo o sistema, em especial o suplementar.

Com relação aos clientes, a principal dificuldade é desfazer a perigosa noção de que a saúde pode ser tratada como um bem de consumo – como algo que está na garantia e que, se necessário,

será consertada pela assistência técnica autorizada (o plano de saúde). Está em curso uma transformação importante em termos de perfil das doenças, que passam dos episódios agudos para os males crônicos, carecem de procedimentos pontuais de cura e exigem acompanhamento, monitoramento e convívio com a doença. Além dessa mudança de paradigma, a questão da saúde tornou-se, antes de mais nada, um tema financeiro: os gastos nunca foram tão pesados no orçamento familiar. Para quem paga plano de saúde com esforço e diligência, a expectativa é naturalmente muito alta. Quando preciso, os serviços devem ser irrestritos, com o máximo de tecnologia e entregues imediatamente. Algo que não é suportado pela realidade estrutural do sistema privado, nem poderia ser encaixado numa política de precificação suficientemente abrangente e possível para as pessoas.



[F2]

+ 8.600

ATENDIMENTOS ENTRE
AGOSTO E DEZEMBRO DE
2011 NO ESPAÇO PARA
VIVER MELHOR



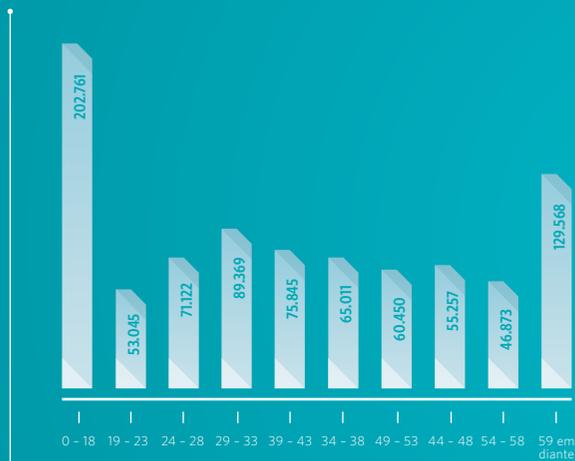
A possibilidade de gozar de boa saúde, que em última instância é o objetivo tanto de indivíduos quanto das operadoras e profissionais de saúde, depende da adoção de bons hábitos, de controle pessoal e de um estilo de vida adequado, equilibrado e consciente. Em nenhum outro momento da história da Medicina o indivíduo foi tão claramente convocado a tomar as rédeas da sua saúde – até o ponto de estar sendo questionado o termo paciente, que revela passividade. Este é um paradigma fundamental a ser adotado. A saúde não é um produto, nem pode ser garantida por bons serviços. Ela é um bem pessoal, que exige atenção.

Sobre os médicos, pesam ainda anos de condicionamento e treinamento no sentido de privilegiar e manter o foco sobre assistência terciária e não preventiva – fenômeno que é iniciado nas salas de aula, estimulado pela indústria de saúde (a farmacêutica, com seus altos investimentos em marketing, por exemplo) e ratificado pela mídia, pela internet e, em último caso, pelos próprios pacientes. O programa de gestão de Saúde da Unimed-Rio, em toda a sua extensão, foi pensado para servir como complemento ao trabalho médico, fundamentado no engajamento ativo dos cooperados. Nos casos observados, como no acompanhamento de pacientes crônicos, constata-se que a participação no programa aumenta o contato com o médico assistente, e não o contrário. São sensivelmente reduzidos, no entanto, os episódios críticos e as internações.

[F2]

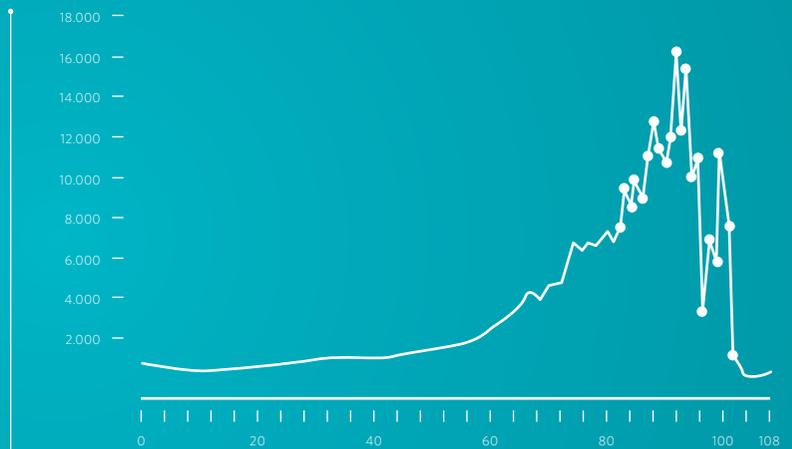
Gestores e equipe do EPVM. Projeto era um sonho antigo da Unimed-Rio, finalmente viabilizado, de forma integrada com a rede assistencial.

PIRÂMIDE ETÁRIA DOS BENEFICIÁRIOS DA UNIMED-RIO | JAN 2012
EM VIDAS



FONTE: UNIMED-RIO

CUSTO PER CAPITA POR IDADE
CLIENTES UNIMED-RIO



FONTE: UNIMED-RIO

Para a Unimed-Rio, esta mudança de modelo não é menos significativa. Há poucos anos, quem poderia dizer que uma cozinha gourmet, para aulas de alimentação saudável, faria parte do trabalho de uma operadora de saúde? Ou que atividades sociais, de integração, seriam oferecidas gratuitamente para clientes idosos, como forma de abrir espaço para uma avaliação integral de suas condições de saúde? Uma das primeiras clientes da Unimed-Rio a experimentar o Espaço Para Viver Melhor chegou a dizer: "Nunca achei que um plano de saúde fosse oferecer algo assim. E, ainda por cima, de graça".

Sob o antigo paradigma, sim, tudo isso é inusitado. Mas a gestão de saúde é mais do que um conjunto de ações simpáticas. E, sob nenhum aspecto, gratuita. Muito pelo contrário.

CONTEXTO: PERFIL DE SAÚDE DA NOSSA CARTEIRA

A cobertura dos planos de saúde no município do Rio já é superior a 50% do total de habitantes, e a população carioca está sob os efeitos de fenômenos já há muito conhecidos e mapeados em todo o Brasil – aumento da expectativa de vida e envelhecimento da população, ritmo de vida acelerado, maus hábitos, exposição a ondas epidêmicas e lacunas infraestruturais em saúde pública, entre outros fatores. Estes vetores, conjugados, cobram um preço alto: em 2003, cerca de 30% da população brasileira declaravam possuir alguma doença crônica¹.

Nos quase 850 mil clientes da Unimed-Rio observa-se uma importante concentração na faixa etária que começa aos 59 anos (mais de 129 mil pessoas), bem como na base da pirâmide etária – crianças e adolescentes representam quase um quarto do total. Sobre o primeiro grupo recai uma atenção especial pela necessidade de cuidados médicos contínuos. Na população atendida pela Unimed-Rio, como esperado, o custo per capita aumenta exponencialmente a partir dos 60 anos, em um comportamento conhecido entre especialistas em saúde como a curva em "J". Essa simples constatação direciona o foco das ações de promoção e prevenção para os idosos e para os adultos com potencial de desenvolvimento de doenças crônicas.

¹ "Indicadores Sociodemográficos e de Saúde no Brasil", do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 2009. Disponível no site www.ibge.gov.br.



[F3]



[F4]

+ 6.300

PESSOAS PARTICIPAM
DO PROGRAMA DE
GERENCIAMENTO DE
DOENÇAS CRÔNICAS



Estas são as premissas fundamentais do Espaço Para Viver Melhor, que entre agosto e dezembro de 2011 realizou mais de 8.600 atendimentos, sendo dois mil deles no Espaço Cardiometabólico, focado em recondicionamento e acompanhamento de pacientes com doenças cardíacas, hipertensos ou diabéticos. Outra unidade que apresentou resultados acima dos previstos foi a de Infusão de Medicamentos, dedicada à aplicação de drogas essencialmente para tratamento reumatológico. Até a criação do EPVM, esses medicamentos eram ministrados em clínicas oncológicas. Foram realizados quase 500 atendimentos em 2011, com receptividade total dos clientes, que têm agora um espaço mais confortável e adequado – e espera-se que em 2012 a unidade possa concentrar todos os casos dessa natureza. Os resultados foram 33% superiores ao planejado.

O programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, no entanto, não se limita à atuação no EPVM. Atualmente,

6.300 pessoas participam do programa, que inclui visitas domiciliares de equipes multidisciplinares, em especial de enfermeiras, acompanhamento por telefone e uma central de emergências. O trabalho é um complemento ao atendimento pelo médico assistente, com foco na educação do cliente. Os resultados clínicos, mais uma vez, são animadores: 93% deles não sofreram internações decorrentes da enfermidade monitorada e, entre os que já haviam sido internados, 85% não voltaram a ter episódios críticos. Em termos financeiros, estes resultados significariam R\$ 2,6 milhões em custos evitados. Além disso, a gravidade das internações que ainda ocorreram foi menor. Considerado esse fator, o custo evitado no ano de 2011 foi de R\$ 32 milhões – ou, apenas a título de comparação, metade do resultado líquido da Unimed-Rio no mesmo período. Como impacto social positivo, aproximadamente 1.100 pessoas e suas famílias livraram-se do desconforto de ter um parente hospitalizado. Ou, na pior das hipóteses, tiveram o prazer de recebê-los de volta em casa mais cedo e em condição menos grave.

A Unimed-Rio atua também, junto a algumas de suas empresas clientes, no mapeamento dos fatores de risco dos funcionários. Já foram realizados, desde

[F3]

Espaço Gourmet, uma excelente ideia do EPVM, com aceitação imediata dos clientes e excelentes resultados. Antigos (maus) hábitos estão sendo transformados.

[F4] [F5]

Os espaços de reabilitação postural e cardiometabólico do EPVM, respectivamente. Padrão das instalações impressiona tanto quanto a proposta inovadora.



[F5]

2009, mais de 16,5 mil perfis em 107 empresas. Destes, 2.400 foram incluídos em programas específicos de gerenciamento. Sedentarismo, tabagismo, obesidade, hipertensão, diabetes, níveis de colesterol e a realização ou não de exames preventivos básicos (próstata, ginecológicos, mamografia, por exemplo) são alguns dos fatores cruzados com idade, ocupação e outros dados para determinar perfil de risco. Muitos deles são encaminhados para o Programa Coração Saudável, uma das ações de monitoramento de maior impacto positivo.

Impacto econômico positivo: custo evitado no ano de 2011 foi superior a R\$ 30 milhões.

Atenção domiciliar

O serviço de atenção domiciliar – ou *home care*, em inglês, como também é conhecido – é uma ferramenta para determinados casos clínicos à disposição das operadoras de saúde. Não é um serviço coberto por nenhum de nossos produtos, nem previsto como opcional. É, antes de mais nada, uma escolha médica. Ainda assim, o serviço exige grande atenção da gestão em função da dificuldade de entendimento dessas

condições por parte de clientes, da imprensa e até mesmo da Justiça. A Unimed-Rio compreende os motivos dessa situação. Em muitos casos, a carência de suporte é de natureza social, não médica – como no caso de idosos que vivem sozinhos. Ao longo de 2011, a Unimed-Rio atendeu a cerca de 1.500 pessoas com serviços desse tipo. Quase a metade delas tem idade superior a 80 anos.

UMA VISÃO ABRANGENTE DE PERFORMANCE EMPRESARIAL

DESEMPENHO DO GRUPO PODE SER ABORDADO SOB DIFERENTES ASPECTOS, DESDE COMO ELE GERA E DISTRIBUI RIQUEZA ATÉ SEUS ESFORÇOS PARA MINIMIZAR IMPACTOS AMBIENTAIS DECORRENTES DE SUA OPERAÇÃO.



Acontecimentos recentes, como a crise financeira global do fim de 2008, têm reforçado a importância de uma abordagem diferente, por parte das empresas, sobre seus resultados e entregas para a sociedade. O padrão seguido por este relatório, criado pela Global Reporting Initiative (GRI), é um dos exemplos do esforço no sentido de tornar a comunicação de performance mais compreensível, transparente e abrangente. O resultado econômico de uma companhia não é mais capaz de dar conta da complexidade de nossas vidas. Já não é mais a referência definitiva e, dependendo da relação de cada indivíduo com uma empresa, não é sequer a mais importante. O caminho a ser seguido envolve um olhar ampliado, que considere o que chamamos de impactos – os efeitos, desejáveis ou não, de nossa atividade sobre a vida das pessoas.



[F1]

A comunicação de performance nos dias de hoje tem sido dividida pelos especialistas em dois grandes blocos de informações. O primeiro diz respeito a políticas e diretrizes de gestão, incluindo quais temas são prioritários em cada esfera da administração de recursos. O segundo grupo é constituído por indicadores que possam materializar o sucesso ou não dessas diretrizes – além, claro, de serem eles próprios os balizadores internos, servindo como referências gerenciais.

A GRI recomenda que as empresas relatoras deixem bem claras quais as suas políticas, que riscos e oportunidades enxergam e quais os indicadores mais importantes nessas esferas de atuação. Na próxima página, estão declaradas as principais políticas de gestão e, em seguida, são apresentados indicadores econômico-financeiros e ambientais. As informações relativas ao desempenho na esfera social foram reunidas no capítulo que se inicia na página 56.

A Unimed-Rio mantém há cinco anos o nível máximo de abrangência, relatando todos os indicadores da GRI

[F1]
Fachada da sede administrativa da Unimed-Rio, na Barra.

GRI DMA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Unimed-Rio transformou-se há pouco tempo em um grupo econômico por meio da verticalização, e uma abordagem geral mantida foi a de preservar o controle decisório (e acionário) do corpo de médicos cooperados sobre todas as atividades. No planejamento para a verticalização, a organização já havia identificado que as novas empresas, com relação à cooperativa de trabalho que as controla, poderiam demorar a adotar determinadas práticas corporativas, em seu período de maturação, ou exigir adaptações, em função das atividades diferenciadas. Estes pontos são acompanhados pelo comitê executivo e pela Diretoria. Gradativamente este alinhamento está sendo promovido sem riscos mais importantes identificados.

PERFORMANCE ECONÔMICA

O grupo procura manter um olhar voltado para o médio prazo, com foco não somente na geração de resultado e caixa, mas, especialmente, sobre a capacidade de atendimento às reservas técnicas e legais exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Nesse sentido, um indicador fundamental é aquele conhecido como margem de solvência, que estabelece uma relação mínima entre faturamento e patrimônio líquido – e que a Unimed-Rio continua atendendo. Um novo aspecto diz respeito ao custeio das unidades próprias enquanto elas superam suas fases de maturação operacional. Como os recursos para implantação de novas unidades são muito preciosos para a cooperativa, tem sido adotada uma política mais cautelosa para a seleção e início de novos projetos. Qualidade dos serviços e gestão de custos administrativos são pontos fundamentais.

DESEMPENHO AMBIENTAL

Os impactos ambientais tornaram-se mais relevantes para o grupo Unimed-Rio a partir da construção e da operação das unidades próprias, tanto pelos empreendimentos propriamente quanto pelo gerenciamento de resíduos. A abordagem fundamental recai sobre a observância de protocolos nacionais e internacionais, que irão fundamentar a acreditação dos recursos próprios. Nossa organização entende esses protocolos – como as diretrizes da Joint Commission International e a Política Nacional de Resíduos Sólidos – como fontes de oportunidades de diferenciação, não como riscos legais ou regulatórios.

PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

Elencada entre as melhores do país neste quesito, o grupo Unimed-Rio enfrenta o desafio de incorporar novas especialidades em seu corpo funcional. A criação de subcultura é um risco mapeado que está sendo tratado abertamente por meio de comunicação direta aos gestores e nos canais corporativos. A política global de abertura à opinião, diversidade e participação dos indivíduos continua sendo privilegiada, e os principais indicadores de necessidades de melhoria surgem com as pesquisas de clima organizacional anuais, realizadas por entidade externa especializada (Great Place to Work).

DIREITOS HUMANOS

A Unimed-Rio entende que, por seu peso econômico e social, pode ajudar a disseminar práticas que defendam direitos essenciais e combatam a desigualdade e o desequilíbrio em todas as suas manifestações. Empregamos esforços para mapear e qualificar nosso relacionamento com a cadeia produtiva desde 2010.

DESEMPENHO SOCIAL

O acesso à saúde é, por si só, o mais importante aspecto do papel social do grupo Unimed-Rio, e ele é claramente identificado como um dos fatores mais importantes para a sustentabilidade em escala global. Essa importância abre as portas para a organização participar efetivamente de discussões mais amplas sobre o futuro de nossa cidade e nosso país. Mantemos um portfólio de ações de cunho social principalmente ligadas à saúde, qualidade de vida, atenção às crianças e educação, que é entendido como uma contrapartida aos cariocas pela preferência e confiança. Para monitorar mais precisamente nossos impactos sociais, utilizamos o modelo de Balanço Social do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), disponível para download no site da Unimed-Rio, cujas principais informações foram incorporadas a este relato.

Indicadores de performance econômico-financeira

GRI EC1: EC4

O mais importante indicador global de desempenho para a Unimed-Rio é a Distribuição do Valor Adicionado, a DVA, que representa o volume e a distribuição da riqueza gerada pelo grupo anualmente. Em 2011, a DVA registrada foi de R\$ 630,2 milhões, contra R\$ 483 milhões no ano anterior. Os cooperados, como esperado pela própria estrutura e razão da empresa, receberam pouco mais de 61% destes valores gerados, enquanto aos colaboradores foram direcionados 16,3%.

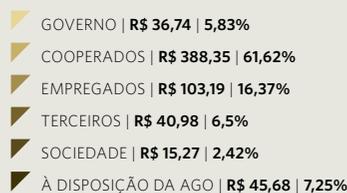
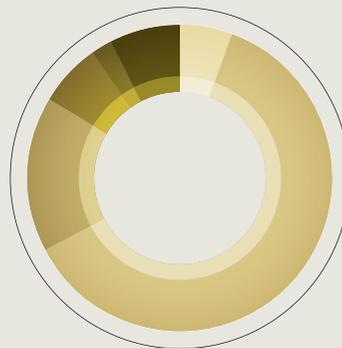
Os investimentos direcionados à comunidade constituíram um impacto superior a R\$ 15 milhões e informações mais detalhadas pode ser encontradas nas páginas 57 e seguintes. A parcela da riqueza gerada destinada ao governo refere-se a impostos, não havendo qualquer ajuda significativa do poder público para a organização (que se vale apenas de leis de incentivo fiscal; em 2011, o montante utilizado foi de aproximadamente R\$ 1 milhão). A Unimed-Rio não investe em campanhas políticas ou ações de cunho lobista. Pouco mais de R\$ 47 milhões, dos cerca de R\$ 60 registrados como sobras do exercício, terão destinação definida pela Assembleia de médicos cooperados, órgão máximo de governança do grupo. Aos agentes financiadores, foram destinados, ao longo do ano, cerca de R\$ 40 milhões (referentes a pagamentos de juros e despesas financeiras, entre outros).

GRI EC2

Uma importante externalidade produz impactos econômicos para a Unimed-Rio. Embora as atuais mudanças climáticas tenham múltiplos e evidentes impactos sobre a saúde da população, três aspectos em particular exercem considerável pressão: o aumento da incidência de doenças respiratórias, devido à irregularidade no regime de chuvas e ao aumento na concentração de poluentes no ar; o

IMPACTOS ECONÔMICOS DIRETOS - DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO 2011

EM MILHÕES DE REAIS E EM PORCENTAGEM



FONTE: UNIMED-RIO

aumento na contaminação por doenças veiculadas pela água, como giardíase, amebíase, esquistossomose etc.; e a dengue, com picos de infecção nos meses de verão e primavera. Em 2011, houve 1.394 casos de internações por suspeita de dengue, com aumento de 163% em relação ao volume de 2010, em que não houve epidemia. O custo relacionado foi superior a R\$ 2,1 milhões (aumento de 127% com relação a 2010). A atuação no Pronto Atendimento da Barra foi fundamental para a ação, com 648 notificações de suspeita e 16 casos com internação posterior. Foram ainda registrados mais de 3.600 casos de internações relacionadas a doenças respiratórias associadas à concentração de poluentes atmosféricos.

IMPACTOS NO MERCADO LOCAL

GRI EC5

A Unimed-Rio continua sendo uma empregadora e contratante importante para o Rio de Janeiro. Em 2011, o salário mínimo local foi de R\$ 545. O menor salário pago a profissionais celetistas no grupo Unimed-Rio foi de R\$ 469 (86% do salário mínimo) para os jovens aprendizes com carga horária reduzida de 6 horas. O menor salário para profissionais com carga de 96 horas por mês foi de R\$ 590 (cerca de 108% do mínimo). A situação foi a mesma para homens e mulheres no mesmo cargo, sem distinção.

GRI EC6

A contratação de fornecedores é majoritariamente local. Embora não haja precisão nos dados, o grupo opera com uma relação estimada de 80% para 20% entre contratados do Rio de Janeiro e de fora da cidade. Com a contratação de bens e serviços gerais, a Unimed-Rio injetou mais de R\$ 54,7 milhões na economia. Os custos de aquisição de órteses, próteses e materiais especiais, um dos itens de maior índice de inflação na saúde brasileira, ultrapassaram R\$ 168 milhões. O grupo Unimed-Rio tem estruturas específicas e normatização interna para aquisições, mas já identificou que precisa compartilhar e tornar mais claras estas regras e práticas com o mercado.

GRI EC7

Quanto à contratação de executivos, a Unimed-Rio mantém 100% dos seus recrutados na cidade. A alta administração é composta por cooperados radicados no Rio de Janeiro. As vagas executivas para a rede própria foram divulgadas nacionalmente, não havendo nenhum tipo de restrição à candidatura de profissionais de fora do Rio.

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

GRI ECS

Em alguns casos, a operação de uma empresa tem reflexos, positivos ou negativos, que podem ser associados a ganhos mensuráveis em termos econômicos. Um exemplo foi a construção pela Unimed-Rio, em parceria com a CEDAE, de uma rede de esgoto e águas pluviais próxima ao futuro hospital da cooperativa – uma melhoria de infraestrutura que beneficiará diversos moradores da região. O investimento da Unimed-Rio foi de R\$ 1,32 milhão.

Diferentemente do que aconteceu em 2010, a cooperativa não realizou em 2011 campanhas públicas de prevenção e promoção de saúde. Ações de promoção dirigidas a beneficiários de empresas clientes, como os programas Coração Saudável e Gestação Saudável, por exemplo, receberam investimentos de R\$ 360 mil no ano de 2011, outro impacto econômico indireto importante ligado à saúde.

GRI ECS9

De modo geral, o impacto econômico indireto mais significativo é, de fato, a expressão prática do contexto desenhado nas primeiras matérias deste relatório: cada vez mais a saúde pesa no bolso dos brasileiros. Pesquisa de Contas Satélites, do IBGE, divulgada em janeiro de 2012, revelou que 56,3% das despesas com bens e serviços ligados à saúde no país foram pagos pelas famílias entre 2007 e 2009. O restante foi financiado pelo governo ou instituições sem fins lucrativos. Em 2009, o volume total de gastos com saúde foi de R\$ 283,6 bilhões, ou o equivalente a 8,8% do Produto Interno Bruto Nacional. O aumento nos gastos das famílias aumentou 19,6% entre 2007 e 2009. Todas as ações de gestão equilibrada e prevenção da Unimed-Rio terão desdobramentos significativos sobre essa dura realidade.



[F2] [F3]

[F2] [F3]

Hospital da Unimed-Rio, que busca certificação de construção verde, é um exemplo em que a gestão ambiental adquire padrões mais elevados e atenção especial.

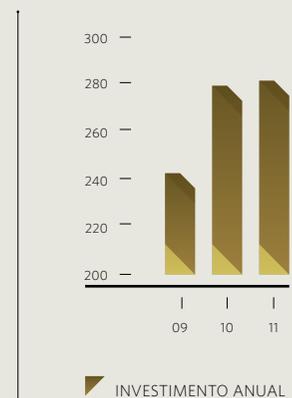
Indicadores de performance ambiental

Em 2011, a mensuração do consumo de materiais e utilização de energia apresentou alguns avanços, e, para uma parte dos itens, já foi possível registrar com maior confiabilidade a quantidade consumida – até então, a Unimed-Rio apresentava os valores gastos por ser a melhor informação disponível. Por serem muito extensos, os dados serão apresentados de forma consolidada (todas as empresas do grupo e todas as unidades somadas), mas informações técnicas adicionais podem ser solicitadas pelo e-mail sustentabilidade@unimedrio.com.br.

De modo geral, não houve modificações importantes na gestão ambiental da cooperativa, que mantém uma postura bastante alinhada com normas e legislações específicas. Entretanto, em casos como o tratamento de impactos gerados pela construção do hospital próprio, por exemplo, a organização assume padrões mais elevados e persegue certificações de padrão internacional. Em 2011, os números – especialmente no tratamento de resíduos – já revelam o esperado impacto provocado pelas unidades próprias, tanto pelo aumento do volume da operação quanto pela especificidade da atividade (lixo hospitalar é uma nova realidade para o grupo). Em termos de investimentos, foi praticamente mantido o nível observado em 2010.

GRI EN13 : EN30

INVESTIMENTOS EM PROJETOS AMBIENTAIS EM MILHARES DE REAIS



FONTE: UNIMED-RIO



[F4]

MATERIAIS E ENERGIA

GRI EN2

O papel usado para materiais internos e boa parte dos externos tem origem em florestas certificadas e cultivadas para este fim (FSC). Muitos daqueles comprados para eventos são escolhidos por serem reciclados (canetas, blocos, bolsas, mochilas etc.). Não é possível ainda reportar o percentual exato de utilização de reciclados em função do total em nenhum dos dois casos, lacuna que a empresa pretende preencher até 2014. Em 2011, a ONG Tem Quem

Queira reutilizou 5.700m² de lonas e banners da Unimed-Rio para a produção de materiais que foram vendidos à própria cooperativa.

Além disso, a construção hospital Unimed-Rio, que segue os preceitos de sustentabilidade ambiental da Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), tem cerca de 30% de todo o material utilizado provenientes de materiais reciclados ou reutilizados.

GRI EN1

QUADRO GERAL DE CONSUMO DE MATERIAIS DO GRUPO UNIMED-RIO 2009 A 2011

	QUANTIDADE 2011	VALOR 2011 R\$	VALOR 2010 R\$	VALOR 2009 R\$
PAPEL	28.881 KG	106,7 MIL	182,6 MIL	273,4 MIL
COPO PLÁSTICO	1,69 MILHÃO DE UNIDADES	24,5 MIL	ND	ND
TONNER DE IMPRESSORA	ND	351,1 MIL	ND	ND
MATERIAIS DE ESCRITÓRIO	ND	194,4 MIL	ND	ND
IMPRESSOS	ND	4,0 MILHÕES	3,5 MILHÕES	3,6 MILHÕES
MATERIAIS DE HIGIENE E LIMPEZA	ND	130,5 MIL	ND	ND
MATERIAIS DE MANUTENÇÃO PREDIAL	ND	488 MIL	ND	ND
MATERIAIS PARA OBRAS E REFORMAS	ND	1,36 MILHÃO	ND	ND

ND | NÃO DISPONÍVEL

[F4]

Consumo per capita de energia elétrica caiu em 2011 em função do melhor aproveitamento espacial e da troca gradativa de equipamentos por versões mais eficientes.

GRI EN3

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA DO GRUPO UNIMED-RIO

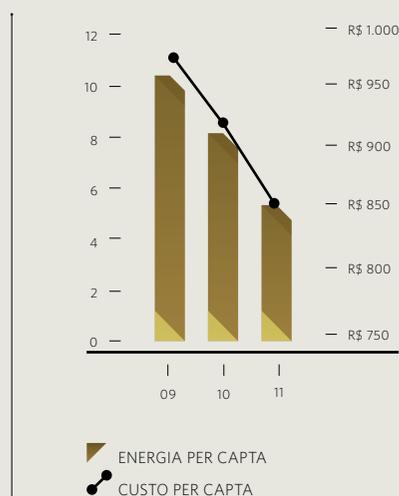
2009 A 2011 - EM GIGAJOULES²

TIPO DE ENERGIA	2009	2010	2011
ETANOL - ÁLCOOL COMBUSTÍVEL	92,21	61,61	-
GASOLINA	614,56	888,67	1.006,10
DIESEL	17,54	23,24	101,53
GÁS	6.049,90	5.611,82	6.417,50
ENERGIA ELÉTRICA	15.400,27	13.343,67	11.918,34

GRI EN5 : EN6 : EN7

As principais práticas para redução de consumo foram mantidas – como a campanha interna de conscientização batizada de Consumo Consciente, que aborda aspectos do uso racional de água, energia, papel e alimentos – e alguns avanços importantes foram observados no consumo energético em função de melhor aproveitamento das instalações e da substituição gradual de equipamentos por versões com maior eficiência. O custo anual de energia elétrica por colaborador, por exemplo, caiu de R\$ 920 em 2010 para R\$ 850 no ano passado – em termos de consumo de energia, de 7,7 GJ para 4,85 GJ por ano, respectivamente. Com relação ao consumo indireto de energia – como, por exemplo, o combustível utilizado para o transporte dos colaboradores para o trabalho – ainda não temos meios de aferir os impactos nem eventuais reduções (é um projeto previsto para 2013). De todo modo, a Unimed-Rio incentiva a carona solidária por meio de campanha interna, além do uso de teleconferências entre suas unidades.

CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

EM GIGAJOULES² E R\$

FONTE: UNIMED-RIO

ÁGUA

GRI EN8 : EN9 : EN10

A Unimed-Rio só utiliza água do sistema da Cedae e, em 2011, consumiu 21,25 mil metros cúbicos para sua operação, que representaram um custo anual de R\$ 412 mil, aproximadamente. Com relação a 2010 as informações comparativas são inconsistentes e, a partir deste ano, será possível monitorar a variação de consumo com mais clareza. A atividade do grupo não afeta qualquer fonte hídrica diferente da rede pública, e nossos empreendimentos, como o hospital, valem-se de procedimentos para melhor uso do recurso, como o uso de torneiras ativas por sensor e válvulas de descargas com duplo controle de fluxo de água.

BIODIVERSIDADE

GRI EN 11 : EN12 : EN13 : EN 14 : EN15

A sede administrativa da Unimed-Rio encontra-se às margens da Lagoa da Tijuca, adjacente a uma pequena faixa de manguezal, com cerca de 1.250m². Segundo a Resolução CONAMA nº 303/2002, todo manguezal é considerado uma Área de Preservação Permanente, tornando o local protegido pelo Código Florestal Brasileiro. Protegemos essa faixa, e nossa operação não representa riscos ao ecossistema. No bairro em que está instalada a sede, há registros de despejos inadequados de esgotos domiciliares em praias e lagoas, de alto impacto para estes ecossistemas. São feitas avaliações trimestrais da qualidade dos efluentes despejados pela Unimed-Rio na Lagoa da Tijuca, que são encaminhadas para aprovação da Secretaria Municipal de Meio Ambiente. Nenhuma inconformidade foi identificada em 2011, e por isso o grupo não possui estratégias específicas. Não há espécies ameaçadas em habitats próximos ou impactados pela Unimed-Rio.

² Combustíveis e eletricidade são fontes diferentes de energia. Para permitir melhor comparação dos dados, em 2012 a Unimed-Rio optou por reportar o consumo energético em Gigajoules, unidade utilizada internacionalmente.

EMISSÕES E DESCARTES

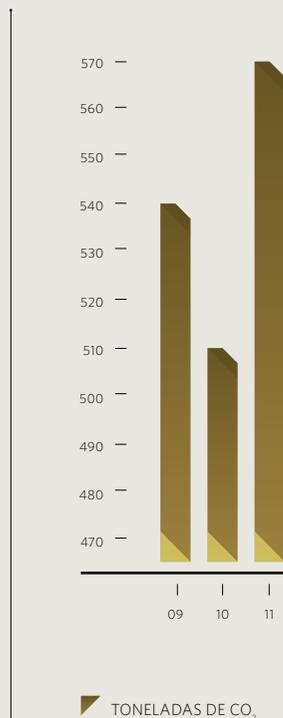
GRI EN 17 : EN18 : EN19 : EN 20 : EN21

Como ocorre com o consumo energético, a Unimed-Rio ainda não dispõe de meios para calcular os impactos indiretos referentes a emissões atmosféricas, o que espera poder reportar com precisão a partir de 2014. Em 2011, as unidades administrativas e de saúde da cooperativa iniciaram a contabilização de suas emissões de carbono (somente próprias). Os eventos realizados possuem suas emissões contabilizadas e neutralizadas pela Neutralize Carbono, por meio da aquisição de reduções certificadas de emissão (RCE), também conhecidas como Créditos de Carbono, de projetos registrados e certificados pela Convenção Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (CQNUMC/UNFCCC). Ao todo, foram neutralizadas 31 toneladas de emissões de gases de efeito estufa. As atividades não geram emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio ou outras emissões atmosféricas significativas, nem tampouco utilizam e descartam água em seu processo produtivo, que é usada apenas para a manutenção básica das unidades. A principal fonte emissora é o sistema de refrigeração (movido a gás natural).

GRI EN 16

EVOLUÇÃO DAS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

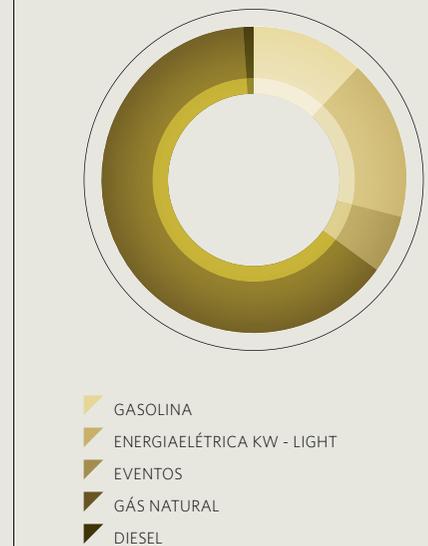
EM TONELADAS



FONTE: UNIMED-RIO

GRI EN 16

ORIGEM DAS EMISSÕES DE CO₂ EM 2011



¹Foram utilizados os fatores de conversão dos combustíveis do manual IPCC (Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas - ONU), de 2006, e de energia no site do Ministério de Ciência e Tecnologia (Ano base 2011).

FONTE: UNIMED-RIO

RESÍDUOS

GRI EN 22 : EN23 : EN24 : EN25 : EN26 : EN27 : EN28 : EN29

A Unimed-Rio promove coleta seletiva em todas as unidades. Em 2009, a identidade visual da empresa foi atualizada, gerando um volume considerável de materiais para reciclagem – daí a diferença significativa para os anos seguintes. A coleta de resíduos, inclusive os das unidades médicas, é realizada por empresas especializadas, e em 2011 gerou custo de R\$ 19,5 mil. O tratamento e a eliminação atendem todas as normas vigentes, nunca houve não-conformidade ou multas aplicadas. Aproximadamente,

mais de 20 toneladas de resíduos foram destinadas à reciclagem sem impactos significativos, derramamentos ou acidentes. Assim como ocorre com o descarte de água, não há impacto sobre a biodiversidade local quanto ao tratamento de resíduos sólidos. Pelo tipo de atividade, os impactos ambientais dos produtos são inexpressivos (prestadora de serviços) – mas, no entanto, não foi possível ainda estabelecer o processo de recuperação das carteirinhas de plástico de clientes.

QUANTIDADE DE MATERIAIS RECICLÁVEIS COLETADOS

2009 A 2011

2009	2010	2011
QUANTIDADE (KG)	QUANTIDADE (KG)	QUANTIDADE (KG)
54.427	15.311	20.421

INÍCIO, MEIO E FIM

RAZÃO DE EXISTIR DA UNIMED-RIO, PRINCIPAIS AGENTES PARA A ENTREGA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE E MAIORES RESPONSÁVEIS PELO DESENVOLVIMENTO DO NEGÓCIO, MÉDICOS COOPERADOS TÊM A POSSIBILIDADE CONCRETA DE MUDAR A FACE DO SEGMENTO DE SAÚDE SUPLEMENTAR.

UNIMED-RIO É UMA ORGANIZAÇÃO SEM FINS LUCRATIVOS. VISAMOS A PRODUÇÃO DE RIQUEZA PARA O MÉDICO COOPERADO, INCORPORANDO O RESULTADO DE SUA ATIVIDADE AO SEU PATRIMÔNIO OU REINVESTINDO NO NEGÓCIO.

Em 1971, 27 médicos assinaram a ata de constituição de uma cooperativa de trabalho, temendo que as mudanças econômicas, sociais e no setor de saúde que estavam em curso no Brasil do milagre econômico inviabilizassem sua profissão. Hoje, aos 40 anos, a Unimed-Rio, um grupo econômico que está entre os maiores do país, busca seu caminho entre dois modelos empresariais bastante distintos. Por um lado, mantém-se fiel a seu propósito essencial – o de gerar trabalho e riqueza para o médico cooperado –, o que significa ter uma abordagem diferenciada da noção de resultado econômico. A Unimed-Rio não é uma organização sem fins lucrativos. Visa produção de riqueza. O resultado de sua atividade, no entanto, é integralmente dividido entre os médicos, incorporado ao seu patrimônio ou reinvestido no negócio. Não temos compromisso com o lucro. Ainda assim, o grupo compete e se insere em um mundo de grandes conglomerados econômicos, e cada vez maiores, ligados aos mercados financeiro e de futuros. Um grande desafio para a gestão de sustentabilidade é conciliar o compromisso fundamental da cooperativa com a dinâmica da competição agressiva, orientada a resultado. No ponto de partida dessa discussão, ao longo do processo de geração de riqueza e como principais beneficiados estão os médicos, sócios da Unimed-Rio.



[F1]

Do ponto de vista da geração de trabalho e riqueza, há vários anos a Unimed-Rio mantém uma política bastante estrita que privilegia o médico cooperado. A cada mês, mais de 400 mil pessoas utilizam os serviços do grupo, e a rede de médicos à disposição dos clientes é a maior e mais bem avaliada do Rio de Janeiro. O volume crescente de demanda pelo trabalho médico reflete-se diretamente no incremento da riqueza distribuída. Em 2011, mais de R\$ 420 milhões foram destinados ao pagamento da produção dos sócios – que representam 19% do total dos custos médicos – e cujo patrimônio comum passou de pouco mais de R\$ 200 milhões em dezembro de 2010 para R\$ 207 milhões ao término do exercício

passado. Estas são as duas principais formas de retorno para o médico: remuneração direta pelos serviços – que a Unimed-Rio mantém há mais de uma década como a melhor do mercado – e crescimento patrimonial da cooperativa.

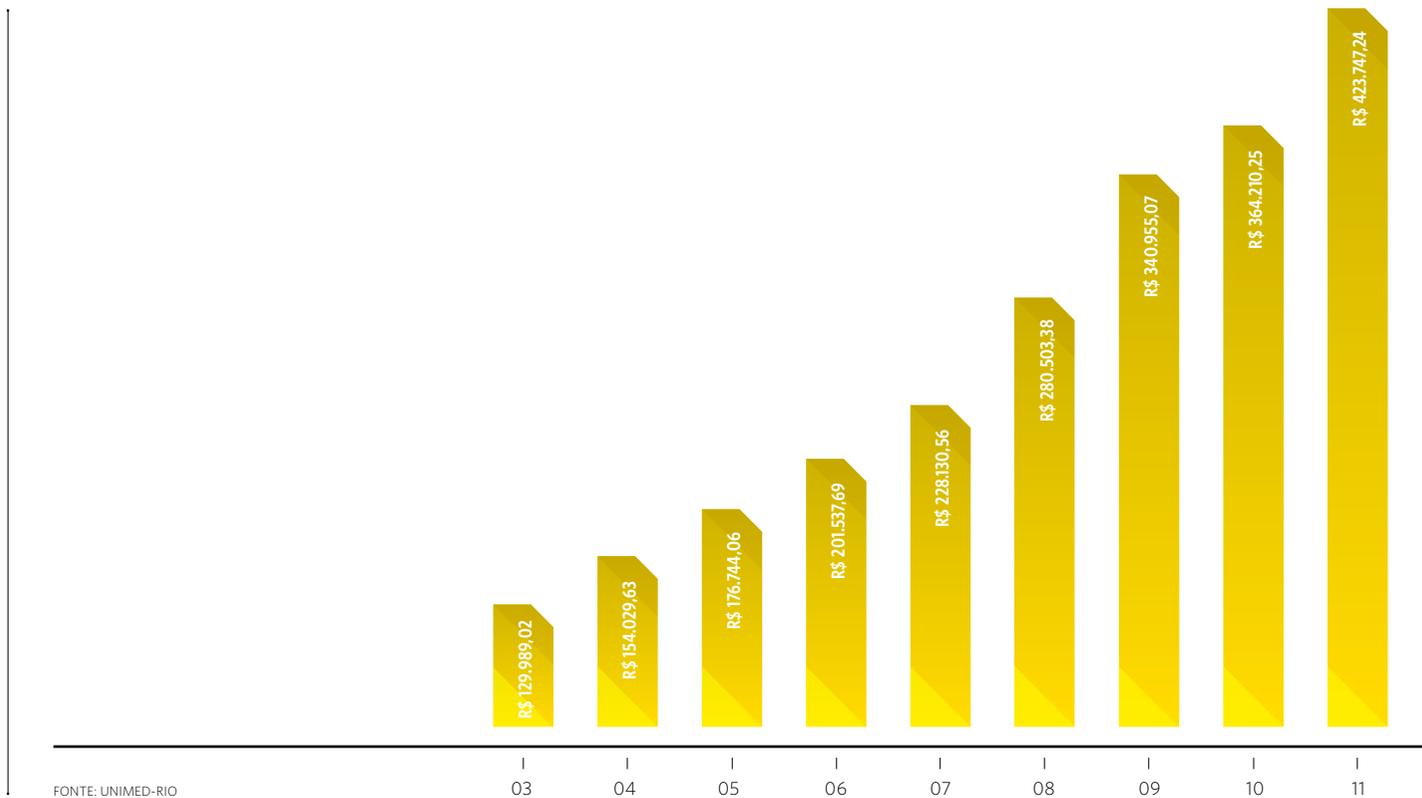
Como esses mecanismos de remuneração estão interligados, acabam exigindo um envolvimento e uma participação diferenciada dos médicos com a Unimed-Rio, em comparação com outros planos de saúde dos quais são meramente *recursos credenciados*. Na engrenagem da saúde suplementar, o médico é o grande direcionador de despesas. É de sua mão que saem os pedidos para exames, internações, compra de materiais e demais gastos relacionados. Em tempos de grande oferta tecnológica, expectativas do cliente quanto a uma abundância de recursos e facilidade de acesso à rede assistencial, é fundamental

que os cooperados entendam que quanto mais racional for o uso dos recursos, maior será seu retorno como sócio da operadora. Essa dupla relação – de dono do negócio e de direcionador de despesas – continua sendo objeto de esforços permanentes da administração da cooperativa em seu relacionamento, comunicação e transação operacional com os médicos. Por seu impacto em cascata, é também considerada estratégica para os fins de sustentabilidade do negócio em longo prazo.

[F1]

O Fórum Unimed trata de questões médicas atuais que tenham grande impacto na qualidade de serviços da cooperativa para seus clientes.

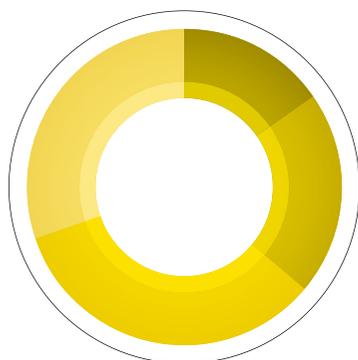
TOTAL ANUAL PAGO AOS COOPERADOS PELA PRODUÇÃO MÉDICA
2003 A 2011



PERFIL DOS COOPERADOS

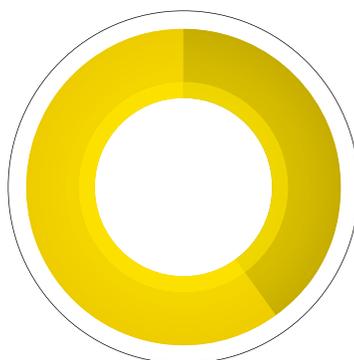
O ano de 2011 foi encerrado com 5.220 cooperados, com o ingresso de sete novos sócios e 55 saídas, voluntárias ou por óbito. Do total de sócios, cerca de 4.900 são ativos em termos de produção. Há predominância de homens (59,9%) e de pessoas com 50 anos ou mais (63,8%).

POR FAIXA ETÁRIA



- ATÉ 29 ANOS | 9
- 30 A 39 ANOS | 793
- 40 A 49 ANOS | 1.084
- 50 A 59 ANOS | 1.759
- MAIS DE 60 ANOS | 1.575
- TOTAL | 5.220**

POR GÊNERO



- FEMININO | 2.090
- MASCULINO | 3.130
- TOTAL | 5.220**

POR ESPECIALIDADES



- UROLOGIA | 162
- OTORRINOLARINGOLOGIA | 170
- CIRURGIA GERAL | 236
- CLÍNICA MÉDICA | 327
- CARDIOLOGIA | 384
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 395
- DERMATOLOGIA CLÍNICO-CIRÚRGICA | 408
- OFTALMOLOGIA | 409
- PEDIATRIA | 459
- GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA | 723
- OUTROS | 1.547
- TOTAL | 5.220**

Cooperativa é reconhecida como a empresa que oferece melhor remuneração segundo pesquisa do Instituto Datafolha.

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

A Unimed-Rio anunciou reajuste na remuneração médica com valor acima do praticado no mercado (para consultas e procedimentos) justamente quando surgiram, em várias regiões do país, paralisações de médicos reivindicando maior compensação. Além de reconhecida pelos sócios como a empresa que oferece melhor remuneração, a cooperativa é também o plano de saúde que recomendariam a seus clientes, segundo a pesquisa anual encomendada ao Instituto Datafolha. Entre os cooperados, 67% indicariam a Unimed-Rio, contra 10% da segunda colocada. O estudo ouviu 306 médicos, sendo 133 cooperados, entre setembro e novembro de 2011, com margem de erro de 6%.

O levantamento do Datafolha ainda apontou que 76% dos cooperados consideram a atual gestão da Unimed-Rio ótima ou boa, as duas opções mais altas em cinco possíveis. Essa percepção positiva revela um alinhamento maior do corpo de sócios com relação às estratégias de longo prazo da organização. A opinião dos cooperados com relação à rede própria, por exemplo, foi mais efetiva do que no levantamento de 2010 por incluir aspectos fundamentais do processo de verticalização, como melhora do atendimento aos clientes e redução de custos com internações. Segundo os sócios, foi também identificada a necessidade de uma rede hospitalar maior e mais diversificada, o que está alinhado com o atual cenário restritivo da cidade em termos de estrutura.

INFORMAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA

Em 2011, a Unimed-Rio buscou alinhar sua oferta de treinamentos, ações de relacionamento e de comunicação às necessidades de informação sobre operação da empresa e ao contexto de negócios. O atendimento presencial aos sócios na sede da cooperativa, na Barra da Tijuca, registrou média mensal de aproximadamente 1.700 atendimentos, o que revela a proximidade deles com a estrutura administrativa. Como opções de informação, o cooperado tem à sua disposição uma publicação impressa (Revista Mais!) e uma newsletter (Clube do Médico) regulares, além de uma área exclusiva no site da cooperativa, que registrou mais de 68 mil visualizações ao longo do ano. Além disso, é intensa a comunicação de caráter operacional por cartas, e-mail ou SMS.

O destaque da programação técnico-científica do ano foi a realização de mais uma edição do Congresso Médico Unimed-Rio, que contou com a presença de cerca de 1.400 cooperados, incluindo alguns cooperados do Sistema Unimed. Foram desenvolvidos temas relacionados às especialidades de Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Neurologia, Ortopedia, Pediatria e Urologia, e o Congresso contou ainda com uma transmissão ao vivo de cirurgias de joelho.

Com o mesmo objetivo, de atualização dos médicos sobre temas médicos ou de suporte à sua atividade, foram realizadas duas edições do Fórum Unimed, com os temas de procedimentos de alta complexidade em cardiologia e obesidade, além de um Módulo Unimed, que levou aos cooperados informações sobre o Imposto de Renda. Ao todo, cerca de 250 cooperados participaram destes eventos. Outra iniciativa já tradicional e com impacto significativo sobre o nível de atendimento prestado aos clientes Unimed-Rio é o Ciclo de Estudos para Secretárias, realizado de abril a dezembro em quatro módulos de quatro horas cada. Mais de 500 secretárias participaram, das quais 334 concluíram a formação.



[F2]

Entendimento de que rede própria permite oferta de serviços mais qualificados está mais disseminado entre os médicos cooperados.



[F3]



[F4]



[F5]

Receita do Bem é uma solução na qual médicos e cooperativa se unem para gerar benefícios de natureza social com recursos incentivados.

[F3] [F4]

Comemoração dos 40 anos da empresa e do Dia do Médico teve show com cantoras como Beth Carvalho e Elba Ramalho.

[F5]

Página inicial do site do Projeto "Receita do Bem - uma forma simples de ser solidário.

UMA RECEITA SIMPLES: SOLIDARIEDADE

Diante do início promissor, em 2010 o programa de captação de recursos incentivados conhecido como "Receita do Bem" contou com atenção especial da Unimed-Rio e teve, em sua segunda edição, a adesão de 436 cooperados, 11% a mais do que no ano anterior. O volume total de recursos - que são antecipados pela cooperativa e depois convertidos como créditos no Imposto de Renda dos cooperados - foi superior a 1 milhão de reais. Seis projetos, dois a mais que no primeiro ano, foram contemplados com o investimento: Escola de Música e Cidadania, Associação Viva e Deixe Viver, Núcleo Experimental de Educação e Arte no MAM, a peça de teatro "Uma noite na Lua" e os projetos Arte é o Melhor Remédio e Nadando Contra a Corrente. Informações sobre o projeto e sobre como os cooperados podem participar estão no site <http://www.unimedrio.com.br/receitadobem/>.

VANTAGENS E BENEFÍCIOS ESPECIAIS

Na frente do relacionamento com os sócios, o Clube do Médico ofereceu em 2011 sessões exclusivas de teatro, de cinema e outros eventos culturais, além de um Clube de Corrida próprio. Em outubro, foi comemorado o Dia do Médico com uma festa para 4.000 convidados, marcando também os 40 anos de existência da Unimed-Rio, cuja atração principal ficou por conta do grupo "Mulheres do Brasil cantam Chico", formado pelas cantoras Beth Carvalho, Elba Ramalho, Isis Gordon, Margareth Menezes, Paula Lima e Zélia Duncan.

AUTOMAÇÃO DOS CONSULTÓRIOS

Desde julho de 2010, a Unimed-Rio disponibiliza aos cooperados o Sistema de Produção Online, aplicação que permite a realização de autorizações de consultas e procedimentos pela web, assim como o faturamento de sua produção médica, com informações sobre consultas, procedimentos, materiais e medicamentos. Até o fim de 2011, cerca de 2.500 cooperados já utilizavam o Sistema, sendo 1.748 utilizando o módulo de autorização e 737, o módulo de autorização e faturamento. Além de mais seguro e rápido, o sistema promove economia de papel e redução de custos com telefonia.

EXIGÊNCIA REQUER EXCELÊNCIA

REGULAMENTAÇÃO, MAIOR EXIGÊNCIA DOS CLIENTES E UM MERCADO ACIRRADO: POR MAIS INTENSOS QUE SEJAM OS OBSTÁCULOS, A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS PRESTADOS CONTINUA ENTRE AS PRINCIPAIS METAS DA UNIMED-RIO.



A saúde é uma dimensão essencial da vida humana. Mas é também uma indústria global e bilionária. Entre as duas dimensões, a Unimed-Rio encontrou uma forma de associar sua origem – criada por médicos – aos desafios de competitividade nesse segmento disputado e agressivo. O caminho encontrado foi o da humanização, um traço que há vários anos é identificado por clientes e médicos como elemento da personalidade da empresa. A cooperativa obteve sucesso em transmitir essa mensagem para o mercado, que sabe muito bem qual é o melhor plano de saúde, e também em contagiar seus colaboradores com o mesmo espírito. O desafio tem sido, finalmente, manter os níveis de satisfação dos clientes em alta.



[F1]

A questão é tão crucial para as empresas de serviços nos dias de hoje que uma só ferramenta de gestão não é o bastante. A Unimed-Rio mantém uma pesquisa anual, do Instituto Datafolha, que serve como parâmetro global por sua abrangência (1.228 entrevistas com possuidores ou não de planos cariocas, com 18 anos ou mais). Além de identificar aspectos gerais do mercado – como, por exemplo, ao contrário do que se imagina, o fato de ter sido estimada uma redução no mercado potencial carioca de planos de saúde, que retornou ao patamar verificado em 2009 – a pesquisa revela a divisão das fatias de mercado das operadoras. A Unimed-Rio tem a liderança neste quesito, com 22% do total de possuidores de planos, com as duas empresas seguintes tendo 13% e 8%, respectivamente. Também são testados critérios referentes ao desempenho das marcas, e a cooperativa tem a mais lembrada (31% das menções

espontâneas diretas, contra 28% da segunda colocada) e fica em segundo lugar em lembrança geral (quando várias marcas são citadas, mede-se a presença de uma determinada empresa, não importando em que posição de citação) – com 62%, contra 65% da marca mais mencionada.

Mas, de todos os resultados, os mais significativos e relevantes para a sustentabilidade do negócio são os índices de satisfação. A Unimed-Rio estipulou a meta de 90% de clientes entre satisfeitos e muito satisfeitos, em uma escala com cinco níveis (sendo estes os dois mais altos). Embora não tenha atingido esse índice, permanece como a operadora de planos de melhor desempenho, tanto na avaliação geral

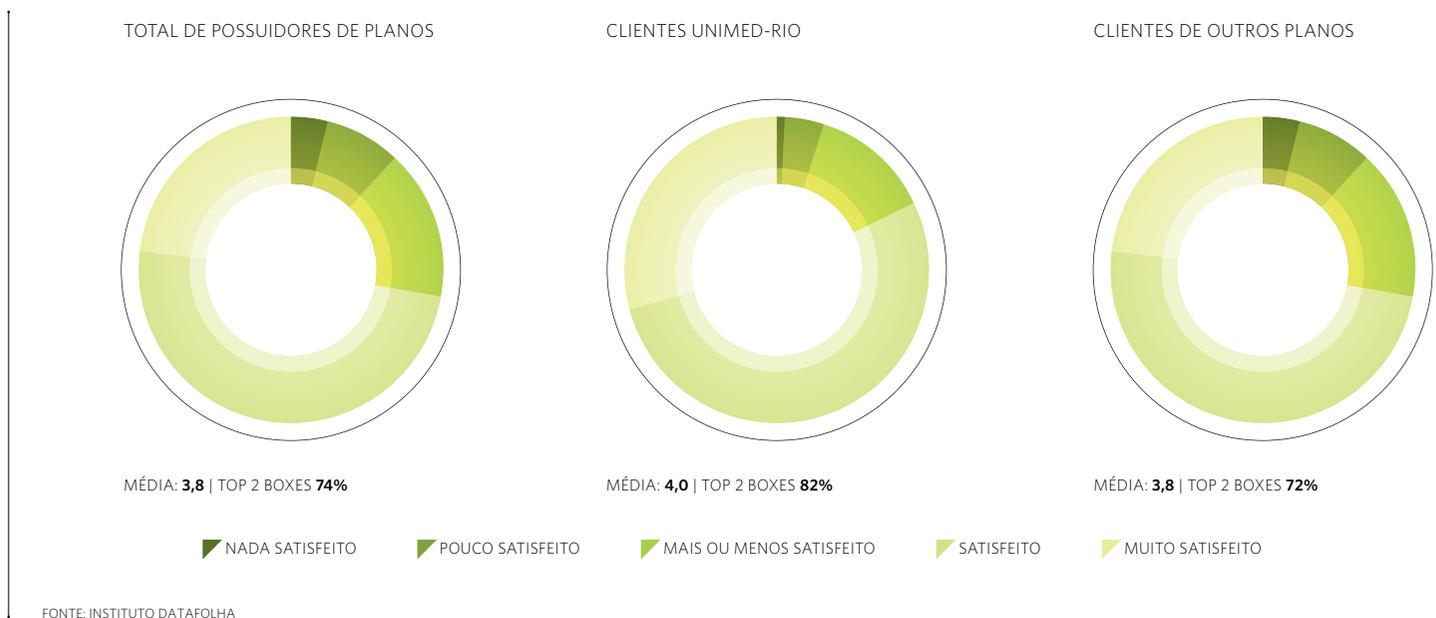
de possuidores quanto em comparação à média das concorrentes.

A pesquisa Datafolha, no entanto, não distingue as pessoas que utilizaram os serviços de saúde em um dado período, nem poderia analisar com detalhes atividades específicas como atendimento domiciliar, remoção e autorizações, entre outras. Por isso foi estabelecido um conjunto de pesquisas e levantamentos para monitorar a qualidade percebida pelos clientes.

[F1]

Pronto Atendimento Barra é hoje um fator de atração para os clientes.

ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EM 2011



GRI PR5

PRÁTICAS RELACIONADAS AO MONITORAMENTO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES E SEUS RESULTADOS

MOMENTO ANALISADO	METODOLOGIA	OBJETIVO	MÊS DE APLICAÇÃO	Nº DE ENTREVISTADOS	% DE SATISFAÇÃO
ANÁLISE GLOBAL	PESQUISA QUANTITATIVA DATAFOLHA (PRESENCIAL)	MENSURAR DESEMPENHO DA MARCA E AFERIR NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.	NOVEMBRO DE 2011	1.228	82
OUVIDORIA	PESQUISA QUANTITATIVA (ELETRÔNICA)	MEDIR O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS PELA OUVIDORIA.	REGULARMENTE, AO LONGO DO ANO DE 2011	1.326 PESQUISAS ENVIADAS E 241 RESPONDIDAS	NÃO HÁ BASE PARA DEFINIÇÃO DE ÍNDICE
CONTRATAÇÃO	QUALITATIVA (ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE)	MAPEAR OS FATORES QUE COMPÕEM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES NO MOMENTO DE CONTRATAÇÃO DOS PLANOS UNIMED-RIO.	JANEIRO E FEVEREIRO	32	NÃO SE APLICA
CANCELAMENTO	QUALITATIVA (ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE)	COMPREENDER A MOTIVAÇÃO DOS CLIENTES DA UNIMED-RIO NO MOMENTO DE CANCELAMENTO.	JANEIRO E FEVEREIRO	32	NÃO SE APLICA
AUTORIZAÇÃO	QUALITATIVA (ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE)	MAPEAR OS FATORES QUE COMPÕEM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA UNIMED-RIO PARA PEDIDOS DE AUTORIZAÇÃO.	JANEIRO E FEVEREIRO	36	NÃO SE APLICA
SOS UNIMED	QUALITATIVA (ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE)	AVALIAR O SERVIÇO DE REMOÇÃO REALIZADO POR EMPRESA TERCEIRIZADA.	JANEIRO E FEVEREIRO	24	NÃO SE APLICA
ATENDIMENTO DOMICILIAR	QUALITATIVA (ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE)	IDENTIFICAR O ATUAL NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O SERVIÇO E OS EVENTUAIS PONTOS DE MELHORIA.	ABRIL E MAIO	30	NÃO SE APLICA
	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)		JUNHO	282	86
LOJAS DE RELACIONAMENTO	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)	IDENTIFICAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O ATENDIMENTO E A INFRAESTRUTURA DAS LOJAS DE RELACIONAMENTO E OS EVENTUAIS PONTOS DE MELHORIA.	JUNHO	400	94
	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)		SETEMBRO	1.324	92
	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)		DEZEMBRO	1.242	93
CONTACT CENTER	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)	IDENTIFICAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM O ATENDIMENTO DO CONTACT CENTER E OS EVENTUAIS PONTOS DE MELHORIA.	JULHO	768	88
	QUANTITATIVA (POR TELEFONE)		OUTUBRO	1.384	89



[F2]



[F3]

PRODUTOS E DEFESA DO CONSUMIDOR

GRI PR1 : PR2 : PR3

Os produtos do setor de saúde suplementar possuem regulamentação intensa, passam por um longo processo de registro e legalização junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e, em função da preocupação do órgão com mudanças que possam prejudicar os clientes, eles apresentam ciclo de vida extremamente longo. As atuais famílias de planos e seus produtos foram lançados em 2000 (Alfa, Beta, Delta e Ômega) ou em 2004 (Personal e Ômega Platinum) e encontram-se em fase de maturidade. Todos obedecem ao disposto na Lei 9.656/98, e o volume de contratos antigos, anteriores à Lei que regulamenta planos de saúde no Brasil, vem caindo ano após ano. Os chamados planos antigos são as principais fontes de dúvidas e atritos entre clientes e a Unimed-Rio, em função de sua desatualização tecnológica ou desalinhamento com as regras atuais do setor – a Unimed-Rio posiciona-se claramente a favor da repactuação. Nossos produtos atendem às exigências da ANS e do Código de Defesa do Consumidor. Quanto à rotulagem, também há 100% de conformidade.

GRI PR1

Apesar do quadro estável, em 2011 uma importante reformulação foi promovida nos produtos odontológicos. O portfólio de produtos foi revisitado, culminando com a criação de quatro linhas diferenciadas de cobertura. Também foi reformulado o produto de assistência em viagem ao exterior, denominado Unimed Viagem, para se adequar às exigências do mercado em viagens à Europa. Esses novos produtos estão na fase de introdução.

GRI PR4 : PR6 : PR7 : PR8

O segmento de saúde não possui órgãos de autorregulamentação – este papel é exercido pela ANS – e, com relação a comunicação e marketing, a Unimed-Rio nunca teve casos de queixas ou não-conformidade junto ao CONAR ou a outra entidade representativa do segmento. Também nunca foi registrada qualquer questão ligada à confidencialidade de dados ou privacidade dos clientes ou médicos. Uma referência importante é logicamente o Código de Defesa do Consumidor, utilizado, entre outros pontos, para balizar a rotulagem (contratos, documentação, marcas) dos produtos – 100% alinhados com o que preconiza o CDC.

GRI PR9

A Unimed-Rio continua com índices quase absolutos de atendimento às demandas dos clientes. Em 2011, foram direcionadas 101.775 reclamações, com solução para 100.974 delas. As restantes ainda estão sendo negociadas. Ainda assim, a organização vê com preocupação o aumento do montante anual pago por determinação da Justiça, em atendimento a órgãos de Defesa do Consumidor, relativos ao fornecimento de serviços. Especialmente pelos já mencionados fenômenos da judicialização da medicina e da coexistência de contratos fora dos padrões vigentes de cobertura com os regulamentados, o montante de condenações atingiu a marca de R\$ 14,3 milhões no ano de 2011, cerca de 20% mais do que em 2010.

Para os próximos anos, especialmente pensando na estratégia de, até 2014, atingir 1 milhão de clientes, fica clara a necessidade de perseguir serviços excelentes, tanto na operação de planos quanto na rede assistencial própria, que ainda é nova demais para gerar indicadores de performance consistentes. A Unimed-Rio tem uma marca consolidada e com a qual as pessoas se identificam, e precisa utilizar essa força para estreitar laços, melhorar a comunicação e criar meios de atender às crescentes necessidades e anseios dos clientes – uma boa abordagem, talvez a única realmente eficaz, para reduzir os atritos que compreensivelmente surgem ao longo do caminho.

[F2]

Colaboradoras do Contact Center. Diferentemente de outras empresas de serviços de grande porte, Unimed-Rio opta por manter equipe própria para atendimento por telefone. Uma aposta na qualidade.

[F3]

Lojas de Relacionamento obtiveram índices de satisfação superiores a 90%. Loja do Centro foi completamente reformada em dezembro de 2011. Na foto, a equipe de atendimento.

COMUNICAÇÃO

Além de reafirmar o posicionamento institucional de qualidade de vida e promoção de bem-estar, em 2011 a publicidade da Unimed-Rio teve dois momentos especiais, em que trabalhou o lançamento da rede própria da cooperativa (com o lançamento do PA Barra) e a nova linha de produtos odontológicos.

A estratégia de presença na vida dos cariocas foi intensificada. A cooperativa foi o plano de saúde oficial do Carnaval carioca, ampliou o número de eventos culturais patrocinados (música, dança e cinema) e renovou o patrocínio ao Fluminense, hoje seu mais efetivo meio de divulgação espontânea da marca.

[F5]



[F6]



[F7]



[F8]



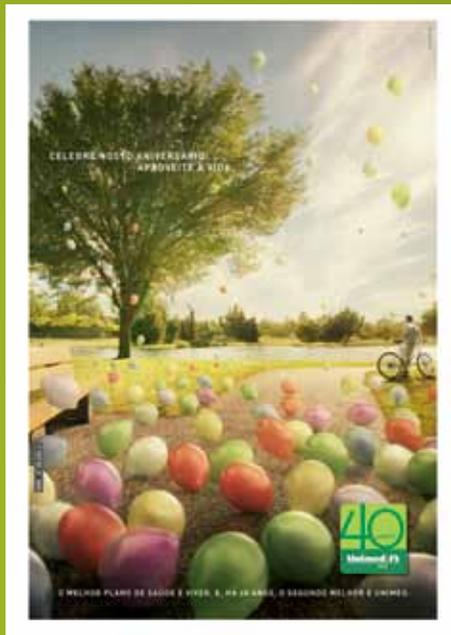
[F4]

[F4]
 Presença na vida do carioca por meio do futebol: além da mais duradoura parceria do Brasil, com o Flu, estamos no Maracanã e no Engenhão.

[F9]



[F10]



[F5]
 Peça da campanha de relançamento do Unimed Dental.

[F6] [F7]
 Anúncios de lançamento do Pronto Atendimento Copacabana.

[F8] [F9]
 A série Fofinhos marcou a segunda fase da campanha institucional de 2011.

[F10]
 O anúncio que celebrou os 40 anos da empresa.

[F11]
 Se a vida não para de oferecer, não pare de aproveitar. Campanha institucional 2011.

[F12]
 Anúncio para o PA Barra.



[F11]



[F12]

UM SÓ CORACÃO

EM UM MOMENTO NO QUAL DIVERSIFICA E AMPLIA ATIVIDADES EM UM NOVO DESENHO ORGANIZACIONAL, A UNIMED-RIO AUMENTA O FOCO NO PÚBLICO INTERNO, PEÇA FUNDAMENTAL PARA SUSTENTAR SEU DESENVOLVIMENTO.



Operadora líder do mercado carioca de planos de saúde, com um hospital em desenvolvimento, dois pronto atendimentos funcionando a pleno vapor, uma unidade de promoção e prevenção de saúde única no mercado e diversos projetos em prospecção e análise. Sustentando essa estrutura, um corpo profissional diverso e multidisciplinar. Essa é a Unimed-Rio no início de sua quarta década de existência; uma empresa que acredita que lidar positivamente com a diversidade do quadro de colaboradores é um ponto fundamental para a boa gestão do grupo. Profissionais de saúde, de vários níveis, se juntam a uma estrutura administrativa majoritariamente formada por profissionais da indústria de serviços, com novas necessidades, práticas, desejos e rotinas de trabalho.



[F1]

[F1]
Organização está lidando com as mudanças profundas no perfil e no tamanho do corpo funcional, que cresceu 20% em 2011 em função da verticalização. Diversificação técnica também tem reflexos na cultura da empresa.

Para funcionar, essa estrutura precisa ser harmônica e integrar suas diversas faces de maneira produtiva e construtiva. O desafio é o de orientar os esforços a um objetivo comum – entregar qualidade para os clientes –, potencializar talentos em áreas distintas e explorar de forma inteligente o capital humano da organização. São muitas cabeças, que precisam sentir e pulsar no mesmo ritmo, como num só coração.

As alterações no perfil funcional com o surgimento das demandas relacionadas aos novos negócios são visíveis. O grupo Unimed-Rio fechou o ano de 2011 com 2.456 colaboradores, incluindo terceirizados, o que significa um acréscimo de 464 pessoas (mais de 20%) comparado a um ano antes. Dos novos colaboradores, mais de 350 foram contratados para as unidades assistenciais próprias, essencialmente médicos, enfermeiros e técnicos da área de saúde. Outro fator significativo

para o crescimento foi o aumento no volume de trabalho e demanda por novos conhecimentos necessários às atividades de suporte administrativo. Finanças, controles internos, jurídico, recursos humanos, marketing e comunicação são algumas das atividades que passaram a lidar com realidades mais amplas e complexas.

GRI LA11-LA12

Para gerir de maneira eficiente esse novo contexto, foi iniciada a revisão das principais ferramentas de gestão de pessoas. Um novo projeto, iniciado em 2011 e que terá suas principais entregas este ano, aborda esta complexidade sob a ótica da competência, um conceito em evolução na área e que hoje está muito relacionado à esfera de influência de um profissional e sua contribuição para o grupo. A iniciativa, batizada de Gestão Integrada de Pessoas, terá reflexos sobre as práticas de recrutamento e seleção, desenvolvimento, treinamento,



[F2]

remuneração – em um momento de especial aquecimento no mercado carioca – e de gestão de carreiras. Questões como inovação, qualidade técnica e preparação de lideranças são entendidas como fundamentais para suportar o momento de crescimento do grupo. Devido a esta revisão, que envolve também mensuração de desempenho, não foi realizado formalmente o processo de avaliação, cabendo a cada gestor analisar e orientar sua equipe em períodos diferentes do ano, sem uma consolidação final do percentual de colaboradores envolvidos.

INVESTIMENTOS NOS COLABORADORES

GRI LA 3

O montante total destinado aos colaboradores em 2011, somente com salários e encargos, foi de aproximadamente R\$ 104 milhões, contra cerca de R\$ 81 milhões em 2010. Em treinamento e desenvolvimento, foram investidos cerca de R\$ 860 mil. Apenas com benefícios, a cooperativa investiu mais de R\$ 19,5 milhões, um aumento de cerca de R\$ 5 milhões com relação ao ano anterior. Esta variação é normal em função do aumento do quadro funcional. À exceção de dois benefícios – o Incentivo Universitário e o Auxílio Creche, que tiveram um número menor de beneficiados –, os



[F3]

níveis de investimento mantiveram-se crescentes, proporcionalmente ao aumento da base funcional. A Unimed-Rio é vista por seus colaboradores como uma empresa que privilegia e proporciona qualidade de vida, e do ponto de vista de gestão os indicadores de benefícios são importantes para a manutenção deste atributo.

A política corporativa para remuneração segue critérios definidos pela consultoria Hay Group, uma das organizações de referência em todo o mundo com relação a gestão de pessoas. O grupo possui uma grade de cargos e salários que é definida a partir de ponderações sobre qualificação, complexidade, responsabilidade e criticidade de cada função. O projeto de Gestão Integrada

GRI LA 3: EC3

EVOLUÇÃO DOS BENEFÍCIOS PARA COLABORADORES ENTRE 2009 E 2011

PARA PROFISSIONAIS DE TEMPO INTEGRAL, SEGMENTADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

CONTRATO DE TRABALHO	VALE TRANSPORTE			VALE REFEIÇÃO ALIMENTAÇÃO CESTA BÁSICA			PLANO DE SAÚDE			AUXÍLIO CRECHE			INCENTIVO UNIVERSITÁRIO (BOLSAS)		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009	2011	2010	2009
CLT															
ESTAGIÁRIOS	1.278	1.062	1.007	1.947	1.520	1.507	1.864	1.644	1.507	145	162	155	74	80	80
JOVEM APRENDIZ															
TERCEIROS	61	0	110	69	0	168	0	0	0	0	-	-	0	-	-
OUTROS/PJ	0	0	0	27	17	19	24	2	0	0	-	-	0	-	-

PESSOAS BENEFICIADAS



[F4]

de Competências irá gerar ajustes na definição de cargos e de remuneração e, mais importante, permitirá a cada colaborador uma visão mais clara de suas possibilidades de crescimento. Este é um ponto comumente elencado pelo corpo funcional como deficiente, considerado portanto como prioridade para a gestão.

GRI LA 10

“Num momento como o atual, de grandes mudanças na organização e responsabilidades cada vez maiores, é fundamental desenvolvermos competências. Este é o melhor caminho para a inovação, a qualidade e a excelência que perseguimos na Unimed-Rio”, diz Humberto Modenezi, superintendente geral da cooperativa. Na frente de treinamento e desenvolvimento, as ações de maior impacto do grupo Unimed-Rio

concentraram-se na recepção dos colaboradores das duas novas unidades assistenciais inauguradas em 2011 – o Espaço Para Viver Melhor e o PA Copacabana. Todos os colaboradores passaram por um mês de treinamento, em tempo integral, sobre sistemas, processos, fluxos de trabalho e gestão da qualidade, entre outros temas. Considerando todo o grupo, cada colaborador recebeu em média 60,5 horas de treinamento no ano, nível considerado alto em comparação com o mercado. O portfólio de desenvolvimento incluiu mais uma edição de pós-graduação *in company*, treinamentos comportamentais e de nivelamento, atualizações em ferramentas de gestão, além do programa de Ambientação, destinado aos novos funcionários, que trabalha conhecimento sobre o negócio, visão sistêmica e dissemina valores.

[F2]

A unidade de Benfica, que comporta quase 400 pessoas do Contact Center da Unimed-Rio, foi completamente revitalizada em 2010 e oferece espaços de convívio diferenciados.

[F3]

Alinhamento é fundamental. Humberto Modenezi, superintendente geral da Unimed-Rio, apresenta aos colaboradores os pilares da estratégia corporativa e tira dúvidas sobre o setor de saúde.

[F4]

Colaboradores demonstram forte senso de pertencimento e camaradagem. Pedem, por outro lado, maior clareza nas regras de promoções e mais informação sobre os rumos das empresas.

TREINAMENTO EM 2011

DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE HORAS PELOS NÍVEIS DO CORPO FUNCIONAL

POR TIPOS DE CARGOS



HT = Horas de Treinamento

FONTE: UNIMED-RIO

	SEGURO DE VIDA			PREVIDÊNCIA PRIVADA		
	2011	2010	2009	2011	2010	2009
	57	-	-	2	-	-
	0	-	-	0	-	-
	21	-	-	5	5	5

A AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES

No processo de consulta aos colaboradores, as informações solicitadas para inclusão no Relatório de Sustentabilidade estavam relacionadas à remuneração, benefícios e investimentos em treinamento, destacados abaixo, e dados comparativos de mercado. Este último grupo de informação, no entanto, é de difícil análise. Primeiro, pela grande disparidade entre determinadas especialidades – um exemplo visível é o mercado de tecnologia de informação, altamente competitivo, e, mais recentemente, o de profissionais médicos, a partir da crescente demanda no Rio de Janeiro. Segundo, pela dificuldade de obtenção de dados de empresas do mesmo porte e do mesmo segmento – concorrentes –, que, em última análise, possuem interesse análogo por determinados perfis.

A Unimed-Rio mantém-se, no entanto, no primeiro quartil de empresas em termos de remuneração, considerando as médias nacionais. Outra importante mudança registrada em 2011 foi a equalização de benefícios em todo o grupo. Os profissionais de assistência, que ingressaram no grupo nas fases pré-operacionais de suas unidades, possuem agora exatamente o mesmo pacote de benefícios dos que atuam na administração de planos de saúde. Gradualmente, as políticas corporativas e práticas dela decorrentes serão estendidas a todos.

“A Unimed-Rio é vista pelas pessoas como uma organização em que impera a camaradagem, o senso de pertencimento e notamos, nas pesquisas de clima e no contato diário, que há um sentimento generalizado de orgulho”, diz Bartholomeu Coelho, diretor administrativo da Unimed-Rio. “E há pontos que precisamos trabalhar, como, por exemplo, regras mais disseminadas para promoções

Principais indicadores de 2011



2.456

**COLABORADORES
UNIMED-RIO,
CONSIDERANDO OS
TERCEIRIZADOS,
NO FIM DE 2011**



GRI LA 1

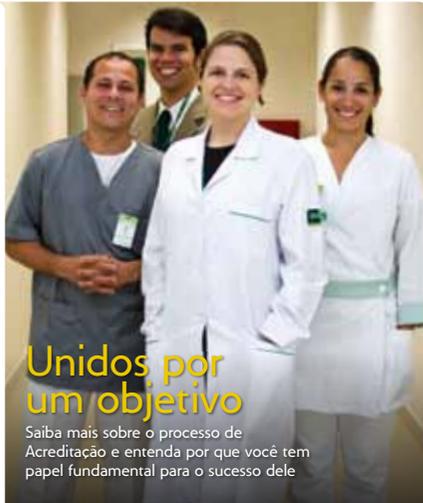
A Unimed-Rio, considerando também suas controladas, encerrou o ano com 2.456 colaboradores, dos quais mais de 60% ocupam cargos operacionais. São consideradas funções operacionais aquelas ocupadas por assistentes, auxiliares, enfermeiros, estagiários e fisioterapeutas, entre outros. Analistas e auditores, profissionais liberais de nível superior, em sua maioria, são profissionais táticos. No grupo estratégico estão os gerentes, assessores, coordenadores, executivos e os diretores das empresas.

Acredite

Informativo sobre qualidade



DISTRIBUIÇÃO INTERNA
Nº 01 | 1º TRIMESTRE 2011



Unidos por um objetivo

Saiba mais sobre o processo de Acreditação e entenda por que você tem papel fundamental para o sucesso dele

e reconhecimentos. Há um número significativo de pessoas que não compreendem os motivos. Precisamos, neste momento de crescimento, de muita transparência nesses processos”.

Pesquisas de clima demonstram que os colaboradores da Unimed-Rio compartilham um sentimento de orgulho pela empresa.

TOTAL DE TRABALHADORES POR NÍVEL FUNCIONAL, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÕES

REGIÕES E UNIDADES



- SEDE BARRA
- BENFICA
- OUVIDOR
- LOJAS DE ATENDIMENTO
- LOJAS HOSPITALARES
- TERCEIROS
- CENTRAL ADMINISTRATIVA
- UNIDADE ASSISTENCIAIS

NÍVEIS

	GÊNERO	Nº DE PESSOAS
ESTRATÉGICO	MASCULINO	89
	FEMININO	87
TÁTICO	MASCULINO	162
	FEMININO	300
OPERACIONAL	MASCULINO	493
	FEMININO	1.023
OUTROS	TERCEIRO	302

CONTRATO DE TRABALHO

	GÊNERO	Nº DE PESSOAS
CLT	MASCULINO	635
	FEMININO	1.422
ESTAGIÁRIOS	MASCULINO	13
	FEMININO	13
JOVEM APRENDIZ	MASCULINO	32
	FEMININO	12
TERCEIROS	MASCULINO	302
	FEMININO	302
OUTROS / PJ (DIRETORES E PJ)	MASCULINO	25
	FEMININO	2

IGUALDADE ENTRE GÊNEROS

GRI LA 13 : LA 14

Quanto à remuneração, a diferença no salário entre homens e mulheres na operadora que era de quase 59%, caiu para 30,9%. Já na Unimed-Rio Empreendimentos, essa diferença se acentuou, com remuneração das mulheres em R\$ 3.230,20 e dos homens em R\$ 4.504,50, ou seja, uma diferença de quase 40% (era de 24% em 2010). Há uma concentração maior de mulheres nos cargos com menor remuneração e representação ainda pequena no segmento executivo.

	TIPO DE TRABALHO	COR
DISTRIBUIÇÃO PERCENTUAL DOS COLABORADORES % SOBRE O TOTAL DO CORPO FUNCIONAL	ESTRATÉGICO	AMARELO
		NEGRO
		BRANCO
		PARDO
	TÁTICO	AMARELO
		NEGRO
		BRANCO
		PARDO
	OPERACIONAL	AMARELO
		NEGRO
		BRANCO
		PARDO

Total de colaboradores | 2.154 | Outros | Terceiros | 302

PARTICIPAÇÃO E GOVERNANÇA

GRI LA4 : LA 5

Com relação a aspectos de governança, 100% dos colaboradores da operadora são cobertos pelos acordos coletivos, diferente do ano passado, quando as unidades próprias não estavam contempladas. As informações referentes ao processo são distribuídas pela comunicação interna e o acordo, na íntegra, está disponível para acesso na intranet. Os prazos mínimos para notificação com antecedência referente a mudanças operacionais são estabelecidos no acordo coletivo.

GRI LA6

Todos do Grupo Unimed-Rio também possuem representação e direito de participação no Comitê Interno de Prevenção de Acidentes (saúde e segurança do trabalho). As três unidades administrativas e Pronto Atendimento da Barra possuem uma comissão responsável por este trabalho, nas quais trabalham, ao todo, 30 representantes. As demais unidades de saúde devem montar o comitê este ano.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

GRI LA 7 : LA 8 : LA15

Os colaboradores também recebem apoio sobre questões de saúde por meio de projetos de conscientização, acompanhamento, prevenção e promoção da saúde, a exemplo dos programas Coração e Gestação Saudável e das campanhas de vacinação. Está disponível a todos o Espaço Saúde, que presta o primeiro atendimento e atua no mapeamento e na prevenção de riscos no ambiente corporativo. Esses espaços realizaram mais de oito mil atendimentos em 2011. Para os colaboradores das unidades próprias, a empresa oferece complementação do auxílio doença por 12 meses adicionais.

Foram registrados 12 casos classificados internamente como acidentes de trabalho no ano em questão, 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. Quase 97%

MENORES DE 18 ANOS		DE 19 A 35 ANOS		DE 36 A 60 ANOS		MAIORES DE 61 ANOS	
MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	0,00	0,00	0,00
0,00	0,00	0,60	0,93	2,16	2,65	0,51	0,00
0,00	0,00	0,05	0,09	0,23	0,37	0,00	0,00
0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,05	0,00	0,00
0,00	0,00	0,19	0,05	0,05	0,14	0,00	0,00
0,00	0,00	2,27	4,74	3,34	6,45	0,19	0,23
0,00	0,00	0,97	1,35	0,51	0,88	0,00	0,00
0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0,14	0,09	1,90	2,09	0,37	0,56	0,00	0,00
0,05	0,00	6,69	18,15	3,81	11,33	0,00	0,14
0,51	0,09	5,76	12,35	1,81	4,50	0,00	0,00

das colaboradoras que entraram de licença-maternidade em 2011 retornaram às atividades após período concedido por lei. A Unimed-Rio não oferece benefício de licença paternidade, mas atende a legislação da Constituição Federal que prevê a licença paternidade durante 5 dias corridos após o nascimento da criança.

 26,58%

FOI O TURN OVER
DO GRUPO UNIMED-RIO
REGISTRADO EM 2011



TAXA DE ROTATIVIDADE POR IDADE E GÊNERO*

EM %

FAIXA ETÁRIA	GÊNERO	CONSOLIDADO UNIMED-RIO
MENORES DE 18 ANOS	MASCULINO	0,19%
	FEMININO	0,02%
DE 19 A 35 ANOS	MASCULINO	6,24%
	FEMININO	11,85%
DE 36 ANOS A 60 ANOS	MASCULINO	2,65%
	FEMININO	5,54%
MAIORES DE 61 ANOS	MASCULINO	0,02%
	FEMININO	0,07%

* A distribuição por unidade operacional iria atrapalhar o entendimento da informação e não é relevante para efeito de gestão. Todas as unidades encontram-se nos municípios do Rio de Janeiro e de Duque de Caxias.

INDICADORES DE SAÚDE OCUPACIONAL

	2010	2011
CASOS DE LESÕES	9	12
DIAS PERDIDOS POR MOTIVOS DE SAÚDE	6.813	7.661
ATESTADOS E LICENÇAS MÉDICAS CONCEDIDAS	1.979	2.533

UM TIPO ESPECIAL DE VALOR

PARALELAMENTE À ENTREGA DE SERVIÇOS EM SAÚDE, A UNIMED-RIO ENTENDE SER FUNDAMENTAL INCREMENTAR SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE, SEJA POR AÇÕES PRÓPRIAS, SEJA APOIANDO INICIATIVAS QUE FOCALIZAM A INSERÇÃO SOCIAL E A QUALIDADE DE VIDA.



Complementares e intimamente relacionados aos impactos econômicos e ambientais, os resultados na esfera social, nem sempre fáceis de mensurar e quantificar, podem ser divididos basicamente em dois grupos. No primeiro estão os esforços que uma organização empreende para ser um ator social responsável, que assume políticas de interesse público e pratica, em seus domínios, esses mesmos princípios norteadores. No segundo grupo de ações está a atuação consciente e planejada de amplificação dos ganhos para a vida das pessoas que uma empresa pode promover. A primeira dessas caixinhas é conhecida como Responsabilidade Social Corporativa. A segunda, como Gestão para o Desenvolvimento Social. Rotulagens à parte, esses impactos, que durante muito tempo foram considerados impossíveis de medir, hoje o são. Desde 2004, a Unimed-Rio publica um documento que sintetiza e transforma em cifras esses dois movimentos. É o seu Balanço Social, que está disponível para *download* no site www.unimedrio.com.br/sustentabilidade2011.



[F1]

Mais de 67 mil pessoas. Este é um dos números mais importantes do Balanço Social do grupo Unimed-Rio, que segue os padrões do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, o Ibase, e que reflete a extensão dos impactos da organização: é a quantidade de pessoas beneficiadas por ações do grupo em atividades como investimento em saúde, em alimentação, educação e apoio a projetos filantrópicos e sociais, entre outras. O nível global do investimento caiu de 2010 para 2011 de R\$ 16,2 milhões para R\$ 15,1, mas um movimento simultâneo importante foi o estreitamento de foco. Os recursos para saúde, esporte e capacitação profissional para a comunidade subiram,

enquanto investimentos em cultura e projetos ambientais foram minimizados. Esse realinhamento é condizente com o contexto de negócios da Unimed-Rio – uma fase em que os investimentos diretos estão muito elevados em função da verticalização. Houve também migração dos recursos próprios para incentivados, o que gerou aumento do número de beneficiados. Considerando ainda o peso da Unimed-Rio como grande empregadora (direta e indireta) no município e sua alta dependência por profissionais qualificados, justifica-se a ênfase em ações de cunho educacional. No atual contexto de sustentabilidade há aspectos que precisam evoluir, como a capacidade de esclarecer e atender

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PESSOAS BENEFICIADAS POR AÇÕES DA UNIMED-RIO

	2011	2010	2009
	67.257	34.421	24.771

[F1]

Projeto idealizado e conduzido por colaboradores promoveu reforma em lar para idosos.

R\$ 15,1

MILHÕES INVESTIDOS
EM PROJETOS
DE IMPACTO SOCIAL



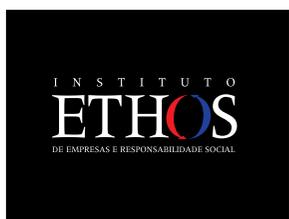
de maneira mais eficiente às queixas dos clientes. Um indicador dessa necessidade é o crescimento do número de reclamações de natureza diversa apresentadas à Unimed-Rio, seja com intermediação da Justiça ou de órgãos de defesa como o Procon, que cresceu 30% entre 2010 e 2011. Esse não é um fenômeno exclusivo – a judicialização da medicina e a consolidação dos direitos dos consumidores, assim como a popularização da internet como canal de manifestação, impactam toda a indústria da saúde. Por conta desse incremento, a cooperativa mantém um esquema de monitoramento das causas mais comuns de reclamação e, através de diversos mecanismos – como a Ouvidoria, por exemplo –, atua no sentido de localizar pontos de atrito que possam ser evitados. De dois em dois anos é realizado um seminário com representantes do Poder Judiciário para o debate das questões mais comuns envolvendo o relacionamento entre operadoras de saúde e seus clientes. A Unimed-Rio continua com índices quase absolutos de atendimento às demandas dos clientes. Em 2011, foram direcionadas 101.775 reclamações, com solução para 100.974 delas. As restantes ou foram solucionadas no início de 2012 ou ainda estão sendo negociadas junto aos clientes.

Em âmbito interno, o aumento do número de colaboradores trouxe importantes mudanças de perfil. O número de pós-graduados aumentou 84% com relação a 2010 e, pela primeira vez, com a chegada dos técnicos em saúde, a Unimed-Rio passa a ter profissionais com essa formação (95 pessoas). O número de negros que trabalham na cooperativa saltou de 440 em 2010 para 592 em 2011. Mais de 11% deles ocupam cargos de chefia e liderança, contra o índice de 0,07% registrado em 2010. Foi adotado um critério mais amplo para enquadramento de colaboradores, o que impede a comparabilidade entre os períodos.

INDICADORES DE RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

GRI HR10

Há sete anos, a Unimed-Rio é incluída na lista das melhores em gestão de pessoas e clima organizacional, com notados sentidos de compromisso com a empresa e de camaradagem entre as pessoas. Em 2011, a organização foi considerada umas das 30 melhores empresas para se trabalhar no estado do Rio de Janeiro pela Pesquisa de Clima Great Place to Work, que contempla aspectos relacionados aos direitos dos colaboradores (especificamente sobre Direitos Humanos, o levantamento inclui análise em três unidades: sede administrativa, Contact Center e unidade do Paço do Ouvidor, no Centro, que, juntas, representam 71,5% do total de colaboradores).



GRI HR4 : HR5 : HR11

O Grupo Unimed-Rio possui um Código de Conduta com procedimentos claros para tratamento de casos de violação de direitos individuais. Nunca houve, no entanto, casos de discriminação de qualquer natureza, supressão aos direitos de associação ou de uso de trabalho infantil ou análogo ao escravo. O acordo coletivo com a associação de funcionários prevê a livre associação e o direito de expressão.

Há sete anos, a Unimed-Rio é incluída na lista das melhores cooperativas em gestão de pessoas e clima organizacional, com notados sentidos de compromisso com a empresa e de camaradagem entre as pessoas.

CADEIA DE FORNECIMENTO

GRI HR1 : HR2 : HR6 : HR7

Embora o número de contratos com cláusulas específicas de defesa dos Direitos Humanos tenha subido para 62% do total em 2011, a Unimed-Rio ainda não avalia formalmente seus fornecedores com relação a esse aspecto (o percentual, para efeito da metodologia GRI, é 0%) e espera poder iniciar esse processo ainda em 2013. Ainda assim, a cooperativa busca manter relacionamento próximo com seus fornecedores e parceiros, possui estruturas específicas para o relacionamento com estes públicos e nunca houve qualquer indício da ocorrência de trabalho infantil ou análogo ao escravo na Unimed-Rio e em sua cadeia de fornecimento.

GRI HR3 : HR8 : HR9

Desde 2007, todos os colaboradores são submetidos a um treinamento inicial (ambientação) que abrange diversos temas – benefícios à saúde, segurança no trabalho, Código de Conduta e segurança da informação, entre outros. Em 2011, foram 1.677 horas de treinamento para 636 colaboradores. Os direitos individuais e profissionais são amplamente trabalhados. A equipe de segurança é terceirizada e não recebe da nossa organização treinamento sobre Direitos Humanos. A Unimed-Rio não está em contato com comunidades indígenas nem oferece qualquer tipo de risco ou ameaça aos direitos de minorias.

RESPEITO AOS DIREITOS UNIVERSAIS

	2008	2009	2010	2011
TOTAL DE CONTRATOS	91	208	323	414
COM CLÁUSULAS LIGADAS A DIREITOS HUMANOS	34	98	196	257

Associações e filiações da Unimed-Rio



GRI 4.12 : 4.13

- Comprometimento com os Objetivos do Milênio, da Organização das Nações Unidas
- Filiação ao Instituto Ethos de Responsabilidade Social
- Filiação à Fundação Abrinq – Pelos Direitos da Criança
- Articulação do Grupo Ethos-Rio
- Participação nas discussões da elaboração da ISO 26000
- Membro do Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial (CBVE)
- Filiação à Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
- Filiação ao Reputation Institute
- Signatária do pacto empresarial Empresa Limpa
- Filiação à Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Filiação à Associação Brasileira de Propaganda (ABP)



[F2]

[F2] [F3]

Ações na área de capacitação profissional, que contemplam públicos distintos como as secretárias dos cooperados e jovens moradores da ilha que fica atrás da sede da Unimed-Rio, tiveram aumento de 25% entre 2010 e 2011.

[F4]

Festa de Natal para as crianças e famílias beneficiadas pelo Repartir, um dos projetos apoiados pela Unimed-Rio.

[F5]

O Retiro dos Artistas é uma das entidades que há mais tempo conta com investimentos da cooperativa para a avaliação nutricional dos moradores.

[F6]

Mutirão de reforma realizado por um dos projetos concebidos por colaboradores: iniciativa foi em Duque de Caxias, município desde 2010 atendido pela Unimed-Rio.

INDICADORES DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Os investimentos consolidados do grupo Unimed-Rio ao longo de 2011 em projetos de impacto social totalizaram R\$ 15,1 milhões, com concentração prioritariamente em cultura e lazer (indicador ampliado em função do clube de vantagens para os médicos cooperados), saúde (incluindo os

INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS

Consolidado do Grupo em 2011 - em milhares de R\$

	R\$
CULTURA E LAZER	1.145
SAÚDE	1.125
ESPORTE	979
AÇÕES SOCIAIS	443
PROJETOS AMBIENTAIS	167
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	153
ALIMENTAÇÃO	22
OUTRAS ÁREAS	737
TOTAL	15.183

programas de promoção e prevenção para clientes) e esporte (com apoio ao esporte amador e para pessoas com deficiência, por exemplo).

GRI 502

O Grupo Unimed-Rio não avalia de forma quantitativa o impacto de suas operações nas comunidades locais, embora possa, pela utilização de ferramentas de gestão como o próprio Balanço Social, o questionário do Instituto Ethos para a Responsabilidade Empresarial e uma metodologia disponibilizada pela Unimed do Brasil, identificar seus principais



[F3]

pontos fortes e fracos no relacionamento com diversos públicos. Todos os projetos apoiados pela Unimed-Rio apresentam hoje ferramentas – algumas delas construídas em conjunto com a cooperativa – para reportar resultados de forma clara e precisa. Na aplicação das ferramentas de gestão, que oferecem uma análise anual da evolução das atividades, o relacionamento com colaboradores e com as comunidades aparece como o de maior sucesso na organização. O ponto a ser aprimorado fica por conta da operação e da comunicação com fornecedores. Esse é o objetivo de um projeto em andamento desde 2010, que terá entregas importantes este ano. Após a análise e a distribuição dos fornecedores em função de seu potencial impacto, serão ofertadas ações que vão desde uma simples atualização cadastral a visita de avaliação completa, dependendo do caso.

GRI 509 : 5010

Por meio das ferramentas de gestão dos investimentos sociais e de relacionamento com públicos de interesse, também é possível antecipar impactos negativos provocados pela atuação da cooperativa ou das unidades próprias. Com relação a estas últimas, um fator sempre considerado é o potencial impacto negativo sobre o trânsito das áreas em que instalamos unidades. Os estudos de viabilidade sempre consideram este ponto. Não há indícios de outras questões relevantes sob esse aspecto e, portanto, não houve nenhuma medida significativa em 2011 para tratamento de eventuais impactos.

GRI S02:S03:S04:S05:S06:S07:S08

Por seu papel de grande contratante de bens e serviços, a Unimed-Rio mantém prática abrangente de treinamento anticorrupção. Todos os departamentos da organização são submetidos a avaliações de risco de corrupção em levantamentos feitos pela auditoria interna e pela área que avalia processos e riscos organizacionais (as unidades operacionais, recém-criadas, terão sua primeira rodada de avaliação em 2012; nelas, todos têm acesso e treinamento sobre o Código de Conduta). Desde 2007, 100% dos colaboradores admitidos têm contato com o tema em seu processo de ambientação e, em outubro de 2011, foi iniciado um treinamento de reciclagem sobre o Código de Conduta Profissional, no qual foram tratados políticas e procedimentos anticorrupção. No total, foram 1.677 horas de treinamento para 636 colaboradores. Não foram registrados casos de corrupção em 2011, e o Código de Conduta Profissional é o instrumento que normatiza os processos para eventuais medidas corretivas. A organização não possui lobistas e envolve-se apenas em campanhas governamentais de utilidade pública. Também não contribui para campanhas políticas e nunca foi acusada de concorrência desleal (não havendo, portanto, multas ou sanções aplicadas).

Presidente do grupo Unimed-Rio foi convidado a integrar o Conselho da Cidade, que reúne 150 cidadãos para ajudar na revisão do Plano Estratégico, cujas metas serão ampliadas até 2016.

INVESTIMENTO SOCIAL PRIVADO

GRI S01

A Unimed-Rio contempla em seu trabalho de sustentabilidade o apoio financeiro, logístico e de consultoria a projetos externos, o que é conhecido no meio como investimento social privado. Em 2011, o portfólio de ações contava com iniciativas próprias, como a Rede Arredores, que une esforços de empresas para a proteção ambiental e desenvolvimento dos moradores da região adjacente à Lagoa de Jacarepaguá, e o Nadando Contra a Corrente, uma escola de natação para crianças e jovens com deficiência física. Contempla ainda ações gerenciadas por terceiros, como no caso do Saúde Criança, que atua no apoio a famílias com crianças doentes e foi vencedora do prêmio Changemakers 2011 na categoria Saúde.

Iniciativa que tem se mostrado um eficiente mecanismo para ampliação dos recursos investidos na esfera social, o Receita do Bem utiliza recursos oriundos de benefícios fiscais sobre o imposto de renda dos cooperados. Os médicos podem destinar até 6% do imposto de pessoa física devido. Em 2011, segundo ano do projeto, o montante, superior a R\$ 1 milhão, foi destinado a seis projetos.

Um conjunto de iniciativas internas voltadas para a participação dos colaboradores complementa o portfólio. São conduzidas campanhas de mobilização com atividades ao longo do ano, como a de Voluntariado e de Consumo Consciente. Em 2011, na primeira frente, foram coletadas 71 bolsas de sangue, além de 2,3 toneladas de doativos para ajudar as vítimas das chuvas na Região Serrana, em janeiro do ano passado. Na área de voluntariado, a Unimed-Rio manteve sua política de estímulo aos projetos dos próprios colaboradores. Foram selecionadas seis ações, que envolveram 106 voluntários. A empresa investiu aproximadamente de R\$ 38 mil (com outros R\$ 12 mil arrecadados por parceiros), nível que demonstra a efetividade e o caráter multiplicador do voluntariado como ferramenta de promoção social. Mais de 300 pessoas foram diretamente beneficiadas pelos projetos realizados.



[F4] [F5] [F6]

PERGUNTAS?

HÁ DETERMINADAS INFORMAÇÕES QUE PODEM AJUDAR A ENTENDER MELHOR O QUE É PARA QUE SERVE ESTE RELATÓRIO. ELAS FORAM ORGANIZADAS EM FORMATO DE PERGUNTAS E RESPOSTAS E DIVIDIDAS POR CATEGORIAS. PARA DADOS ESPECÍFICOS DA METODOLOGIA GRI, CONSULTE O ÍNDICE REMISSIVO QUE SE ENCONTRA NA PÁGINA 7.

PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI 2.1: 2.2: 2.3

Qual é a empresa relatora, que serviços oferece e quais as suas atribuições nesta prestação?

As informações contidas neste Relatório referem-se à Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda., simplesmente conhecida como Unimed-Rio, e suas empresas controladas (que são uma holding de investimentos e duas empresas “filhas” desta holding, criadas para gerenciamento das unidades assistenciais próprias). As informações apresentadas são consolidadas, ou seja, consideram todas estas empresas, controladora e controladas (exceto quando indicado o contrário). A Unimed-Rio é uma operadora de planos de saúde, com 40 anos de existência. As demais empresas lidam com prestação assistencial médica direta – gerenciam pronto atendimentos, espaço de promoção de saúde e estão desenvolvendo um Hospital. Como operadora de planos, há um nível considerável de terceirização dos serviços, por intermédio de uma rede credenciada ou contratada. Na rede estão organizações com gestão própria, mas que prestam serviços aos clientes Unimed.

GRI 2.4: 2.5: 2.7

O grupo Unimed-Rio tem atuação internacional? Em que área geográfica ele atua?

A Unimed-Rio é 100% brasileira e não opera fora do país, exceto por alguns produtos opcionais que oferecem cobertura para viagens internacionais (serviços de terceiros). Ela atende aos municípios do Rio de Janeiro e de Duque de Caxias. Sua sede fica na Av. Armando Lombardi, 400, na Barra da Tijuca. Os clientes atendidos enquadram-se em três grandes grupos: clientes individuais (pessoas físicas), empresariais (PJs) e de Intercâmbio, que são, na verdade, clientes de outras Unimeds que buscam atendimento no Rio de Janeiro.

GRI 2.6

A Unimed não é uma coisa só, em todo o Brasil?

Sim e não. As Unimeds são cooperativas de trabalho, como, por exemplo, as formadas por taxistas – este é o exemplo mais comum em nosso dia a dia. Um grupo de médicos (no caso do Rio, mais de 5.200) se associa para garantir fluxo de clientes e para obter condições financeiras e práticas mais vantajosas para exercer seu ofício. Nos anos 70, esse modelo se espalhou pelo Brasil. Cada município, ou uma pequena região, montou sua cooperativa – fundou a “sua Unimed”. Por isso, tecnicamente, as Unimeds não são uma empresa só. Cada uma delas possui autonomia administrativa e gestão própria. Por outro lado, esse sistema – assim é chamado o conjunto das quase 380 cooperativas: Sistema Unimed – atingiu capilaridade suficiente para cobrir mais de 80% do território nacional e ser a maior cooperativa de trabalho médico do mundo. A rede está disponível para os clientes num processo chamado Intercâmbio, garantindo atendimento nacional aos que adquirem planos com essa previsão de cobertura. Por outro lado, o sistema de Intercâmbio é potencial gerador de confusão para os clientes, especialmente no que diz respeito a diferenças de processos internos das cooperativas, como autorizações com prazos diferentes, por exemplo. Em todas as Unimeds os médicos estão no controle: são os donos, com participação igualitária e direito a voto, gestão baseada em eleição dos dirigentes e na prestação de contas pública e transparente pelo menos uma vez por ano.

GRI 2.9

O ano de 2011 trouxe alguma modificação importante para a Unimed-Rio?

Sim, uma transformação profunda com o processo de verticalização – que é a incorporação da assistência médica com recursos próprios. O processo foi iniciado no fim de 2008 com os primeiros projetos e aquisições de terrenos. Em 2010 foi inaugurada a primeira unidade própria, o Pronto Atendimento na Barra da Tijuca. No ano passado mais duas, em Copacabana e Botafogo (EPVM). O quadro de colaboradores no grupo cresceu 40%.

GRI 2.10

As empresas receberam algum prêmio especial nesse período?

Sim. A Unimed-Rio foi reconhecida e premiada em diversos campos. Além dos citados nesta edição, a relação completa está disponível no endereço www.unimedrio.com.br.

PARÂMETROS DESTE RELATÓRIO

GRI 3.1: 3.2: 3.3

Este relatório tem um tempo definido ou é sobre a história da empresa?

Ele trata dos fatos de 2011. Ações anteriores ou realizadas em 2012 estão ressaltadas no texto. Algumas informações, para facilitar a comparação, vão mais longe no tempo – uma ajuda à comparabilidade. A publicação deste relatório é anual e tem o ano fiscal como referência. A edição anterior foi publicada em 8 de março de 2011. Todos os relatórios estão no site www.unimedrio.com.br. Procure em Sustentabilidade > Ferramentas.

GRI 3.4

Onde posso buscar informações complementares a este relatório?

No próprio site ou enviando e-mail para sustentabilidade@unimedrio.com.br.

GRI 3.5 : 4.14 : 4.15 : 4.16

Como a Unimed-Rio determina o que é importante entrar nesse relatório? Como obtém a opinião das pessoas envolvidas?

São realizados dois processos diferentes e encadeados. O primeiro, chamado Definição de Stakeholders, é desenvolvido pelos executivos da organização, que elegem e priorizam os públicos que a empresa considera fundamentais. São consultados superintendentes e gerentes gerais, que são os profissionais com mais experiência, visão do negócio e poder de decisão, abaixo dos diretores. Em 2011, eles ratificaram os públicos aos quais devemos informações mais completas, aprofundadas: cooperados, prestadores de serviços médicos, clientes,

colaboradores, governo (incluindo a ANS, o órgão que regulamenta nossa atividade) e as outras Unimed. Em seguida, especialistas em sustentabilidade avaliam cerca de 120 indicadores do Global Report Initiative (GRI) e analisam quais seriam mais importante para esses públicos. Após definição da relevância dos temas, foi conduzida uma pesquisa com clientes, cooperados e colaboradores para identificar, dentre os assuntos priorizados, quais eram os mais relevantes para as pessoas. Em 2011, a etapa de pesquisa com os públicos ocorreu entre 12/12/2011 e 5/01/2012, e 672 pessoas foram entrevistadas (por telefone, entrevistas em profundidade). As informações coletadas foram cruzadas, então, com os temas de sustentabilidade elencados pela própria empresa (uma forma de dar peso aos conteúdos que julgamos ser importantes porque são questões para a gestão). No fim do processo é gerado um roteiro, sobre o qual este relatório é escrito. O roteiro ganha o nome de Matriz de Materialidade:

TEMAS	ASPECTOS	INDICADORES RELACIONADOS
DESEMPENHO ECONÔMICO	DESEMPENHO ECONÔMICO (COMO VALOR GERADO E DISTRIBUÍDO)	EC1, EC2, EC3, EC4
MEIO AMBIENTE	EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS	EN 16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25
SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS	SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO	LA6, LA7, LA8, LA9
	TREINAMENTO E EDUCAÇÃO	LA10, LA11, LA12
SOCIAL - DIREITOS HUMANOS	PRÁTICAS DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA	HR1, HR2, HR3
SOCIAL - SOCIEDADE	CORRUPÇÃO	SO2, SO3, SO4
	ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS	PR3, PR4, PR5
SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE	PR1, PR2
	CONFORMIDADE	PR9

RESULTADO DO PROCESSO DE DEFINIÇÃO DE TEMAS MAIS RELEVANTES.

GRI 3.6

Quando se fala em sustentabilidade, é inevitável pensar em reações em cadeia e nos reflexos que as atitudes e iniciativas da empresa têm sobre seus stakeholders e vice-versa. Qual é o limite, a barreira traçada em termos de responsabilidade?

É inviável, em termos de informação, reportar além das próprias atividades do Grupo Unimed-Rio. São considerados os indicadores de performance de todas as empresas do grupo (quando ainda não há o dado, esta lacuna está indicada, pois algumas unidades de negócio contam apenas meses de operação). Com relação a terceiros sobre os quais é gerado impacto significativo, são reportadas nossas políticas e diretrizes.

GRI 3.7 : 3.9 : 3.10 : 3.11

Como são feitas previsões, corrigidas as informações e quais as limitações de dados significativas do relatório?

Por questões contratuais, envolvendo confidencialidade (de ambas as partes), não reportamos indicadores de performance do Hospital Norte D'Or, no qual a Unimed-Rio tem participação (de 30%), numa sociedade com o Grupo D'Or e outros investidores. Exceto esse detalhe, todo o restante está explicado no próprio texto: fonte de informação, unidades, métodos de pesquisa (e informação técnica, nas mais relevantes), correções e mudanças de critérios etc.

GRI 3:13

Quem garante que esta publicação aborda com transparência e fidelidade as informações expostas?

A própria Global Reporting Initiative é a fonte de verificação externa dos dados. Ela não assegura que o que está relatado é verídico – isto seria uma auditoria, processo aplicado somente para as demonstrações financeiras – por inexistência de mecanismo e ferramentas para verificação sistemática. Mas verifica se todos os itens exigidos foram abordados, e se há ação efetiva da organização para obter os dados que ainda não estão claros ou consistentes. Este ano avançamos bastante nos indicadores ambientais e, ao longo de 2012, será necessário melhorar o sistema de medição de impactos sociais gerados pela organização sobre a comunidade e a rede de fornecedores. Importante salientar que a GRI é considerada referência mundial em prestação de contas – report – de atividades empresariais.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 4.2 : 4.3 : 4.4 : 4.5 : 4.6 : 4.7 : 4.10

Quem comanda a Unimed-Rio?

A Unimed-Rio é propriedade de seus médicos associados (cooperados). A Assembleia Geral Ordinária, instância máxima de decisão da empresa, elege entre seus pares três Conselhos por meio de voto direto, secreto e igualitário. O primeiro é o Conselho de Administração, que possui cinco diretores executivos e 13 conselheiros vogais (dez efetivos e três suplentes), e é renovado a cada quatro anos. Os outros são os Conselhos Fiscal (seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, com renovação anual) e Técnico (mesmo número do Fiscal, mas renovado a cada quatro anos).

Os Conselhos supervisionam a performance econômico-financeira (Fiscal), organizam a empresa (Administração) ou deliberam sobre aspectos médicos e éticos da Medicina (Técnico). As funções executivas são concentradas nos cargos de superintendentes gerais (há dois deles nas empresas do grupo), que se reportam diretamente às diretorias. Hoje não há mulheres na Diretoria Executiva, mas há conselheiras. A remuneração dos dirigentes também é aprovada nas assembleias de cooperados, enquanto os executivos estão sujeitos aos mesmos critérios dos demais colaboradores. A qualificação e as habilidades dos integrantes dos Conselhos são determinadas pela aprovação ou não de seus colegas sócios, já que eles são eleitos diretamente. Para garantir que não haja conflitos de interesses e assegurar transparência, todos os cooperados possuem o direito de acompanhamento de atas de reuniões, de manifestação e de solicitar informações – o que geralmente acontece na assembleia anual. A Unimed-Rio possui um Estatuto Social, à disposição e regularmente enviado a todos os sócios, que prevê as ferramentas de comunicação, obtenção de informação e prestação de contas sobre a gestão. O mesmo vale, no caso de colaboradores, com relação ao Código de Conduta, que também estabelece processos. Não há mecanismos formais de autoavaliação da alta administração, nem avaliações de desempenho por membros independentes.

GRI 4.9 : 4.11

Como esses Conselhos supervisionam a vida da empresa?

Para assegurar qualidade das decisões, foram criados departamentos de suporte e controle, como uma área de Riscos Empresariais e Processos, uma auditoria interna e um Comitê de Gestão, formado pelos executivos de primeiro nível (superintendentes). Os próprios Conselhos se reúnem mensalmente (no mínimo). O Comitê de Gestão realiza reuniões semanais de acompanhamento da operação. Outras estruturas relevantes para o monitoramento superior de riscos, oportunidades e adequação são as áreas Técnica (produtos, cálculo atuarial, regulamentação), as diversas áreas comerciais, a Ouvidoria e as áreas de Atendimento, entre outras. Estas instâncias, além de reportarem à alta administração riscos e oportunidades, exercem o que chamamos de princípio de precaução – uma análise de impactos, especialmente sobre os clientes nos casos de modificações em produtos e serviços.



Declaração Exame do Nível de Aplicação pela GRI

A GRI neste ato declara que **Unimed-Rio** apresentou seu relatório “Relatório de Sustentabilidade 2011” para o setor de Serviços de Relatório da GRI, que concluiu que o relatório atende aos requisitos de Nível de Aplicação A.

Os Níveis de Aplicação da GRI comunicam quanto do conteúdo das Diretrizes G3.1 foi aplicado no relatório de sustentabilidade enviado. O Exame confirma que o conjunto e número de itens de divulgação exigidos para aquele Nível de Aplicação foram cobertos pelo relatório e que o Sumário de Conteúdo da GRI é uma representação válida das informações exigidas, conforme descritas nas Diretrizes G3.1 das GRI.

Os Níveis de Aplicação não fornecem um parecer sobre o desempenho de sustentabilidade da organização relatora nem sobre a qualidade das informações contidas no relatório.

Amsterdã, 20 de fevereiro de 2012

Nelmara Arbex
Vice-Presidente
Global Reporting Initiative



A Global Reporting Initiative (GRI) é uma organização baseada em redes pioneira no desenvolvimento da estrutura para elaboração de relatórios de sustentabilidade mais usada no mundo e está comprometida com sua melhoria contínua e aplicação em todo o mundo. As Diretrizes G3 da GRI estabeleceram os princípios e indicadores que as organizações podem usar para medir e relatar seu desempenho econômico, ambiental e social. www.globalreporting.org

Isenção de Responsabilidade: No caso do relato de sustentabilidade incluir links externos para materiais audiovisuais, entre outros, esta declaração irá referir-se apenas ao material submetido à GRI no momento do Exame em 17 de fevereiro de 2012. A GRI exclui expressamente a aplicação desta declaração a alterações posteriores aos referidos materiais.

FICHA TÉCNICA

Este Relatório consolida o trabalho dos mais de 5.200 médicos cooperados da Unimed-Rio e de seus quase 2.500 colaboradores e é uma realização da Superintendência de Comunicação e Sustentabilidade da organização.

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Inventum Design

FOTOS

Agência Photocamera e arquivo Unimed-Rio

REVISÃO

Cristina Motta

IMPRESSÃO

Stilgraf

Os indicadores de performance foram coletados pelo Grupo de Especialistas em Sustentabilidade, o GES. Seus integrantes são: Adriana Martins, Adriana Seda, Aline Santos, Aline Souza, Ana Carolina Sant'Anna, Ana Vargas, Andrea Apa, Andréia Leal, Beatriz Ferreira, Carlos Eduardo Cassaú, Christiane Maciel, Débora Nassif, Denise Baptista, Denise Lima, Diego Gomes, Eliane Guimarães, Elisabeth Martins, Fernanda Cury, Gabriela Coelho, Graciella Mattedi, Izabel Barreto, Jacqueline Cunha, Julia Leal, Marcela Magalhães (*coordenadora do grupo*), Márcia Cardoso, Marcos Soares, Maria Elisa Brasil, Mariana Correia, Mariana Ferreira, Mariana Martins, Maurien Caron, Paola Lisboa, Renata Lima, Renata Lopes, Sergio Teixeira, Simone Vianna, Tariana Heck, Thais Hunt, Valéria Coutinho, Vinicius Silva, Vivian Jacovazzo e Yuri Doria.

As demonstrações financeiras de 2011, elaboradas pela Área de Controles Contábeis, ligada à Controladoria da empresa, complementam as informações e estão disponíveis em www.unimedrio.com.br/sustentabilidade2011.

www.unimedrio.com.br

sustentabilidade@unimedrio.com.br

ANS - nº 39.332-1



www.unimedrio.com.br

UNIMED-RIO DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 2011



Demonstrações do Exercício, Notas Explicativas e Balanço Social



UNIMED-RIO DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 2011

Demonstrações do Exercício, Notas Explicativas e Balanço Social



Parecer do Conselho Fiscal

Os Membros do Conselho Fiscal da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do RJ Ltda., em reunião realizada nesta data, cumprindo o que determina a Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971, disposições estatutárias e Lei 9.656 de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, tendo examinado o balanço patrimonial, as demonstrações das sobras e perdas, as mutações do patrimônio líquido, fluxo de caixa e a demonstração do valor adicionado, referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2011, considerando as conclusões apresentadas no Parecer dos Auditores Independentes de 2012, aprovam as peças pertinentes e consideram adequada a posição patrimonial e econômico-financeira da Unimed-Rio, estando tudo em condições de receber a aprovação da Assembleia Geral Ordinária.

Rio de Janeiro, 14 de fevereiro de 2012.

DR. ANGELO JORGE DOS SANTOS SILVEIRA
CONSELHEIRO EFETIVO

DR. CARLOS ALFREDO LOUREIRO ALVES
CONSELHEIRO EFETIVO

DR. SERAFIM FERREIRA BORGES
CONSELHEIRO EFETIVO

DR. ADELINO JOSÉ RIBEIRO DE OLIVEIRA
CONSELHEIRO SUPLENTE

DR. ANTONIO CARLOS DE CASTRO FREITAS
CONSELHEIRO SUPLENTE

DR. JOSÉ TAVELA FILHO
CONSELHEIRO SUPLENTE

Relatório dos Auditores Independentes

Aos

Administradores e Cooperados da

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

Examinamos as demonstrações financeiras individuais e consolidadas da **Unimed - Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.**, identificadas como Controladora e Consolidado, respectivamente, que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2011 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

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

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações financeiras com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e das divulgações apresentados nas demonstrações financeiras. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras da Cooperativa para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados nas circunstâncias, mas não para fins de expressar uma opinião sobre a eficácia desses controles internos da Entidade. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela Administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

OPINIÃO

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anteriormente referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **Unimed - Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.**, individual e consolidada, em 31 de dezembro de 2011, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

OUTROS ASSUNTOS

Demonstrações do Valor Adicionado - DVA

Examinamos, também, as demonstrações do valor adicionado, individual e consolidada, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, cuja apresentação é requerida pela legislação societária brasileira para companhias de grande porte, e como informação suplementar pelas IFRs que não requerem a apresentação da DVA. Essas demonstrações foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto.

Rio de Janeiro, 10 de Fevereiro de 2012.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CVM Nº 2291 - CRC-SP Nº 000334/0-6-T-RJ

GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES
CONTADOR CRC RJ 017511 /T-7 SP

Demonstrações financeiras auditadas

BALANÇO PATRIMONIAL

ATIVO	Nota	Controladora		Consolidado	
		2011	2010	2011	2010
			Reapresentado		Reapresentado
CIRCULANTE		475.141	323.725	601.454	375.922
Disponível e valores equivalentes	4	55.175	65.868	176.438	117.770
Caixa e banco		4.029	4.744	8.864	5.417
Aplicações de liquidez imediata e valores em trânsito		51.146	61.124	167.574	112.353
Realizável		419.966	257.857	425.016	258.152
Aplicações		224.351	104.210	224.351	104.210
Créd. operações pl. de assist. à saúde	5	106.225	86.898	106.236	86.898
Contraprestação pecuniária	5.1	30.375	21.468	30.386	21.468
Operadoras de planos de assist. à saúde	5.2	75.850	65.430	75.850	65.430
Despesas de comercialização diferidas		9.480	9.839	9.480	9.839
Títulos e créditos a receber	6	48.048	44.933	52.275	45.149
Outros valores e bens	7	31.862	11.977	32.674	12.056
NÃO CIRCULANTE		918.847	950.367	1.116.712	1.039.052
Realizável a Longo Prazo		705.211	737.774	708.901	741.463
Ativo Fiscal Diferido		4.678	2.771	8.368	6.460
Valores e bens	7	65.262	45.783	65.262	45.783
Conta-corrente com cooperados	7	635.271	689.220	635.271	689.220
Investimentos	8.1	88.288	84.904	31.238	12.791
Particip. societárias - investimentos no país		88.124	84.740	31.074	12.627
Outros investimentos		164	164	164	164
Imobilizado	8.2	71.207	72.052	280.066	197.195
Imóveis de uso próprio - não hospitalares		47.741	48.571	215.955	68.616
Bens móveis - hospitalares		-	-	6.702	-
Bens móveis - não hospitalares		23.410	23.338	23.546	32.372
Outras imobilizações - hospitalares		-	-	33.807	-
Outras imobilizações - não hospitalares		56	143	56	96.207
Intangível	8.3	54.141	55.637	96.507	87.603
Total do ativos		1.393.988	1.274.092	1.718.166	1.414.974

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

PASSIVO	Nota	Controladora		Consolidado	
		2011	2010	2011	2010
			Reapresentado		Reapresentado
CIRCULANTE		454.550	337.849	506.495	405.908
Provisões técnicas de operações de assist. à saúde	9	221.455	172.355	217.876	171.826
Provisão de Benefícios a Conceder		109	-	109	-
Provisão de Eventos a Liquidar		64.124	71.661	60.545	71.132
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		157.222	100.694	157.222	100.694
Débitos de operações de assist. à saúde		4.911	4.653	4.911	4.653
Comercialização sobre operações		4.911	4.653	4.911	4.653
Débitos de oper. assist. à saúde não rel. c/plano de saúde da op.		39.719	29.653	39.339	29.653
Tributos e contribuições a recolher	11	31.329	25.297	32.706	25.896
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	12	24.196	6.767	24.196	6.767
Empréstimos e financiamentos a pagar	10	5.991	15.502	49.121	75.294
Provisões		13.782	8.527	16.143	9.189
Débitos com aquisição de carteira		12.043	11.894	12.043	11.894
Débitos diversos		53.629	22.414	62.665	29.948
Recebimento antecipado		47.495	40.787	47.495	40.788
NÃO CIRCULANTE		732.334	772.318	1.004.560	845.134
Exigível a Longo Prazo		732.334	772.318	1.004.560	845.134
Tributos e contribuições a recolher	11	417.772	664.239	417.772	664.239
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	12	219.078	25.159	219.078	25.159
Empréstimos e financiamentos a pagar	10	72.760	62.968	344.986	135.784
Provisões	14	22.724	8.632	22.724	8.632
Débitos diversos		-	305	-	305
Débitos com Aquisição de Carteira		-	11.015	-	11.015
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		207.104	163.925	207.111	163.932
Capital social	15.1	108.963	100.818	108.963	100.818
Reservas	15.2	61.606	37.118	61.606	37.118
Reservas de Sobras		61.606	37.118	61.606	37.118
Sobras do exercício		36.535	25.989	36.542	25.996
Sobras a disposição da A.G.O		51.800	35.300	51.800	35.300
Sobras antecipadas		-	(4.000)	-	(4.000)
Sobras p/ Liquidação de C/C de Cooperados - IN20 ANS		(15.265)	(5.311)	(15.265)	(5.311)
Participação de não controladores		-	-	7	7
Total do passivo		1.393.988	1.274.092	1.718.166	1.414.974

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
		Reapresentado		Reapresentado
Contraprest. efetivas de plano de assist. à saúde	2.462.849	2.109.847	2.461.029	2.109.847
Contraprestações líquidas	2.482.367	2.129.193	2.482.370	2.129.193
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(19.518)	(19.346)	(21.341)	(19.346)
Eventos indenizáveis líquidos	(1.882.135)	(1.599.486)	(1.877.874)	(1.599.486)
Eventos conhecidos ou avisados	(2.050.274)	(1.573.150)	(2.046.013)	(1.573.150)
Recuperação de eventos conhecidos ou avisados	209.233	8.133	209.233	8.133
Outras Recuperações/Ressarcimentos/Deduções de Eventos	15.434	7.741	15.434	7.741
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(56.528)	(42.210)	(56.528)	(42.210)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	580.714	510.361	583.155	510.361
Outras receitas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	392.482	325.124	392.482	325.124
Outras despesas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(372.902)	(298.332)	(372.902)	(298.332)
Resultado bruto	600.294	537.153	602.735	537.153
Despesas de comercialização	(183.324)	(142.210)	(183.324)	(142.210)
Despesas administrativas	(294.767)	(293.813)	(314.590)	(300.484)
Outras receitas operacionais	4.789	4.774	4.789	4.774
Outras despesas operacionais	(42.314)	(54.208)	(42.314)	(54.208)
Provisão para perdas sobre créditos	(26.184)	(42.990)	(26.184)	(42.990)
Provisão para contingências - operacional	(7.179)	(1.406)	(7.179)	(1.406)
Outras	(8.951)	(9.812)	(8.951)	(9.812)
Resultado operacional	84.678	51.696	67.296	45.025
Resultado financeiro líquido	(2.351)	(9.003)	(4.478)	(8.704)
Receitas financeiras	34.889	26.107	36.484	26.443
Despesas financeiras	(37.240)	(35.110)	(40.962)	(35.147)
Resultado patrimonial	(17.158)	(1.966)	2.356	(1.966)
Receitas patrimoniais	4.583	2.203	8.443	2.203
Despesas patrimoniais	(21.741)	(4.169)	(6.087)	(4.169)
Resultado antes dos impostos e participações	65.169	40.727	65.174	34.355
Imposto de renda	(4.505)	(1.535)	(4.505)	(1.535)
Contribuição social	(1.630)	(561)	(1.630)	(561)
IR Diferido	1.402	2.038	1.402	4.749
CSLL Diferido	505	733	505	1.709
Sobras líquidas	60.941	41.402	60.946	38.717
Distribuição estatutária - Lei 5.764				
Fundo de Reserva -10%	(6.094)	(4.068)	(6.094)	(4.068)
Fundo de assist. téc. educ. e social - 5%	(3.047)	(2.034)	(3.047)	(2.034)
Sobras à disposição	51.800	35.300	51.805	32.615

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS E PERDAS

	Atos Principais	Atos Auxiliares	Atos não Cooperados	Reservas	2011
Contraprest. efetivas de plano de assist. à saúde	691.814	1.667.349	103.686	-	2.462.849
Contraprestações líquidas	697.296	1.680.563	104.508	-	2.482.367
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(5.482)	(13.214)	(822)	-	(19.518)
<i>Percentual (%) dos atos</i>	28,09	67,7	4,21		100
Eventos indenizáveis líquidos	(528.693)	(1.274.204)	(79.238)	-	(1.882.135)
Eventos conhecidos ou avisados	(575.922)	(1.388.035)	(86.317)	-	(2.050.274)
Recuperação de eventos conhecidos ou avisados	58.773	141.651	8.809	-	209.233
Outras Recuperações/Ressarcimentos/Deduções de Eventos	4.335	10.449	650	-	15.434
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(15.879)	(38.269)	(2.380)	-	(56.528)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	163.121	393.145	24.448	-	580.714
Outras receitas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	110.249	265.710	16.523	-	392.482
Outras despesas oper. de assist. à saúde não relac. com planos de saúde da operadora	(104.748)	(252.455)	(15.699)	-	(372.902)
Resultado bruto	168.622	406.400	25.272	-	600.294
Despesas de comercialização	(51.496)	(124.110)	(7.718)	-	(183.324)
Despesas administrativas	(82.800)	(199.557)	(12.410)	-	(294.767)
Outras receitas operacionais	1.345	3.242	202	-	4.789
Outras despesas operacionais	(11.886)	(28.646)	(1.782)	-	(42.314)
Provisão para perdas sobre créditos e Provisão para contingência - operacional	(9.372)	(22.586)	(1.405)	-	(33.363)
Outras	(2.514)	(6.060)	(377)	-	(8.951)
Resultado operacional	23.785	57.329	3.564	-	84.678
Resultado financeiro líquido	(660)	(1.592)	(99)	-	(2.351)
Receitas financeiras	9.800	23.620	1.469	-	34.889
Despesas financeiras	(10.460)	(25.212)	(1.568)	-	(37.240)

Resultado patrimonial	-	-	(17.158)	-	(17.158)
Receitas patrimoniais	-	-	4.583	-	4.583
Despesas patrimoniais	-	-	(21.741)	-	(21.741)
Resultado antes dos impostos e participações	23.125	55.737	(13.693)	-	65.169
Imposto de renda	-	-	(4.505)	-	(4.505)
Contribuição social	-	-	(1.630)	-	(1.630)
IR Diferido	-	-	1.402	-	1.402
CSLL Diferido	-	-	505	-	505
Sobras Líquidas	23.125	55.737	(17.921)	-	60.941
Distribuição estatutária - Lei 5.764	-	-	-	(6.094)	(6.094)
Fundo de Reserva -10%	-	-	-	(3.047)	(3.047)
Fundo de assist. téc. educ. e social - 5%	-	-	-	-	-
Sobras à disposição	23.125	55.737	(17.921)	(9.141)	51.800

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

	Capital	Capital a Integralizar	Reservas de Sobras	Sobras Acumuladas	Total
					Reclassificado
SALDO EM 31/12/2009 (Reapresentado)	108.175	(11.014)	27.113	7.468	131.742
Aumento de Capital em espécie	210	-	-	-	210
Destinação das Sobras conf. AGO 09.03.2010	3.292	699	3.468	(6.746)	713
Capital Integralizado	-	55	-	-	55
Baixa de Cooperados	(828)	229	-	-	(599)
Diminuição FATES	-	-	(880)	-	(880)
Transf. de sobras exerc. anteriores ref. ajuste patrimonial	-	-	1.315	-	1.315
Liquidação de C/C de Cooperados - IN20 ANS	-	-	-	(5.311)	(5.311)
Sobras do Exercício	-	-	-	40.680	40.680
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	(4.000)	(4.000)
Distribuição Estatutária - Lei 5.764:					
Fundo de Reserva - 10%	-	-	4.068	(4.068)	-
Fundo de assist. téc. educ. e social - 5%	-	-	2.034	(2.034)	-
SALDO EM 31/12/2010 (Reapresentado)	110.849	(10.031)	37.118	25.989	163.925
Aumento de Capital em espécie	111	-	-	-	111
Destinação das Sobras conf. AGO 10.03.2011	7.822	1.178	16.989	(25.989)	-
Capital Integralizado	-	11	-	-	11
Baixa de Cooperados	(1.139)	162	-	-	(977)
Diminuição FATES	-	-	(1.642)	-	(1.642)
Liquidação de C/C de Cooperados - IN20 ANS	-	-	-	(15.265)	(15.265)
Sobras do Exercício	-	-	-	60.941	60.941
Distribuição Estatutária - Lei 5.764:					
Fundo de Reserva - 10%	-	-	6.094	(6.094)	-
Fundo de assist. téc. educ. e social - 5%	-	-	3.047	(3.047)	-
Saldo em 31/12/2011	117.643	(8.680)	61.606	36.535	207.104

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

	Controladora		Consolidado	
	12/2011	12/2010	12/2011	12/2010
ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Recebimento de Planos de Saúde	2.416.903	2.085.388	2.416.903	2.085.572
Outros Recebimentos Operacionais	538.622	343.060	554.423	343.246
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(2.148.349)	(1.771.861)	(2.160.387)	(1.773.038)
Pagamento de Comissões	(160.336)	(128.755)	(160.336)	(128.755)
Pagamento de Pessoal	(88.291)	(78.068)	(104.848)	(83.388)
Pagamento de Tributos	(239.304)	(192.686)	(246.791)	(194.959)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(81.487)	(71.876)	(81.487)	(71.876)
Outros Pagamentos Operacionais	(101.634)	(90.098)	(111.204)	(93.430)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	136.124	95.104	106.273	83.372
ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS				
Recebimento de Dividendos	645	575	645	575
Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	-	7194	6.589
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(8.511)	(10.873)	(51.314)	(44.454)
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(31.056)	(14.659)	(50.866)	(22.438)
Outros Pagamentos da Atividade de Investimento	-	-	(20.408)	(12.773)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(38.922)	(24.957)	(114.749)	(72.501)

ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS				
Integralização de Capital em Dinheiro	-	-	47.575	-
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	33.871	19.812	280.003	128.541
Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	22.763	11.337	28.087	11.337
Resgate de Aplicações Financeiras	957.628	507.139	957.628	-
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(12.466)	(7.491)	(40.991)	(13.528)
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(31.948)	(31.633)	(102.294)	(36.805)
Pagamento de Participação nos Resultados	-	(3.998)	-	(3.998)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	(224)	(37.901)	(224)
Aplicações Financeiras	(1.077.743)	(523.435)	(1.064.963)	-
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS	(107.895)	(28.493)	67.144	85.323
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	(10.693)	41.654	58.668	96.194
CAIXA - SALDO INICIAL	65.868	24.214	117.770	21.576
CAIXA - SALDO FINAL	55.175	65.868	176.438	117.770
Ativos livres no início do período	65.868	24.214	117.770	21.576
Ativos livres no final do período	55.175	65.868	176.438	117.770
Aumento / diminuição nas aplc. financeiras - recursos livres	(10.693)	41.654	58.668	96.194

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(A) Geração da riqueza	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
		Reapresentado		Reapresentado
a) Ingressos e receitas	2.777.410	2.354.545	2.775.589	2.355.205
a1) Contraprestações emitidas líquidas e outras	2.462.958	2.071.399	2.460.938	2.110.509
a2) Outras receitas e despesas	397.271	329.897	397.470	329.896
a3) Provisão para perdas sobre créditos	(26.183)	(42.990)	(26.183)	(42.990)
a4) Provisão técnica	(56.636)	(3.761)	(56.636)	(42.210)
b) Dispêndios e despesas	(2.144.789)	(1.844.867)	(2.136.015)	(1.857.650)
b1) Dispêndios com serviços	(1.437.252)	(1.243.978)	(1.419.494)	(1.253.294)
b2) Demais custos dos serviços vendidos	(183.324)	(142.210)	(183.324)	(142.210)
b3) Dispêndios administrativos	(126.603)	(145.739)	(135.587)	(149.206)
b4) Outros Dispêndios	(397.610)	(312.940)	(397.610)	(312.940)
c) Valor adicionado bruto (a-b)	632.621	509.678	639.574	497.555
d) Retenções	(40.779)	(36.544)	(48.205)	(37.436)
d1) Depreciações e amortizações	(40.779)	(36.544)	(48.205)	(37.436)
e) Resultado Patrimonial	(17.158)	(2.689)	2.356	(2.689)
f) Receita Financeira	34.889	26.107	36.484	26.443
(I) VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (C-D+E+F)	609.573	496.552	630.209	483.873
(B) Distribuição da riqueza	2011	2010	2011	2010
a) Remuneração do trabalho	(477.269)	(393.855)	(491.546)	(383.549)
a1) Cooperados	(388.355)	(313.298)	(388.355)	(302.800)
a1.1) Produção (consultas e honorários)	(388.355)	(313.298)	(388.355)	(302.800)
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	(88.914)	(80.557)	(103.191)	(80.749)
a2.1) Salários, 13ª, Férias e FGTS etc.	(88.914)	(80.557)	(103.191)	(80.749)
b) Remuneração do governo	(34.123)	(26.185)	(36.739)	(23.768)
b1) Previdência Social e Outros	(18.773)	(16.454)	(18.773)	(16.455)
b2) Impostos/Taxas/Contribuições	(15.350)	(9.731)	(17.966)	(7.313)
c) Agentes Financiadores	(37.240)	(35.110)	(40.978)	(35.147)
d) Cooperados	(15.265)	(9.311)	(15.265)	(9.311)
d1) Sobre Antecipada	-	(4.000)	-	(4.000)
d2) Sobre Antecipada C/C Cooperados - IN 20 - ANS	(15.265)	(5.311)	(15.265)	(5.311)
e) Retenção de Lucro	(45.676)	(32.091)	(45.681)	(32.098)
e1) Reservas	(9.141)	(6.102)	(9.141)	(6.102)
e2) Sobras à disposição da AGO	(36.535)	(25.989)	(36.535)	(25.996)
e3) Participação dos não controladores nos lucros retidos	-	-	(5)	-
(II) TOTAL DISTRIBUÍDO (A+B+C+D+E)	(609.573)	(496.552)	(630.209)	(483.873)

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras

Notas explicativas às demonstrações financeiras

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. (“Unimed-Rio” ou “Cooperativa”), foi constituída em 08 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, a qual 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. A sede da Unimed-Rio é localizada na Avenida Armando Lombardi, 400, lojas 101 a 105, 108 e 109, Barra da Tijuca – Rio de Janeiro – RJ, e tem como missão oferecer soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com o seu cooperado, colaboradores, parceiros estratégicos e clientes o desafio da sustentabilidade.

CONTROLADA DIRETA

Unimed-Rio Participações e Investimentos S.A (“Unimed-Rio Participações”)

Foi constituída em 09 de setembro de 2010, tendo a Unimed-Rio participação no capital social de 99,999%.

Tem por objeto a participação em outras empresas; a prestação de serviços de utilização e exploração de sistemas informatizados; a aquisição, manutenção, cessão e alienação de direitos econômico-financeiros decorrentes de cessões temporárias e/ou definitivas de direitos de contratos de marketing esportivo; a consultoria e assessoria desportivas, e ainda a aquisição, manutenção, cessão e alienação de direitos de uso de nome/apelido, voz e imagem de desportistas; a promoção de marketing e eventos e a exploração de serviços médicos de qualquer natureza, categoria ou porte.

CONTROLADAS INDIRETAS

Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda. (“Unimed-Rio Empreendimentos”)

Foi constituída em 11 de janeiro de 2008 e possui como principal objetivo social a realização de investimentos no segmento hospitalar, tendo como principal projeto o complexo hospitalar que se encontra em fase de construção na Barra da Tijuca, Rio de Janeiro, com previsão de conclusão da obra para o primeiro semestre de 2012. A Unimed-Rio Participações possui participação de 99,999% do capital social da Unimed-Rio Empreendimentos. Atualmente possui duas unidades de Pronto Atendimento (PA) e um Centro de atendimento dedicado à Gestão de Saúde (EPVM – Espaço para viver melhor):

PA Barra da Tijuca – Inaugurado em outubro de 2010.

PA Copacabana – Inaugurado em dezembro de 2011.

EPVM – Espaço para Viver Melhor – Inaugurado em agosto de 2011.

As unidades de **Pronto Atendimento (PA)** têm como objetivo exercer a função de rede assistencial própria, com atendimento de urgência e emergência com recursos de estabilização e diagnóstico básico nas áreas de: clínica médica, pediatria, ortopedia, exames laboratoriais, raio-X, ultrassom e tomografia computadorizada.

O Centro de atendimento **EPVM – Espaço para Viver Melhor** tem como objetivo oferecer soluções em promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças, contribuindo para a qualidade de vida dos clientes e sustentabilidade da Unimed-Rio.

Unimed-Rio Soluções em Saúde Ltda. (“Unimed-Rio Soluções”)

Constituída em abril de 2011 com o objetivo de exploração de serviços médicos de qualquer natureza, inclusive hospitalares e de exames e diagnósticos médicos laboratoriais, radiológicos, nutrição, vacinação, atendimento fisioterápico e de terapia ocupacional, organização de seminários, congressos de medicina, promoção de intercâmbio nacional e internacional para a difusão dos conhecimentos médicos, construção, desenvolvimento, implementação de manutenção de sistemas informatizados voltados à prestação de assistência à saúde, e aquisição e locação de equipamentos médicos e hospitalares e de tecnologias da informação.

COLIGADA INDIRETA

Hospital Norte D’or de Cascadura S.A (“Hospital Norte D’or”)

Em 17 de janeiro de 2011, a controlada Unimed-Rio Participações adquiriu participação de 30% do capital social do Hospital Norte D’or, sociedade anônima de capital fechado, objetivando ampliar e qualificar sua rede assistencial.

NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E PRINCIPAIS POLÍTICAS E DIRETRIZES CONTÁBEIS

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil com base nas disposições contidas na Lei nº. 6.404/76 – lei das sociedades anônimas alterada pelas leis: nº. 11.638/07 e nº. 11.941/09, nas normas contábeis estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, nos pronunciamentos, nas orientações e nas interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis-CPC, quando aplicável pelo órgão regulador (ANS).

As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, no julgamento da Administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e de sua recuperabilidade nas operações, avaliação dos ativos financeiros pelo valor justo, análise do risco de crédito para determinação da provisão para perdas sobre créditos, assim como da análise dos demais riscos para determinação de outras provisões, inclusive para contingências e provisões técnicas.

As demonstrações financeiras individuais e consolidadas da Unimed-Rio para o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foram autorizadas para emissão pela Administração em 13 de fevereiro de 2012.

A) BASE DE CONSOLIDAÇÃO

As demonstrações financeiras consolidadas incluem as demonstrações financeiras da Unimed-Rio e de suas controladas diretas e indiretas.

Destacamos as principais entidades incluídas nas demonstrações contábeis consolidadas:

Razão Social	Tipo	2010/2011 % de participação
Unimed-Rio Participações e Investimentos S.A.	Controlada direta	99,999
Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda.	Controlada indireta	99,999
Unimed-Rio Soluções Ltda.	Controlada indireta	99,999

i. Controladas

São classificadas como controladas as empresas sobre as quais a Cooperativa exerce controle de forma preponderante na gestão das políticas financeiras e operacionais para obter benefícios em suas atividades.

O resultado das controladas é consolidado a partir da data de aquisição, e as demonstrações financeiras são elaboradas para o mesmo período de divulgação que o da controladora, utilizando políticas contábeis consistentes. Os saldos e transações entre empresas da Cooperativa, incluindo quaisquer ganhos ou perdas não realizadas resultantes de operações entre as empresas, são eliminados no processo de consolidação.

B) INVESTIMENTO EM COLIGADAS

São classificadas como coligadas as empresas sobre as quais a Cooperativa possui influência significativa nas políticas financeiras e operacionais, embora não detenha o seu controle. Os investimentos em coligadas são registrados nas demonstrações financeiras consolidadas da Cooperativa pelo método de equivalência patrimonial, incluindo o ágio identificado na aquisição.

A participação societária é evidenciada na demonstração do resultado como equivalência patrimonial, representando o resultado líquido atribuível aos acionistas.

As demonstrações financeiras da coligada são solicitadas para elaboração para o mesmo período de divulgação que o da Cooperativa. Quando necessário, são efetuados ajustes para que as políticas contábeis estejam de acordo com as adotadas pela Cooperativa.

C) APURAÇÃO DO RESULTADO

i. Reconhecimento de receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados e quando possa ser mensurada de forma confiável. A receita é mensurada com base no valor justo da contraprestação recebida, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre prestações de serviço.

As receitas com as contraprestações provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são 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. As receitas correspondentes aos 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.

Conforme requerido pela Resolução Normativa nº 206/09 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, os valores não apropriados de acordo com seus respectivos períodos de competência são registrados como faturamento antecipado, em conta redutora das contraprestações a receber, e posteriormente apropriada como receita de acordo com o critério pro rata dia, conforme o adequado período de competência da cobertura do risco dos contratos.

ii. Reconhecimento do custo

Os eventos indenizáveis contabilizados pela Unimed-Rio são apropriados ao custo, 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) do custo ocorre sem o conhecimento da Unimed-Rio, o reconhecimento do custo se dá com a constituição da provisão técnica denominada como Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA, nos moldes da regulação em vigor, a qual vem sendo constituída de forma parcial durante o prazo máximo de 06 anos, contados a partir de janeiro de 2008, conforme permitido pela Resolução Normativa nº 206/09 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Os eventos indenizáveis das controladas são apropriados ao custo, tomando como base os custos dos serviços efetivamente prestados, correspondentes aos eventos efetivamente ocorridos até a data do balanço.

D) JULGAMENTOS, ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS SIGNIFICATIVAS

A preparação das demonstrações financeiras da Unimed-Rio e de suas controladas requer que a Administração faça julgamentos e estimativas e adote premissas que afetam os valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, bem como as divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Contudo, a incerteza relativa a essas premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros.

As principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e na data de balanço, envolvendo risco de causar um ajuste significativo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro, são discutidas a seguir:

i. Impostos

Existem incertezas com relação à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros. Dado o amplo aspecto de relacionamentos de negócios realizados pela Unimed-Rio e suas controladas, bem como a natureza de longo prazo e a complexidade dos instrumentos contratuais existentes, diferenças entre os resultados reais e as premissas adotadas, ou futuras mudanças nessas premissas, poderiam exigir ajustes futuros na receita e despesa de impostos já registrados. A Unimed-Rio e suas controladas constituem provisões, com base em estimativas cabíveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da Unimed-Rio e suas controladas.

Imposto de renda diferido ativo é reconhecido para as diferenças temporárias existentes na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a realização futura. Julgamento significativo da Administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

ii. Provisões para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A Unimed-Rio reconhece provisão para causas cíveis e trabalhistas. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados interno e externos. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

No processo de aplicação das políticas contábeis da Unimed-Rio e suas controladas a administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; e avaliou as principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro.

iii. Perda por redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo. O cálculo do valor em uso é baseado no modelo de fluxo de caixa descontado.

No mínimo anualmente, a Unimed-Rio e suas controladas realizam análises internas de busca de indicativos de perda de seus ativos, de forma a concluir sobre a necessidade de se realizar teste de redução ao valor recuperável.

E) DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins. São consideradas equivalentes de caixa aplicações financeiras de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa e estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor. Por conseguinte, um investimento, normalmente, se qualifica como equivalente de caixa quando tem vencimento não superior a, por exemplo, três meses a contar da data de contratação.

F) 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 a 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 à eventuais perdas na realização das contas a receber. Conforme determinado pela Resolução Normativa nº 184 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, de 19 de dezembro de 2008, nos planos individuais, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada; e para os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada, inclusive nas operações de intercâmbio para fazer face à eventuais perdas caso venha ocorrer da não realização do contas a receber.

G) DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

Registra os gastos com comissões pagas ou creditadas antecipadamente nas operações de assistência médico-hospitalar com pessoas jurídicas, sendo amortizadas pelo prazo de 12 meses, conforme permitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

H) TRIBUTAÇÃO

i. Imposto de renda e contribuição social - corrente

Ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor ou substancialmente em vigor na data dos balanços da Unimed-Rio, estando atento às leis específicas aplicáveis para a Cooperativa.

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 mil 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. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros.

Imposto de renda e contribuição social correntes relativos a itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido são reconhecidos pelo mesmo grupo no patrimônio líquido. A Administração periodicamente avalia a posição fiscal das situações nas quais a regulamentação fiscal requer interpretação e estabelece provisões quando apropriado.

ii. Impostos diferidos

Imposto diferido é gerado por diferenças temporárias na data do balanço entre as bases fiscais de ativos e passivos e seus valores contábeis. Impostos diferidos passivos são reconhecidos para todas as diferenças tributárias temporárias, exceto para aquelas que não se aplicam.

Impostos diferidos ativos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis, na extensão em que seja provável que o lucro tributável esteja disponível para que as diferenças temporárias dedutíveis possam ser realizadas.

O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis estarão disponíveis para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido venha a ser utilizado.

Impostos diferidos ativos são mensurados à taxa de imposto que é esperada de ser aplicável no ano em que o ativo será realizado ou o passivo liquidado, com base nas taxas de imposto (e lei tributária) que foram promulgadas na data do balanço, considerando também a proporção que vem sendo observada historicamente entre os atos cooperados e não cooperados.

Imposto diferido relacionado a itens reconhecidos de forma direta é reconhecido no patrimônio líquido, e não na demonstração do resultado. Itens de imposto diferido são reconhecidos de acordo com a transação que originou o imposto diferido diretamente no patrimônio líquido, de acordo com as taxas vigentes à época dos balanços.

iii. Tributos sobre as contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde

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%

Imposto Sobre Serviços (ISS) – alíquota 5%.

I) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros somente são reconhecidos a partir da data em que a Unimed-Rio e suas controladas se tornam parte das disposições contratuais dos instrumentos financeiros. Quando reconhecidos, são inicialmente registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, exceto no caso de ativos e passivos financeiros classificados na categoria ao valor justo por meio do resultado, onde tais custos são diretamente lançados no resultado do exercício. Sua mensuração subsequente ocorre a cada data de balanço de acordo com as regras estabelecidas para cada tipo de classificação de ativos e passivos financeiros.

Os principais ativos financeiros reconhecidos pela Unimed-Rio e suas controladas são caixa e equivalentes de caixa e contas a receber, enquanto que os principais passivos financeiros são os empréstimos e financiamentos.

O caixa e equivalentes de caixa são mantidos pela Unimed-Rio e suas controladas com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimentos ou outros fins. A Unimed-Rio e suas controladas consideram que o caixa e equivalentes de caixa possuem conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, estando sujeita a um insignificante risco de mudança de valor.

Contas a receber de clientes representam valores a receber por conta dos faturamentos realizados de acordo com as condições contratuais e estão apresentadas a valores de realização.

Os empréstimos e financiamentos estão apresentados pelo valor do principal acrescido dos encargos financeiros incorridos “pro rata temporis” até a data dos balanços, registrados no resultado do exercício.

J) IMOBILIZADO

Registrado ao custo de aquisição, formação e construção, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. O referido custo inclui os juros e encargos financeiros de projetos de construção de longo prazo, quando os critérios de reconhecimento forem satisfeitos.

A depreciação dos bens é calculada pelo método linear 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.

Um item de imobilizado é baixado quando vendido, sucateado ou quando nenhum benefício econômico futuro for esperado do seu uso ou venda. Eventual ganho ou perda resultante da baixa do ativo (calculado como sendo a diferença entre o valor líquido da venda e o valor contábil do ativo) são incluídos na demonstração do resultado no exercício em que o ativo for baixado.

O valor residual e vida útil dos ativos e os métodos de depreciação são revistos no encerramento de cada exercício, e ajustados de forma prospectiva, quando for o caso.

K) ARRENDAMENTO MERCANTIL

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro que transferem à Unimed-Rio todos os riscos e benefícios relativos à propriedade do item arrendado são capitalizados no início do arrendamento mercantil pelo valor justo do bem arrendado ou, se inferior, pelo valor presente dos pagamentos mínimos de arrendamento mercantil. Sobre o custo são acrescidos, quando aplicável, os custos iniciais diretos incorridos na transação. Os encargos financeiros são reconhecidos na demonstração do resultado. Os bens arrendados são depreciados ao longo da sua vida útil.

L) CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS

Custos de empréstimos diretamente relacionados com a aquisição, construção ou produção de um ativo que necessariamente requer um tempo significativo para ser concluído para fins de uso ou venda são capitalizados como parte do custo do correspondente ativo. Todos os demais custos de empréstimos são registrados em despesa no período em que são incorridos. Custos de empréstimos compreendem juros e outros custos incorridos por uma entidade relativos ao empréstimo.

Os custos de empréstimos capitalizados estão representados principalmente pela construção de ativos da controlada Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda.

M) INTANGÍVEL

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados ao custo no momento de seu reconhecimento inicial e, posteriormente, deduzido da amortização acumulada e perdas acumuladas de valor recuperável, quando for o caso.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados de acordo com sua vida útil econômica.

N) CRÉDITOS A RECEBER DOS COOPERADOS

Nesta conta estão registradas as contrapartidas das obrigações legais registradas, conforme permitido pela Instrução Normativa nº 20 de 20 de outubro de 2008 – Art.º 4º. Vide maiores detalhes na Nota 7 – Outros Valores e Bens.

O) PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas foram integralmente constituídas pela Sociedade segundo as normas e critérios fixados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, conforme melhor explicado na Nota 9 – Provisões Técnicas.

P) PROVISÕES: PASSIVOS E ATIVOS CONTINGENTES E OBRIGAÇÕES LEGAIS

Provisões são reconhecidas quando a Unimed-Rio e suas controladas têm uma obrigação presente (legal ou não formalizada) em consequência de um evento passado, é provável que benefícios econômicos sejam requeridos para liquidar a obrigação e uma estimativa confiável do valor da obrigação possa ser feita. Quando a Unimed-Rio e suas controladas esperam que o valor de uma provisão seja reembolsado, no todo ou em parte, por exemplo, por força de um contrato de seguro, o reembolso é reconhecido como um ativo separado, mas apenas quando o reembolso for praticamente certo. A despesa relativa a qualquer provisão é apresentada na demonstração do resultado, líquida de qualquer reembolso.

A Unimed-Rio é parte em diversos processos judiciais e administrativos reconhecendo provisão para causas cíveis e trabalhistas. Provisões são constituídas para todas as contingências para os quais é provável que uma saída de recursos seja feita para liquidar a contingência/obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos consultores jurídicos amparada em pareceres. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta altera-

ções nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais.

No processo de aplicação das políticas contábeis da Unimed-Rio e suas controladas a Administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; e avaliou as principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro.

Q) OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

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.

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. 46 que regulamenta o art. 3º da Resolução Normativa nº. 247, ambas emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

S) DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA

As demonstrações do valor adicionado, individual e consolidada, foram preparadas de acordo com o CPC 09 - Demonstração de Valor Adicionado e, são parte integrante das demonstrações financeiras consolidadas. Sua apresentação é requerida apenas para as empresas de capital aberto, não aplicável para o caso da Unimed-Rio, porém há uma recomendação do CFC, através da Resolução nº1.162/09, em que evidencia a importância de sua divulgação por parte das empresas que divulgam as suas demonstrações financeiras.

A DVA tem por objetivo demonstrar o valor da riqueza econômica gerada pelas atividades da empresa, disponibilizando nessa demonstração as informações necessárias para a análise da capacidade de geração de valor e forma de distribuição da riqueza gerada.

NOTA 3 - REAPRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2010

As demonstrações financeiras tiveram valores reapresentados para o exercício de 2010 em razão dos seguintes assuntos:

A) ALTERAÇÃO DO PLANO DE CONTAS DA ANS

Algumas reclassificações ocorreram em função da alteração do Plano de Contas Padrão da ANS para Operadoras de Plano de Assistência à Saúde, que passou a vigorar no exercício de 2011 de acordo com a Instrução Normativa nº. 46 que regulamenta o art. 3º da Resolução Normativa nº. 247 de 25/02/11, ambas emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, instituindo a nova versão do Plano de Contas Padrão, a ser adotado obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde. Referidas reclassificações produziram efeitos imateriais, motivo pelo qual não estão sendo detalhadas.

B) RESSARCIMENTO AO SUS

Visando melhorar continuamente a apresentação das demonstrações financeiras e, principalmente, o alinhamento às práticas contábeis exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a Unimed-Rio promoveu no exercício de 2011, alteração na contabilização dos montantes devidos de Ressarcimento ao SUS na conta de Provisão de Eventos a Liquidar do Plano de Contas Padrão da ANS, de acordo com a Instrução Normativa Conjunta nº 05, de 30/09/2011 publicada em 03/10/2011. Vide Nota 9 - Provisões Técnicas.

Ressarcimento ao SUS	Saldo originalmente Apresentado em 31/12/2010	Ajustes	Saldo Reapresentado de 31/12/2010
Passivo Circulante			
Provisão Eventos a Liquidar	66.446	5.215	71.661
Passivo Não Circulante			
Provisão - SUS	5.215	(5.215)	-
	71.661		71.661

C) CUSTO ATRIBUÍDO (DEEMED COST)

Com base em laudo de avaliação emitido por peritos independentes e de acordo com as interpretações do ICPC10 - Interpretação sobre a aplicação inicial ao ativo imobilizado e a propriedade para investimento dos pronunciamentos técnicos CPCs 27,28, 37 e 43, foram reconhecidos, no exercício de 2010, ajustes por conta do custo atribuído (deemed cost) dos imóveis próprios, inclusive da sua controlada indireta Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda. Contudo a Cooperativa promoveu, no decorrer do exercício de 2011, a reversão dos ajustes para o novo custo atribuído por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, gerando um impacto relevante no Patrimônio Líquido e no valor do Ativo Imobilizado. Esses ajustes encontram-se apresentados nas demonstrações financeiras conforme requerido pelo CPC 23 - Políticas contábeis, mudança de estimativa e retificação de erro. As demonstrações financeiras das controladas, não sujeitas às determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, foram ajustadas apenas para fins da apresentação das demonstrações financeiras consolidadas da Cooperativa.

Controladora			
Custo Atribuído (Deemed Cost)	Saldo originalmente Apresentado em 31/12/2010	Ajuste	Saldo Reapresentado em 31/12/2010
Ativo não circulante - Investimento	105.335	(20.431)	84.904
Ativo não circulante - Imobilizado	96.306	(24.254)	72.052
Total Investimento e Imobilizado	201.641	(44.685)	156.956
Passivo não circulante - Débitos diversos	8.649	(8.344)	305
Patrimônio Líquido	200.265	(36.340)	163.925
Total Passivo e Patrimônio Líquido	208.914	(44.684)	164.230

Consolidado			
Custo Atribuído (Deemed Cost)	Saldo originalmente Apresentado em 31/12/2010	Ajuste	Saldo Reapresentado em 31/12/2010
Ativo não circulante - Imobilizado	252.404	(55.209)	197.195
Total Investimento e Imobilizado	252.404	(55.209)	197.195
Passivo não circulante - Débitos diversos	19.174	(18.869)	305
Patrimônio Líquido	200.272	(36.340)	163.932
Total Passivo e Patrimônio Líquido	219.446	(55.209)	164.237

NOTA 4 - DISPONÍVEL, VALORES EQUIVALENTES E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

As aplicações financeiras encontram-se classificadas como ativos financeiros mantidos para negociação e disponíveis para venda, sendo portanto apresentadas a valor justo com os ganhos reconhecidos no resultado do exercício. Os referidos títulos são, em sua totalidade, emitidos por instituições financeiras de primeira linha, o que reduz significativamente o risco de realização.

As aplicações financeiras estão compostas por:

Ativos Vinculados

CDB	Controladora e Consolidado Saldo até Dez/2011	Fundo de investimento	Controladora e Consolidado Saldo até Dez/2011
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	3.959	BANCO DO BRASIL	6.981
ITAÚ	12.775	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	24.691
BRABESCO	31.461	ITAÚ	2.390
SANTANDER	24.810	BRABESCO	3.240
HSBC	15.633	SANTANDER	5.416
SICRED	21.979	CITIBANK	11
SCHAHIN (DPGE)	4.896		
CRUZEIRO DO SUL (DPGE)	9.025		
BANIF (DPGE)	5.036		
Subtotal	129.574	Subtotal	42.729
Total dos ativos vinculados	172.303		

Ativos Não Vinculados

CDB	Controladora e Consolidado	Fundo de investimento	Controladora e Consolidado
	Saldo até Dez/2011		Saldo até Dez/2011
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	21.105	BANCO DO BRASIL	2.839
SANTANDER	7.920	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	19.977
HSBC	16.049	ITAU	12.861
SICRED	5.260	BRADESCO	851
RURAL	35	SANTANDER	14.373
Subtotal	50.369	Subtotal	50.901

Ações

CARTEIRA DE AÇÕES	1.679
Subtotal	1.679
Total dos ativos não vinculados	102.949
Total das aplicações financeiras	275.252

Em atendimento à Resolução Normativa nº 209 de 22/12/09, alterada pela Resolução Normativa nº 227, de 19/08/10 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 172.303 em 2011 e R\$ 102.022 em 2010) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, Provisão de Eventos a Liquidar e Provisão de Remissão. Em atendimento à Resolução Normativa nº. 159 de 03/07/07, em 25/02/08 foi encaminhado 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 5 - CRÉDITO OPERAÇÕES PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

5.1 CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

As contraprestações estão segregadas da seguinte forma:

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Faturas a Receber (i)	125.662	114.579	125.673	114.579
Mensalidades a Receber (ii)	139.619	221.555	139.619	221.555
Outros	-	69	-	69
Subtotal	265.281	336.203	265.292	336.203
(-) Faturamento Antecipado (iii)	(221.019)	(296.585)	(221.019)	(296.585)
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC (iv)	(13.887)	(18.150)	(13.887)	(18.150)
Total	30.375	21.468	30.386	21.468

i. Faturas a receber

Correspondem às vendas de planos coletivos empresariais e corporativos, inclusive por adesão com cobrança individualizada, conforme contratos firmados com pessoa jurídica.

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

ii. Mensalidades a receber

Correspondem as vendas de planos individual/familiares, conforme contratos firmados com pessoa física, sendo emitidos carnês semestrais, com vencimento nos 06 (seis) meses subsequentes à emissão.

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

As faturas e mensalidades a receber por idade compõem-se como segue em 31 de dezembro de 2011:

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
A vencer	236.948	309.663	236.959	309.663
Vencidos de 1 a 30 dias	13.345	8.519	13.345	8.519
Vencidos de 31 a 60 dias	3.850	4.051	3.850	4.051
Vencidos de 61 a 90 dias	2.482	2.369	2.482	2.369
Vencidos de 91 a 120 dias	933	990	933	990
Vencidos de 121 a 365 dias	2.333	2.520	2.333	2.520
Vencidos há mais de 365 dias	5.390	8.091	5.390	8.091
Total	265.281	336.203	265.292	336.203

iii. Faturamento antecipado

Registra a contrapartida dos valores que são faturados, cuja competência ocorrerá em períodos subsequentes à emissão, conforme a cobertura do contrato das carteiras (coletivo e individual).

iv. Provisão para perdas sobre créditos

A provisão para perdas sobre créditos foi apropriada para cobrir as perdas esperadas na cobrança das contas a receber. A movimentação realizada está demonstrada a seguir:

Controladora e Consolidado	
Saldo em 31 de dezembro de 2009	1.3.273
Adições	4.041
Baixas	(35.534)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	1.8.150
Adições	25.831
Baixas	(30.094)
Saldo em 31 de dezembro de 2011	13.887

5.2 OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Corresponde ao atendimento a usuários de outras operadoras de planos de assistência à saúde que atuam com o nome 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 esperadas na cobrança dos valores a receber, principalmente da Aliança Cooperativista Nacional UNIMED.

	Controladora e Consolidado	
	2011	2010
Intercâmbio a Receber	102.245	92.015
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(26.395)	(26.585)
Total	75.850	65.430

Os valores correspondentes ao intercâmbio a receber por idade compõem-se como segue em 31 de dezembro de 2011:

	Controladora e Consolidado	
	2011	2010
A vencer	26.867	25.210
Vencidos de 1 a 30 dias	30.362	25.818
Vencidos de 31 a 60 dias	18.611	13.005
Vencidos de 61 a 90 dias	108	1.398
Vencidos de 91 a 120 dias	3	41
Vencidos de 121 a 365 dias	2	1.537
Vencidos há mais de 365 dias	26.292	25.006
Total	102.245	92.015

A movimentação da provisão para créditos de liquidação duvidosa se encontra demonstrada a seguir:

Controladora e Consolidado	
Saldo em 31 de dezembro de 2009	25.197
Adições	1.820
Baixas	(432)
Saldo em 31 de dezembro de 2010	26.585
Adições	352
Baixas	(542)
Saldo em 31 de dezembro de 2011	26.395

NOTA 6 – TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Impostos a Recuperar (i)	21.392	14.764	21.901	14.843
Adiantamento Comissões	5.516	3.003	5.516	3.003
Adiantamento a Fornecedores	562	816	1.166	952
Adiantamento a Rede Médica	987	743	987	743
Adiantamento de Intercâmbio (ii)	12.014	15.425	12.014	15.425
Contratos de Licenciamento	2.078	2.325	2.078	2.325
Outros Créditos a Receber - PJ (iii)	2.304	5.282	2.304	5.282
Outros Títulos e Créditos a Receber	3.195	2.575	3.254	2.576
Direito Econômico (iv)	-	-	3.055	-
Total	48.048	44.933	52.275	45.149

NOTA 7 – OUTROS VALORES E BENS E CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

	Controladora				Consolidado			
	Circulante		Não Circulante		Circulante		Não Circulante	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Estoque (i)	135	183	-	-	772	262	-	-
Despesas Pré-Pagas	107	637	-	-	107	637	-	-
Propaganda e Publicidade (ii)	449	599	-	449	449	599	-	449
Depósitos Judiciais e Fiscais (iii)	532	407	56.095	45.330	532	407	56.095	45.330
AFAC - Unimed Seguros	-	-	4	-	-	-	4	-
AFAC - Unimed Participações SP	-	-	924	-	-	-	924	-
Conta-corrente com Cooperados (iv)	29.512	9.686	635.271	689.220	29.512	9.686	635.271	689.220
Adiantamento - Parcelamento Refis IV (v)	-	-	8.134	-	-	-	8.134	-
Rio Soluções	-	-	100	-	-	-	100	-
Outros	1.127	465	5	4	1.302	465	5	4
Total	31.862	11.977	700.533	735.003	32.674	12.056	700.533	735.003

i. Estoque

Os estoques, na controlada Unimed-Rio Empreendimentos, representam basicamente material médico hospitalar e medicamentos utilizados pelo recurso próprio Pronto Atendimento (P.A.) e Espaço Para Viver Melhor (EPVM) na prestação de serviço de assistência médica.

ii. Propaganda e publicidade

Os saldos apresentados no final de cada exercício correspondem a propagandas e publicidades pagas e ainda não veiculadas.

iii. Depósitos Judiciais e Fiscais

Compreende valores depositados judicialmente nas esferas cível, trabalhista e tributária, apresentados da seguinte forma:

i. Impostos a recuperar é composto da seguinte forma:

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
IR sobre Aplicações	10.801	7.649	10.907	7.718
IRPJ e CSLL a recuperar / compensar	3.933	2.063	4.084	2.064
PIS a recuperar / compensar	801	732	802	734
COFINS a recuperar / compensar	3.676	3.361	3.679	3.364
IRRF a Recuperar / compensar	718	418	942	418
ISS a Compensar	1.212	318	1.232	318
Outros Impostos a Recuperar /Compensar	37	9	37	9
INSS S/ Terceiros	214	214	218	218
Total	21.392	14.764	21.901	14.843

ii. Adiantamento de intercâmbio

O adiantamento de intercâmbio se refere aos valores adiantados pela Unimed-Rio a determinadas operadoras de plano de saúde que atuam com o nome Unimed, em montante julgado suficiente para cobrir os gastos incorridos em atendimentos médicos feitos aos clientes da Unimed-Rio em rede médica na área das referidas operadoras correspondentes aos clientes da Unimed-Rio.

iii. Outros créditos a receber - PJ

O saldo apresentado na rubrica "Outros créditos a receber - PJ" se refere a créditos renegociados suportados por contratos de confissão de dívida, cuja liquidação está prevista para ocorrer no decorrer do próximo exercício.

iv. Direito Econômico

Constituem os direitos financeiros, pertencentes a controlada Unimed-Rio Participações, dos Contratos de venda de atletas profissionais que mantinham vínculo de emprego com o Fluminense Football Club.

Controladora e Consolidado

	2011	2010
Tributários *		
ISS	25.716	18.352
COFINS	9.237	9.237
PIS	627	627
INSS	256	256
Subtotal	35.836	28.472
Trabalhistas **		
Trabalhista	1.445	1.632
Subtotal	1.445	1.632
Cíveis **		
Cíveis	18.643	15.054
Subtotal	18.643	15.054
Outros	171	172
Total	56.095	45.330

***Tributários:**

ISS: Foram lavrados autos de penhora nos anos de 2006 e 2008, exequente o Município do Rio de Janeiro, sendo depositado judicialmente o valor correspondente a 0,15% do faturamento mensal da Unimed-Rio.

COFINS: Em 2011 foi requerido o montante atualizado do depósito judicial referente à execução fiscal nº 2008.51.01.508634-0, correspondentes a 3% do faturamento mensal da Unimed-Rio, para que seja abatido do valor do parcelamento REFIS IV.

****Cíveis e trabalhistas:** Os depósitos judiciais referentes às ações em curso de natureza trabalhista e cível foram realizados pela Unimed-Rio como parte dos processos e decisões tomadas. Os mesmos são periodicamente analisados pelos advogados da Unimed-Rio e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de recuperação dos mesmos, tomando como base o andamento das ações correspondentes. 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.

iv. Conta-Corrente com Cooperados e Incentivo IR Social e Cultural (Receita do Bem):

	Controladora e Consolidado			
	Circulante		Não Circulante	
	2011	2010	2011	2010
Conta corrente com cooperados - obrigações legais *	28.449	8.964	635.271	689.220
Incentivo IR Social e Cultural (Receita do Bem) **	1.063	722	-	-
Total	29.512	9.686	635.271	689.220

***Conta - Corrente com Cooperados:** Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/2008 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, os cooperados assumiram a responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais. Os valores correspondentes ao conta corrente com cooperados são revisados periodicamente pela Unimed-Rio, em conexão com as obrigações legais que lhes deu origem, com o objetivo de se reconhecer os efeitos decorrentes de atualizações monetárias e caducidades, dentre outros. O estudo técnico que demonstra a capacidade econômico-financeira da Unimed-Rio a longo prazo, para a realização do correspondente ativo, é revisado anualmente. Na época foi apresentado com projeção até o ano de 2028, evidenciando o potencial de geração de riqueza (sobras) para os seus cooperados. As premissas e considerações são baseadas em cenários prováveis em termos de mercado, regulamentação de atuação e outros. Conclui-se que a geração de resultado futuro transforma-se na principal fonte de liquidação do recebível de cooperados.

****Incentivo IR Social e Cultural (Receita do Bem):** Em relação aos adiantamentos feitos pela Unimed-Rio aos seus cooperados, demonstrados acima pelo valor de R\$ 1.063, em 31 de dezembro de 2011, os mesmos referem-se aos incentivos fiscais de imposto de renda sobre atividades sociais e culturais. A realização estimada dos adiantamentos se dará nos próximos doze meses por meio de descontos das produções realizadas pelos cooperados beneficiados.

v. Adiantamento - Parcelamento REFIS IV

Em razão da entrada em vigor da Lei nº 11.941/09, oriunda da conversão da Medida Provisória nº 449/08, e considerando os benefícios trazidos pelo parcelamento especial constante da aludida Lei, a Unimed-Rio optou por incluir neste programa uma série de débitos fiscais a título de tributos federais (IRPJ, CSLL, PIS, FINSOCIAL E COFINS). Para indicação dos débitos o programa da Receita Federal do Brasil - RFB foi parametrizado para consolidar apenas as competências devidas, sem possibilitar o desmembramento destas competências, ou seja, o Contribuinte não poderia indicar o montante do débito que entende devido, pois está obrigado a indicar integralmente cada competência, independente das várias discussões ali existentes.

Ciente das dificuldades sistêmicas do Programa da Receita Federal do Brasil - RFB, que impedem a correta consignação e indicação dos valores que a Unimed-Rio entende efetivamente devidos, aliado ao curto prazo para a consolidação dos débitos que ocorreria em 30.06.2011, os Delegados da DEMAC/RJ sugeriram à Unimed-Rio indicar os valores de forma integral, visto que tais processos seriam encaminhados à Divisão de Controle e Acompanhamento Tributário (DICAT) para realização de diligências, cujo resultado final coadunará na revisão dos valores parcelados para realização dos devidos ajustes. Ainda, em alusão à reunião ocorrida entre a Unimed-Rio e os Delegados da DEMAC/RJ, a requerente solicitaria a imediata revisão do REFIS IV, visto a extrema urgência em ajustar os valores parcelados para o que realmente entende como devido e que certamente contará com a concordância da Receita Federal do Brasil - RFB. Neste sentido, assim procedeu a Unimed-Rio, sendo que em 29.06.2011, apresentou perante a DEMAC petições vinculadas aos processos administrativos, bem como também já apresentou pedidos de revisão do parcelamento.

A Unimed-Rio iniciou o pagamento do parcelamento em 2011. O valor excedente apurado no confronto do valor cobrado pela Receita Federal do Brasil - RFB, com o valor que a Unimed-Rio entende como o correto está sendo registrado como um adiantamento à Receita Federal do Brasil - RFB e será compensado futuramente.

NOTA 8 - ATIVO NÃO CIRCULANTE**8.1 INVESTIMENTOS - PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS**

A movimentação dos saldos de investimentos - participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 está demonstrada como segue:

Investimento	Controladora									
	01.01.2010	Adições	Resultado Equivalência Patrimonial	Baixas	2010	Adições	Resultado Equivalência Patrimonial	Baixas	2011	
Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hosp. Ltda.	46.197	5.247	(3.295)	(48.149)	-	-	-	-	-	
Unimed-Rio Participações e Investimentos. S.A.	72.185	-	(33)	-	72.152	21.274	(19.227)	-	74.199	
Equivalência patrimonial:	118.382	5.247	(3.328)	(48.149)	72.152	21.274	(19.227)	-	74.199	
Unimed Participações	6.822	1.793	-	-	8.615	1.124	-	-	9.739	
Federação RJ	1.070	50	-	-	1.120	117	-	-	1.237	
Central Nacional	822	586	-	-	1.408	-	-	-	1.408	
Unicred-Rio	729	135	-	-	864	96	-	-	960	
Unimed Seguradora	598	-	-	(17)	581	-	-	-	581	
Outros	164	-	-	-	164	-	-	-	164	
Custo:	10.205	2.564	-	(17)	12.752	1.337	-	-	14.089	
Total de Investimento	128.587	7.811	(3.328)	(48.166)	84.904	22.611	(19.227)	-	88.288	

Consolidado									
Investimento	01.01.2010	Adições	Resultado Equivalência Patrimonial	Baixas	2010	Adições	Resultado Equivalência Patrimonial	Baixas	2011
Hosp. Norte D'Or de Cascadura S.A.	-	-	-	-	-	3.631	(2.700)	-	931
Hosp. Norte D'Or de Cascadura S.A. - Goodwill	-	-	-	-	-	16.179	-	-	16.179
Equivalência patrimonial:	-	-	-	-	-	19.810	(2.700)	-	17.110
Unimed Participações	6.822	1.793	-	-	8.615	1.124	-	-	9.739
Federação RJ	1.070	50	-	-	1.120	117	-	-	1.237
Central Nacional	822	586	-	-	1.408	-	-	-	1.408
Unicred-Rio	749	154	-	-	903	96	-	-	999
Unimed Seguradora	598	-	-	(17)	581	-	-	-	581
Outros	164	-	-	-	164	-	-	-	164
Custo	10.225	2.583	-	(17)	12.791	1.337	-	-	14.128
Total de Investimento	10.225	2.583	-	(17)	12.791	21.147	(2.700)	-	31.238

Os investimentos da Unimed-Rio realizados em suas controladas estão diretamente associados à estratégia da Administração em promover uma verticalização de suas operações, principalmente nos segmentos médico e hospitalar. São avaliadas pelo método de equivalência patrimonial, de acordo com as normas e procedimentos contábeis orientados pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC.

Os demais investimentos apresentados ao custo se devem ao fato da Unimed-Rio não possuir influência sobre as empresas em questão, não existindo, portanto

o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela Unimed-Rio nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.

O patrimônio líquido e o resultado auferido pelas empresas controladas em 31 de dezembro de 2011 que serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial e consolidação, são os seguintes:

Razão Social	Tipo	2011			2010	
		% de participação	Patrimônio Líquido	Resultado	Patrimônio Líquido	Resultado
Unimed-Rio Participações e Investimentos S.A.	Controlada direta	99,999	74.198	(19.229)	68.864	3.321
Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda. (i)	Controlada indireta	99,999	77.468	(9.790)	48.966	2.478
Unimed-Rio Soluções Ltda. (i)	Controlada indireta	99,999	(45)	(106)	-	-
Hospital Norte D'Or de Cascadura S.A (i)	Coligada indireta	30	19.283	(9.000)	-	-

i. Participação indireta por meio da controlada Unimed-Rio Participações.

A participação no Hospital Norte D'Or (coligada) foi adquirida pelo montante de R\$ 3.631 tendo sido apurado um ágio, de R\$16.179, justificado pela expectativa de rentabilidade futura. O referido investimento está em fase inicial de ope-

ração, já que a sua inauguração ocorreu em 2011 sendo submetido ao teste anual de ajuste ao seu provável valor recuperável. Por se tratar da compra da participação de investimento não controlado, não foi aplicado o CPC 15 - Combinação de Negócios.

8.2. IMOBILIZADO

Controladora					
	Taxa anual de depreciação %	Custo	Depreciação Acumulada	2011 Valor Líquido	2010 Valor Líquido
Terrenos		11.010	-	11.010	11.010
Edificações e Instalações	10%	60.675	(13.960)	46.715	47.593
Máquinas e Equipamentos	10%	6.105	(3.211)	2.894	2.845
Equipamentos de Informática	20%	15.970	(10.264)	5.706	6.426
Móveis e Utensílios	7%	5.507	(2.399)	3.108	2.830
Veículos	20%	633	(305)	328	455
Benfeitorias em imóveis de terceiros	10%	1.691	(301)	1.390	828
Outras Imobilizações	10%	93	(37)	56	65
TOTAL		101.684	(30.477)	71.207	72.052

Consolidado					
	Taxa anual de depreciação %	Custo	Depreciação Acumulada	2011 Valor Líquido	2010 Valor Líquido
Terrenos		31.054	-	31.054	31.054
Edificações e Instalações	9,91%	60.675	(13.960)	46.715	47.593
Máquinas e Equipamentos	10,00%	7.364	(3.270)	4.094	2.858
Equipamentos de Informática	15,00%	17.445	(10.355)	7.090	6.455
Móveis e Utensílios	8,35%	6.641	(2.453)	4.188	3.158
Veículos	20,00%	633	(305)	328	455
Benfeitorias em imóveis de terceiros	10,00%	26.146	(1.046)	25.100	9.493
Imóveis em Construção	4,00%	149.060	-	149.060	95.927
Outras Imobilizações	10,00%	12.474	(37)	12.437	202
TOTAL		311.492	(31.426)	280.066	197.195

A composição do ativo imobilizado da Unimed-Rio e suas controladas, bem como a sua movimentação, se apresenta da seguinte forma:

Movimentação do Imobilizado	Controladora								
	01.01.2010	Adições	Baixas	Depreciação	2010	Adições	Baixas	Depreciação	Total
Terrenos	10.999	11	-	-	11.010	-	-	-	11.010
Edificações e Instalações	47.221	6.724	(5.076)	(1.276)	47.593	959	(78)	(1.759)	46.715
Máquinas e Equipamentos	2.412	1.575	(8)	(1.134)	2.845	355	-	(306)	2.894
Equipamentos de Informática	5.953	2.129	886	(2.542)	6.426	1.677	(27)	(2.370)	5.706
Móveis e Utensílios	2.711	494	134	(509)	2.830	920	(9)	(633)	3.108
Veículos	448	285	30	(308)	455	-	-	(127)	328
Benfeitorias em imóveis de terceiros	758	465	(206)	(189)	828	709	-	(147)	1.390
Imóveis em Construção	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras Imobilizações	46	26	-	(7)	65	1	(1)	(9)	56
TOTAL	70.548	11.709	(4.240)	(5.965)	72.052	4.621	(115)	(5.351)	71.207

Movimentação do Imobilizado	Consolidado								
	01.01.2010	Adições	Baixas	Depreciação	2010	Adições	Baixas	Depreciação	Total
Terrenos	31.043	11	-	-	31.054	-	-	-	31.054
Edificações e Instalações	47.221	6.724	(5.076)	(1.276)	47.593	959	(78)	(1.759)	46.715
Máquinas e Equipamentos	2.412	1.588	(8)	(1.134)	2.858	1.600	-	(364)	4.094
Equipamentos de Informática	5.953	2.161	886	(2.545)	6.455	3.121	(27)	(2.459)	7.090
Móveis e Utensílios	2.711	826	134	(513)	3.158	1.722	(9)	(683)	4.188
Veículos	448	285	30	(308)	455	-	-	(127)	328
Benfeitorias em imóveis de terceiros	758	9.174	(206)	(233)	9.493	16.455	(1)	(847)	25.100
Imóveis em Construção (i)	5.1033	44.894	-	-	95.927	53.133	-	-	149.060
Outras Imobilizações	46	163	-	(7)	202	12.245	(1)	(9)	12.437
TOTAL	141.625	65.826	(4.240)	(6.016)	197.195	89.235	(116)	(6.248)	280.066

i. Capitalização dos juros

A controlada Unimed-Rio Participações vem capitalizando os empréstimos que encontram-se diretamente atribuíveis à benfeitorias em propriedade de terceiros, além da construção da unidade hospitalar, tais gastos são qualificados como ativos de produção que irão atender a carteira de beneficiários da operadora Unimed-Rio e aos convênios externos. Quando a controlada realiza uma captação de recursos com fim específico de benfeitoria em propriedade de terceiros ou construção de unidades de atendimento médico hospitalar os custos dos empréstimos até o final da fase pré-operacional serão diretamente atribuídos ao gasto desses ativos.

Cabe ressaltar, que a Unimed-Rio utiliza instrumentos de controle quanto ao cálculo de média ponderada dos custos de empréstimos em suas controladas, assim acompanhando através do índice DSCR - Debt Service Coverage Ratio manter o retorno provável do benefício econômico dos ativos geradores de caixa.

Segue demonstrativo da capitalização dos empréstimos por unidade geradora de caixa em dezembro de 2011:

PA Copacabana	: Taxa média	3,54%	montante capitalizado	R\$ 25.760.228,66
Hospital Unimed-Rio	: Taxa média	2,74%	montante capitalizado	R\$ 945.873,40
Total dos empréstimos capitalizados				R\$ 26.706.102,06

8.3 INTANGÍVEL

	Controladora								
	01/01/2010	Amortização	Adições	Saídas	2010	Amortização	Adições	Saídas	2011
Permanente:									
Intangível									
Aquisição de Carteira - CAARJ	-	(12.358)	45.469	-	33.111	(7.358)	-	-	25.753
Software	5.366	(1.938)	3.365	(646)	6.147	(2.575)	3.639	-	7.211
Licenciamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Benefícios Financeiros s/ Contratos	-	(2.352)	12.624	(10.272)	-	-	-	-	-
Redução Riscos e Doenças Idoso Frágil	8.343	(15.425)	21.438	-	14.356	(22.785)	26.042	-	17.613
Prev. e Controle de Doenças Crônicas	716	(961)	2.144	-	1.899	(2.374)	3.888	-	3.413
Coração Saudável	50	(84)	156	-	122	(147)	171	-	146
Gestação Saudável	4	(6)	4	-	2	(32)	35	-	5
TOTAL	14.479	(33.124)	85.200	(10.918)	55.637	(35.271)	33.775	-	54.141

	Consolidado								
	01/01/2010	Amortização	Adições	Saídas	2010	Amortização	Adições	Saídas	2011
Permanente:									
Intangível									
Aquisição de Carteira - CAARJ	-	(12.358)	45.469	-	33.111	(7.358)	-	-	25.753
Software	5.366	(2.142)	12.729	(646)	15.307	(4.286)	7.964	-	18.985
Licenciamento	-	(372)	13.550	-	13.178	(1.684)	568	-	12.062
Benefícios Financeiros s/ Contratos	-	(2.624)	22.524	(10.272)	9.628	(3.135)	23.617	(11.580)	18.530
Redução Riscos e Doenças Idoso Frágil	8.343	(15.425)	21.438	-	14.356	(22.785)	26.042	-	17.613
Prev. e Controle de Doenças Crônicas	716	(961)	2.144	-	1.899	(2.374)	3.888	-	3.413
Coração Saudável	50	(84)	156	-	122	(147)	171	-	146
Gestação Saudável	4	(6)	4	-	2	(32)	35	-	5
TOTAL	14.479	(33.972)	118.014	(10.918)	87.603	(41.801)	62.285	(11.580)	96.507

i. Software

O principal item refere-se ao sistema de computação NEO (de propriedade da controlada Unimed-Rio Participações) composto de fluxos operacionais das atividades de saúde suplementar, que permitem o controle das operações de saúde. Este sistema possui diversos módulos e submódulos, os quais se destacam nas seguintes atividades: aceitação e cadastro; apoio ao atendimento (*contact center* e lojas); intercâmbio eletrônico (PTU – Protocolo de Transações entre as operadoras que funcionam com o nome Unimed); reembolsos; planejamento e informações médicas; TISS; TUSS; relacionamento com o cooperado, SADT e hospitais; dentre outros. O seu ambiente técnico de manutenção é encontrado em banco de dados Oracle, linguagens ASP, Delphi e Visual Basic.

ii. Programas de promoção e prevenção à saúde

Com base na Instrução Normativa Conjunta (INC) nº 01 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. 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 - 05 meses

Conforme exigido pela INC nº 01 supracitada, foram emitidos relatórios circunstanciados de assecuração limitada pela Ernst & Young Terco Auditores Independentes S.S., quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes à aplicação e amortização dos investimentos nos programas aprovados. Referidos relatórios se referem aos saldos registrados em 31 de dezembro de 2011 e 2010.

Os relatórios foram desenvolvidos em consonância com a INC 01 e, portanto, também foi verificado o 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*.

iii. Benefícios financeiros sobre contratos

Constituem os direitos relacionados aos Contratos de Cessão Definitiva de Direitos Federativos de atletas profissionais, em parceria com o Fluminense Football Club, os quais dão apoio à instrumentalização da Cessão dos respectivos Direitos Financeiros para a própria controlada Unimed-Rio Participações, de atletas profissionais de futebol que mantém vínculos de emprego e desportivo com aquela tradicional agremiação desportiva.

iv. CAARJ

A aquisição feita pela Unimed-Rio da carteira de clientes da CAARJ, de aproximadamente 45 mil beneficiários de planos individuais, conforme a autorização concedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 30 de junho de 2010 por meio do Ofício nº 1.779.

O valor correspondente à aquisição é amortizado de acordo com a vida útil econômica estimada pela Unimed-Rio em 05 anos.

A Administração periodicamente acompanha e avalia a carteira CAARJ, já que há particularidades nessa aquisição como a não inclusão de novas vidas e, com isso torna-se fundamental intensificar os programas de promoção e prevenção de saúde para esses clientes, alinhado aos estudos técnicos de viabilidade desse ativo.

NOTA 9 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela Unimed-Rio apresentam as seguintes posições:

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Provisão de eventos a liquidar - PESL (i)	64.124	71.661	60.545	71.132
Provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA (ii)	157.222	100.694	157.222	100.694
Provisão para remissão (iii)	109	-	109	-
Total	221.455	172.355	217.876	171.826

(*) Provisão de Eventos a Liquidar

PESL > 30 dias 10.834

PESL < 30 dias 53.290

Comparativo: Provisão Técnica versus Vinculação de ativo

	2011	2010
PEONA	(157.222)	(100.694)
PESL > 30 dias	(10.834)	-
REMISSÃO	(109)	-
Total Provisão Técnica	(168.165)	(100.694)
Vinculação de ativo (**)	172.303	102.022
Excedente	4.138	1.328

(**) Vinculação em Aplicações Financeiras

i. Provisão de 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.

Em atendimento a Resolução Normativa nº 209 de 22/12/09, alterada pela Resolução Normativa nº 227, de 19/08/10 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, foram constituídos ativos garantidores para lastro das provisões técnicas.

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

ii. PEONA

A constituição da provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA foi iniciada em janeiro de 2008, conforme Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, nº 160, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas.

Em função de previsão contida na referida Resolução Normativa nº 160, a Unimed-Rio não registrou o montante total da provisão necessária em 31 de dezembro de 2011, optando pela constituição de forma parcial durante o prazo máximo de 06 anos, contados a partir de janeiro de 2008, na proporção cumulativa mínima de 1/72 avos, a cada mês, do valor calculado da provisão.

Desta forma, o valor constituído pela Unimed-Rio em 31 de dezembro de 2011, representa aproximadamente 48/72 em relação ao total da provisão calculada como necessária, de acordo com os critérios estabelecidos pela ANS. Tal procedimento adotado pela Unimed-Rio no tocante à constituição da referida provisão se mostra consistente com o tratamento dado no momento da constituição inicial no exercício de 2008.

iii. Provisão de Remissão

De acordo com a Resolução Normativa 209 de 22 de dezembro de 2009, a remissão dos beneficiários do contrato da CAARJ é constituída mensalmente seguindo a metodologia da Nota Técnica Atuarial (NTAP) de Remissão, aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS em 11 de março de 2011.

A constituição mensal desta provisão foi iniciada na data-base março/11, imediatamente após a aprovação da Nota Técnica (NTRP) de Remissão, conforme determina a ANS.

NOTA 10 - EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos estão assim compostos:

		Controladora			
		Circulante		Não Circulante	
Garantias		2011	2010	2011	2010
Banco do Brasil	Fiador	-	11	-	2.143
Bradesco	Avalista	-	165	2.851	4.861
Bradesco	Avalista	-	14	6.554	10.000
CEF	Recebíveis de Clientes	-	732	-	2.083
HSBC S.A.	Hipoteca / Nota Promissoria	4.488	4.985	630	3.150
HSBC S.A.	Hipoteca / Avalista	-	77	7.777	10.000
Itaú	50% Duplicatas	-	980	6.381	7.350
Santander	Avalista	-	6.649	13.476	22.000
Santander		176	-	34.000	-
Sub-Total de Empréstimo		4.664	13.613	71.669	61.587
Financiamentos (Leasing)		1.327	1.889	1.091	1.381
Total		5.991	15.502	72.760	62.968

		Consolidado			
Garantias		Circulante		Não Circulante	
		2011	2010	2011	2010
Banco do Brasil	Fiador	-	11	-	2.143
HSBC S.A.	Hipoteca / Avalista	-	77	7.777	10.000
Itaú	50% Duplicatas	-	980	6.381	7.350
Santander		-	6.649	13.476	22.000
Bradesco	Avalista	4.379	4.083	-	1.667
CEF	Avalista/Nota Promissória	14.480	12.778	-	7.500
CEF - 7774-4	Avalista	2.221	-	187.749	52.316
HSBC - Participações	Avalista/Penhor	10.054	-	-	-
Itaú	Avalista	838	15.063	10.880	-
Bradesco	Avalista	-	165	2.851	4.861
CEF	Recebíveis de Clientes	-	732	-	2.083
Bradesco	Avalista	-	14	6.554	10.000
HSBC S.A.	Hipoteca / Nota Promissoria	4.488	4.985	630	3.150
Santander	100% Duplicatas	176	-	34.000	-
Banco do Brasil - Empreend.	Avalista	100	-	12.000	-
Banco do Brasil (Conta Garantida)		-	12.003	-	-
Banco do Brasil - Participações	Avalista	305	-	20.000	-
HSBC	Avalista	1.922	1.986	-	-
Santander	Avalista	-	13.152	-	-
Santander	Avalista	182	-	5.000	-
Santander - Participações	Avalista	1.043	-	25.000	-
Unicred-Rio	Avalista/Nota Promissória	1.135	727	10.918	11.333
Unicred-Rio - Participações (Conta Garantida)	Avalista	5.004	-	-	-
Total		46.327	73.405	343.216	134.403
Financiamentos (Leasing)		2.794	1.889	1.770	1.381
Total		49.121	75.294	344.986	135.784

Os empréstimos e financiamentos classificados no passivo não circulante vencem como segue:

		Financiamentos (Leasing):			
		Controladora		Consolidado	
Parcela não circulante vencível em:		2011	2010	2011	2010
	2011	-	585	-	585
	2012	611	471	955	471
	2013	292	243	601	243
	2014	119	49	145	49
	A partir de 2015	69	33	69	33
Total		1.091	1.381	1.770	1.381

		Empréstimo:			
		Controladora		Consolidado	
Parcela não circulante vencível em:		2011	2010	2011	2010
	2012	630	24.506	30.144	33.673
	2013	29.378	18.675	50.423	19.675
	2014	27.240	15.906	86.384	24.905
	A partir de 2015	14.421	2.500	176.265	56.150
Total		71.669	61.587	343.216	134.403

CONDIÇÕES RESTRITIVAS FINANCEIRAS (COVENANTS)

O contrato mantido com a Caixa Econômica Federal trata respectivamente do financiamento mantidos pela controlada Unimed-Rio Empreendimentos. Resaltamos que desde janeiro/2011 as cotas partes da Entidade encontram-se penhoradas em 100% do capital social em favor a Caixa Econômica Federal em garantia ao cumprimento de todas as obrigações assumidas.

Desta forma, a Entidade passou a atender e apresentar relatórios (DRE - Demonstração de Resultado do Exercício) comprovando a escrituração da receita mensal em um prazo máximo de até o décimo dia útil de cada mês, além dos relatórios contemplando aspectos operacionais e financeiros, assim possibilitando o acompanhamento do empreendimento durante a fase de vigência deste título.

Além das informações pertinentes ao acompanhamento das demonstrações financeiras a Entidade obriga-se em encaminhar ao término de cada exercício social os demonstrativos auditados e acompanhados do relatório de auditoria independentes, bem como outros documentos que se faz por necessário para seu perfeito acompanhamento.

Durante o período pré-operacional, a Entidade obriga-se a manter o ICSD - Índice de Cobertura do Serviço da Dívida ou DSCR - Debt Service Coverage Ratio de mínimo de 1,00 durante a fase de carência prevista neste título e será medida após o fim do período pré-operacional, assim entendendo como fase pré-operacional aquele que antecede o primeiro mês de faturamento fiscal

apurado, independente de ter ocorrido liberação da totalidade do crédito com o agente financeiro e por fim no período de amortização o índice deve ser no mínimo 1,30 assim a Entidade vêm administrando preventivamente a manutenção destas cláusulas restritivas que requerem o acompanhamento dos índices financeiros com parâmetros pré estabelecidos.

Nas demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2011, a controlada atinge o índice requerido contratualmente.

NOTA 11 - TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

Em junho de 2011 a Unimed-Rio iniciou o pagamento do parcelamento de débitos tributários, para os seguintes processos: FINSOCIAL, PIS, COFINS e Contribuição Previdenciária. Com isso foram reclassificados para a rubrica Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento (vide Nota 12 - Tributos e Contribuições a recolher - Parcelamento).

Estas obrigações legais são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados (Vide Nota 6 - Títulos e Créditos a Receber).

O saldo está assim composto:

	Controladora			
	Circulante		Não Circulante	
	2011	2010	2011	2010
ISS	1.936	943	-	-
Contrib. Previdenciárias	2.192	1.843	-	-
IRRF s/ Folha	1.333	1.095	-	-
IRRF - Terceiros	13.996	12.029	-	-
ISS - Terceiros	5.278	4.399	-	-
COFINS - Retido na Fonte	1.652	1.158	-	-
INSS Retido	1.624	1.597	-	-
ISS - IN 20/2008	-	-	416.326	372.925
FINSOCIAL - IN 20/2008	-	-	-	5.791
PIS - IN 20/2008	-	-	-	49.244
COFINS - IN 20/2008	-	-	-	218.229
Contrib. Prev. - IN 20/2008	-	-	1.446	18.050
Outros	3.318	2.233	-	-
Total	31.329	25.297	417.772	664.239

NOTA 12 - TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER - PARCELAMENTO

	Controladora				Consolidado			
	Circulante		Não Circulante		Circulante		Não Circulante	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Parcelamento 2008 e 2009	7.209	6.767	19.483	25.159	7.209	6.767	19.483	25.159
REFIS IV	16.987	-	199.595	-	16.987	-	199.595	-
Total	24.196	6.767	219.078	25.159	24.196	6.767	219.078	25.159

Parcelamento 2008 e 2009

Em 2008, a Unimed-Rio fez a opção por aderir ao programa de parcelamento de débitos relativos ao IRPJ e CSLL, tendo iniciado os correspondentes pagamentos a partir de julho de 2008, com prazo de pagamento total de 60 meses. Adicionalmente, em 2009, a Unimed-Rio também fez a opção por incluir débitos referentes ao ISS, especificamente relativos ao processo de número 10-0032772-1995 Execução Fiscal Proc: A-0000007/96, tendo iniciado os pagamentos a partir de maio de 2009 e prazo total de pagamento em 84 meses. Abaixo, encontra-se demonstrada a movimentação dos saldos correspondentes aos parcelamentos, a saber:

	Valores Pagos no Exercício		
	Parcelamento 2008 e 2009	2011	2010
IRPJ e CSLL		1.337	1.431
ISS		5.619	5.987
Total		6.956	7.418

	Consolidado			
	Circulante		Não Circulante	
	2011	2010	2011	2010
ISS	2.208	943	-	-
Contrib. Previdenciárias	2.767	1.843	-	-
IRRF s/ Folha	1.675	1.095	-	-
IRRF - Terceiros	14.028	12.029	-	-
ISS - Terceiros	5.290	4.399	-	-
COFINS - Retido na Fonte	1.696	1.158	-	-
INSS Retido	1.687	1.597	-	-
ISS - IN 20/2008	-	-	416.326	372.925
FINSOCIAL - IN 20/2008	-	-	-	5.791
PIS - IN 20/2008	-	-	-	49.244
COFINS - IN 20/2008	-	-	-	218.229
Contrib. Prev. - IN 20/2008	-	-	1.446	18.050
Outros	3.355	2.832	-	-
Total	32.706	25.896	417.772	664.239

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 que seria recolhido para pagar o ISS para projetos culturais que também tenham sido aprovados pela prefeitura.

PROJETOS INCENTIVADOS EM 2011:

- Companhia Philippe Genty (Cia de dança)
- David Parsons Company (Cia de dança)
- Paraísos Artificiais

Parcela não circulante vencível em:	Parcelamento 2008 e 2009			
	CSLL	ISS	IRPJ	Total
	2011	2011	2011	
2013	191	5.619	605	6.415
2014	-	5.619	-	5.619
A partir de 2015	-	7.449	-	7.449
Total	191	18.687	605	19.483

Parcelamento REFIS IV

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.

Em Junho de 2011 a Unimed-Rio iniciou o pagamento do parcelamento dos débitos tributários incluídos no Programa de Recuperação Fiscal - REFIS IV, sendo que parte desses débitos consta na IN20/2008 (vide Nota 11 - Tributos e Contribuições a Recolher).

O resultado do exercício de 2011 foi impactado no valor de R\$ 838 em função dos débitos tributários que não constavam na referida Instrução Normativa (IN20).

Até dezembro de 2011 foi pago pela Unimed-Rio o montante de R\$ 17.818. Sendo o valor considerado como devido pela Unimed-Rio o total de R\$ 8.267 ficando, a diferença, no montante de R\$ 6.945 que está registrada como adiantamento a RFB. (Vide Nota 7 - Outros Valores e Bens).

Refis IV	Valores Pagos no Exercício	
	2011	2010
PIS/COFINS/FINSOCIAL	17.098	2
INSS	720	2
Total	17.818	4

Parcela não circulante vencível em:	PIS/COFINS/FINSOCIAL		INSS	Total
	2011	2011		
2013	15.771	1.216		16.987
2014	15.771	1.216		16.987
A partir de 2015	153.763	11.858		165.621
Total	185.305	14.290		199.595

NOTA 13 - PROVISÕES IRPJ e CSLL

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

	Controladora				Consolidado			
	2011	IR	2011	CSLL	2011	IR	2011	CSLL
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social	65.168	40.003	65.168	40.003	65.168	40.003	65.168	40.003
Efeitos da Lei nº 11.638/07 - opção pelo RTT	(1.830)	-	(1.830)	-	(1.830)	-	(1.830)	-
Resultado após efeitos da Lei nº 11.638/07 - opção pelo RTT	63.338	40.003	63.338	40.003	63.338	40.003	63.338	40.003
Efeito das adições e exclusões nos cálculos dos tributos:								
Ajuste por aumento valor de investimento	961	133	961	133	961	133	961	133
Despesas indedutíveis e receitas não tributáveis								
Resultado não tributável de sociedades cooperativas	(43.154)	(31.439)	(43.154)	(31.439)	(43.154)	(31.439)	(43.154)	(31.439)
Demais despesas indedutíveis e receitas não tributáveis	(3.029)	(2.461)	(3.029)	(2.461)	(3.029)	(2.461)	(3.029)	(2.461)
Lucro real antes das compensações	18.116	6.236	18.116	6.236	18.116	6.236	18.116	6.236
Base de cálculo após as compensações	18.116	6.236	18.116	6.236	18.116	6.236	18.116	6.236
Imposto de renda e contribuição social antes das deduções	4.505	1.535	1.630	561	4.505	1.535	1.630	561
Alíquota Efetiva	7,11%	4%	2,57%	2%	7,11%	4%	2,57%	2%
Imposto de renda e contribuição social diferido	3.105	2.038	1.118	733	5.816	4.749	2.094	1.709

Conciliação da taxa efetiva	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Lucro antes do imposto de renda e contribuição social	65.168	40.003	65.168	40.003
Ajuste do Regime Tributário de Transição RTT	(1.830)	-	(1.830)	-
Lucro Líquido Após os ajustes do RTT	63.338	40.003	63.338	40.003
Alíquota Fiscal Combinada	34%	34%	34%	34%
Imposto de renda e contribuição social pela alíquota fiscal combinada	21.535	13.601	21.535	13.601
Adições				
Despesas indedutíveis (multas, brindes) e outras	14	57	14	57
Provisões	603	48	603	48
Equivalência Patrimonial	327	82	327	82
Exclusões				
Outras adições/exclusões	(1.647)	(3.774)	(5.334)	(7.461)
Resultado não tributável sociedade cooperativa	(14.672)	(10.689)	(14.672)	(10.689)
Imposto de renda e contribuição social corrente	6.135	2.096	6.135	2.096
Imposto de renda e contribuição social diferido	(4.224)	(2.771)	(7.911)	(6.458)
Total	1.911	(675)	(1.776)	(4.362)

NOTA 14 - PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS

A Unimed-Rio é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. A provisão para contingências, registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da Unimed-Rio e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda.

Segue a composição:

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Cíveis	19.595	7.180	19.595	7.180
Trabalhista	3.129	1.452	3.129	1.452
Total	22.724	8.632	22.724	8.632

Controladora	Movimentação das provisões		
	Trabalhistas	Cíveis	Total
Saldo 2010	1.452	7.180	8.632
Provisões e Reversões	1.966	14.692	16.658
Provisões	2.691	15.665	18.356
Reversões	(725)	(973)	(1.698)
Condenação	(289)	(2.277)	(2.566)
Saldo 2011	3.129	19.595	22.724

NOTA 15 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO

15.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2011 é de 5.220 (5.268 em 2010). 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 2011 (3.500 em 2010).

	Controladora e Consolidado	
	2011	2010
Capital Subscrito	117.643	110.849
Capital a Integralizar	(8.680)	(10.031)
Capital Integralizado	108.963	100.818

15.2. RESERVAS

As reservas estão compostas da seguinte forma:

	Controladora e Consolidado	
	2011	2010
Reserva de Sobre	43.119	26.131
Fundo de Reserva	14.762	8.667
Fundo de Desenvolvimento	17	17
FEUS	215	215
FATES	3.493	2.088
Total	61.606	37.118

- Reserva de sobre - o saldo é composto por parte das sobras apuradas no exercício.
- Fundo de reserva - obrigatória conforme Art. 28, Inciso I, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 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.
- Fundo de desenvolvimento e FEUS - constituídos conforme o Art. 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.
- FATES - o Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatório conforme Art. 82, Inciso II, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 55 letra (b) do Estatuto da Unimed-Rio, destinada para a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício. Em 2011, houve uma utilização do saldo do referido fundo no valor de R\$ 1.642 (R\$ 880 em 2010), contemplando principalmente gastos com instrução de colaboradores e evento técnico para cooperados, conforme previsto no Art. 57 do Estatuto da Unimed-Rio.
- FATES - Art. 87 Lei nº 5.764 - constituído conforme Art. 86 e 87 da Lei nº 5.764/71, com a finalidade de registrar o resultado das operações com atos não cooperativos.

	Controladora e Consolidado	
	Percentuais	
	2011	2010
Ato Principal	28	28
Ato Auxiliar	68	68
Ato Não Cooperativo	4	4
	100	100

15.3. SOBRAS ANTECIPADAS

Conforme Art.º 55 parágrafo único do Estatuto da Unimed-Rio, as sobras serão distribuídas aos cooperados na proporção das operações que houverem realizado com a cooperativa.

No exercício de 2011 a Unimed-Rio não promoveu a antecipação das sobras, como ocorrido no exercício de 2010.

Dos valores assumidos pelos Cooperados por meio de Assembleia Geral Extraordinária, e considerando as movimentações aplicáveis, será submetido à apreciação dos Cooperados em assembleia Geral Extraordinária a ser realizada em 05 de março de 2012, de forma que possam ser realizadas as retenções dos valores das sobras.

NOTA 16 - TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

As transações realizadas pela Unimed-Rio com partes relacionadas estão representadas principalmente pelos eventos indenizáveis juntos aos próprios cooperados. Referidas transações são realizadas nas mesmas condições, tomando como base os valores e condições praticadas nas tabelas da Associação Médica Brasileira - AMB, além também de não haver diferenças nos prazos de pagamentos e processos internos.

Principalmente devido à significativa pulverização das transações realizadas com os cooperados, não existem em 31 de dezembro de 2011, cooperados que correspondam a uma parcela significativa das operações realizadas pela Unimed-Rio com partes relacionadas, como um todo.

Além de atendimentos particulares e alguns convênios, as unidades de atendimento da controlada Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares e da coligada Hospital Norte D'or de Cascadura S.A. atendem exclusivamente os clientes da Unimed-Rio, tomando como base condições e preços semelhantes aos praticados com terceiros pelos atendimentos prestados por rede médica.

A remuneração e benefícios paga aos administradores da Unimed-Rio e de suas controladas, registrada na rubrica de despesas administrativas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foi de R\$ 17.608 mil, a qual é considerada como benefício de curto prazo. Não existem benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da Unimed-Rio e de suas controladas.

Ressaltamos que o sistema Neo (Vide Nota 8.3 - Intangível)-é de propriedade da controlada Unimed-Rio Participações é utilizado pela Unimed-Rio, não havendo qualquer remuneração por tal utilização.

NOTA 17 - DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Despesas com Pessoal Próprio	107.687	97.329	108.496	97.523
Despesas com Serviços de Terceiros (i)	41.306	46.052	41.306	46.052
Despesas com Localização e Funcionamento (ii)	25.714	23.171	34.600	27.939
Depreciação e Amortização	40.779	37.267	48.205	37.436
Despesas com Publicidade e Propaganda	42.912	66.973	42.959	66.973
Despesas com Tributos	2.419	1.999	5.052	2.491
Provisão Contingências	8.577	3.389	8.577	3.571
Despesas Judiciais	16.415	9.468	16.415	9.468
Despesas Administrativas Diversas	8.958	8.165	8.980	8.301
Total	294.767	293.813	314.590	299.754

i. Serviços advocatícios e de consultoria, entre outros;

ii. Utilização e manutenção das instalações da Unimed-Rio e suas controladas, como luz, água, condomínio, segurança;

NOTA 18 - RESULTADO FINANCEIRO, LÍQUIDO.

	Controladora		Consolidado	
	2011	2010	2011	2010
Receitas financeiras				
Receita com aplicações financeiras	27.163	14.782	28.385	15.092
Receita por recebimentos em atrasos	6.539	7.597	6.761	7.597
Descontos obtidos	908	968	1.059	993
Outros	279	2.760	279	2.761
	34.889	26.107	36.484	26.443
Despesas financeiras				
Descontos concedidos	(20.194)	(17.333)	(20.213)	(17.333)
Despesas com juros de empréstimos bancários	(11.761)	(10.241)	(11.761)	(10.241)
Fiança bancária	(1.154)	(1.066)	(1.154)	(1.066)
Despesas bancárias	(2.186)	(2.484)	(2.419)	(2.521)
Variações monetárias passivas	(813)	(833)	(813)	(833)
Outros	(1.132)	(3.153)	(4.602)	(3.153)
	(37.240)	(35.110)	(40.962)	(35.147)
Resultado financeiro, líquido	(2.351)	(9.003)	(4.478)	(8.704)

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, quais sejam:

Controladora				
Apólice	Seguradora	Valor segurado	Ramo	Vigência
33180006791	GENERALI DO BRASIL - CIA NACIONAL DE SEGUROS	70.000	LOJA SEDE BARRA	07/04/2011 A 08/03/2012
33311074260	GENERALI DO BRASIL - CIA NACIONAL DE SEGUROS	336	SEGURO FROTA	08/01/2011 A 08/01/2012
33180006792	GENERALI DO BRASIL - CIA NACIONAL DE SEGUROS	11.774	MULTIRISCO PATRIMONIAL	07/04/2011 A 08/03/2012

Controlada				
Apólice	Seguradora	Valor segurado	Ramo	Vigência
2067101502	TOKIO MARINE SEGURADORA	84.500	RISCOS DE ENGENHARIA	31/07/2011 A 31/07/2012

NOTA 20 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os valores constantes nas contas do ativo e passivo da Unimed-Rio e de suas controladas, como instrumentos financeiros, encontram-se atualizados na forma contratada até 31 de dezembro de 2011 e correspondem, aproximadamente, ao seu valor de mercado.

Os principais instrumentos financeiros estão representados por:

- Disponível e valores equivalentes - está representado ao valor de mercado, que equivale ao seu valor contábil;
- Contas a receber - são classificados como ativos financeiros mantidos até o vencimento, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado; e
- Empréstimos e financiamentos - são classificados como passivos financeiros mantidos até o vencimento, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais. As taxas de juros dos empréstimos e financiamentos contratados pela Unimed-Rio e suas controladas condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI.

Em 31 de dezembro de 2011, a Unimed-Rio e suas controladas não possuíam nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

O principal fator de risco de mercado que afeta o negócio da Unimed-Rio diz respeito ao risco de crédito associado à possibilidade de não realização dos valores a receber correspondentes aos créditos de operações de planos de assistência à saúde e das aplicações financeiras. O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base pulverizada de clientes e pela possibilidade legal de interrupção do atendimento aos beneficiários de planos de saúde após determinado período de inadimplência. Em relação ao risco de realização das aplicações financeiras, o mesmo é minimizado pelo fato das operações serem realizadas significativamente com instituições financeiras de primeira linha e com reconhecida liquidez.

NOTA 21 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não há evidência de eventos subsequentes relevantes até a data da autorização para a emissão das demonstrações financeiras individuais e consolidadas.

Rio de Janeiro, 13 de fevereiro de 2012.

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS
DIRETOR PRESIDENTE

DR. PAULO CESAR GERALDES
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 081281/0-5

GLACE CARVAS
ATUÁRIO - MIBA 1640

BALANÇO SOCIAL 2011

Balanço Social anual, segundo padrão do
Instituto Brasileiro de Análises Sócio-Econômicas (Ibase), com suas
Notas Explicativas e Parecer dos Auditores Independentes



Balanço Social Anual das Cooperativas/2010

Em milhares de Reais

1- IDENTIFICAÇÃO

NOME DA COOPERATIVA: Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.					
RAMO DE ATIVIDADE:	Agropecuário Infraestrutura Trabalho	Consumo Mineral Transporte	Crédito Produção Especial	● Educacional Saúde Outro	Habitacional Turismo e Lazer
CNPJ: 42.163.881/0001-01					
TEMPO DE EXISTÊNCIA: 40 anos					
RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: Valéria Coutinho Nunes					
ATUAÇÃO:	● Local	Regional	Nacional	● Urbana	Rural

2. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2011			2010		
	Unimed-Rio - Consolidado			Unimed-Rio - Consolidado		
	Cooperados	Empregados	Total	Cooperados	Empregados	Total
Nº DE PESSOAS NA COOPERATIVA (EM 31/12)	5220	2102	7322	5268	1715	6983
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	7	754	761	2	520	522
Nº DE SAÍDAS E DEMISSÕES DURANTE O PERÍODO	55	409	464	43	310	353
Nº DE TRABALHADORES(AS) TERCEIRIZADOS(AS)		354	354		277	277
FAIXA ETÁRIA						
Menores de 18 anos		19	19		21	21
De 19 a 35 anos		1228	1228		959	959
De 36 a 60 anos		841	841		703	703
Maiores de 61 anos		14	14		32	32
Nº DE PESSOAS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	33	847	880	33	1066	1099
Nº DE MULHERES COOPERADAS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	4		4	4		4
Nº DE NEGROS COOPERADOS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	0		0	0		0
ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS						
Não alfabetizados		0	0		0	0
Com ensino fundamental		68	68		13	13
Com ensino médio		885	885		683	683
Com ensino técnico		95	95		0	0
Com nível superior		820	820		892	892
Pós graduado		234	234		127	127
Nº DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	2090	1449	3539	2109	1174	3283
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES		50,63%			52,27%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES		2,7			2	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS HOMENS		3,5			3,8	
Nº DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA		592	592		440	440
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)		11,68%			0,07%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) NEGROS(AS)		1,8			1,4	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) BRANCOS(AS)		4,5			3,4	
Nº DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS		43	43		33	33

3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

	2011	2010
PROCEDIMENTO PARA INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES	● Pagto. à vista sem capital social Desconto de débitos trabalhistas Desconto parcelado das retiradas Outro_desconto parcelado	● Pagto. à vista sem capital social Desconto de débitos trabalhistas Desconto parcelado das retiradas Outro_desconto parcelado
VALOR DA MAIOR REMUNERAÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	217	155
VALOR DA MENOR REMUNERAÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	0,76 centavos de reais	30,6 reais
VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	50,7	46
VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	469 reais	428 reais
DESTINO DAS SOBRAS	● Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Fundos ● Aumento de capital	● Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Fundos ● Aumento de capital

RESERVAS EXISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> ● Fundo de reserva ● Fundo para educação - RATES ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fundo de reserva ● Fundo para educação - RATES ● Outro
ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO SOBRE O DESTINO DAS SOBRAS OU DÉBITOS	<ul style="list-style-type: none"> Conselho administrativo ● Assembléia Conselho fiscal Outro 	<ul style="list-style-type: none"> Conselho administrativo ● Assembléia Conselho fiscal Outro
PARÂMETRO UTILIZADO PARA DISTRIBUIÇÃO DAS SOBRAS ENTRE OS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporcional às retiradas partes iguais ● Proporcional às quotas-partes outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporcional às retiradas partes iguais ● Proporcional às quotas-partes outro
QUANTIDADE DE ASSEMBLÉIAS REALIZADAS	1	1
FREQÜÊNCIA MÉDIA NAS ASSEMBLÉIAS PELOS(AS) COOPERADOS(AS)	2,36%	3,30%
DECISÕES SUBMETIDAS À ASSEMBLÉIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Investimentos ● Reforma Estatuto ● Destino das sobras ou perdas ● Admissão/exclusão de sócio Pagamento de credores Liquidação Novos Produtos ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Investimentos ● Reforma Estatuto ● Destino das sobras ou perdas ● Admissão/exclusão de sócio Pagamento de credores Liquidação Novos Produtos ● Outro
OUTROS ÓRGÃOS SOCIAIS EXISTENTES NA COOPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ● Conselho técnico Comitê educativo ● Conselho de especialidade ● Medicina preventiva ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conselho técnico Comitê educativo ● Conselho de especialidade ● Medicina preventiva ● Outro
RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS	1/4 2/4 3/4 ● 1/3 Sem em renovação Outros Total	1/4 2/4 3/4 ● 1/3 Sem em renovação Outros Total
FREQÜÊNCIA DO(S) INSTRUMENTO(S) DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	Diário Semanal Quinzenal ● Mensal Outra	Diário Semanal Quinzenal ● Mensal Outra
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA ADMISSÃO DE NOVOS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiência Idade Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade ● Desempenho na função Comportamento cooperativo ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiência Idade Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade ● Desempenho na função Comportamento cooperativo ● Outro
CRITÉRIO PRINCIPAL PARA AFASTAMENTO DE COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamento cooperativo ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comportamento cooperativo ● Outro
ESPAÇO DE REPRESENTAÇÃO DO COOPERATIVISMO EM QUE A COOPERATIVA ATUA	<ul style="list-style-type: none"> ● OCB ADS / CUT Anteag OCES Concrab / MST ● Federações/Centrais ● Outro -OCERJ 	<ul style="list-style-type: none"> ● OCB ADS / CUT Anteag OCES Concrab / MST ● Federações/Centrais ● Outro -OCERJ
NÚMERO DE COOPERADOS(AS) SINDICALIZADOS(AS)		
A COOPERATIVA APOIA A ORGANIZAÇÃO DE OUTROS EMPREEDIMENTOS DE TIPO COOPERATIVO	Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e humanos Não ● Outros Apoios	Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e humanos Não ● Outros Apoios
PRINCIPAIS PARCERIAS E APOIOS	<ul style="list-style-type: none"> ● Sindicato ● Sescop/OCB Governo Federal ● Municipal ● ONG's Inst. Religiosa Estadual ● Outros 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sindicato ● Sescop/OCB Governo Federal ● Municipal ● ONG's Inst. Religiosa Estadual ● Outros
PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO	Governo	Governo
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	12	9
EXISTEM MEDIDAS CONCRETAS EM RELAÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO?	Não Sim, fornecendo equipamentos ● Sim, realizando campanhas, capacitações e fornecendo equipamentos ● Organização de comissões Outras	Não Sim, fornecendo equipamentos ● Sim, realizando campanhas, capacitações e fornecendo equipamentos ● Organização de comissões Outras
A PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS(AS) NO PLANEJAMENTO DA COOPERATIVA	Não ocorre ● Ocorre em nível de diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis	Não ocorre ● Ocorre em nível de 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) os(as) trabalhadores	Não ● Sim, para os(as) cooperados(as) ● Sim, para todos(as) os(as) trabalhadores

4. INDICADORES ECONÔMICOS

	Valores 2011 - Consolidado	Valores 2010- Consolidado (Reapresentado)
INGRESSOS E RECEITAS BRUTOS	2.510.429	2.138.554
INGRESSOS REPASSADOS	-	-
RECEITAS SOBRE APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM 31/12	28.477	15.167
TOTAL DAS DÍVIDAS EM 31/12	1.525.823	1.251.042
PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA	1.718.166	1.414.974
PATRIMÔNIO DE TERCEIROS	-	-
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	38.298	30.870
REMUNERAÇÃO DOS(AS) COOPERADOS(AS) - NÃO INCLUI BENEFÍCIOS	388.355	313.298
FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS	104.101	81.451
VALOR DE CAPITAL PARA INGRESSO NA COOPERATIVA	35	35
SOBRAS OU PERDAS DO EXERCÍCIO	60.946	38.716
FUNDOS	3.725	2.320

5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2011- Consolidado		2010 - Consolidado	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
ALIMENTAÇÃO	0	8.344	0	6.081
CRECHE OU AUXÍLIO-CRECHE	0	1.428	0	1.592
SAÚDE	65	7.156	65	5.441
TRANSPORTE	0	2.670	0	2.421
SEGURANÇA NO TRABALHO	0	107	0	29
AÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS À PRODUÇÃO/OPERAÇÃO	0	53	0	38
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	1.839 nº de beneficiários	1.357 nº de beneficiários	1.618 nº de beneficiários	885 nº de beneficiários
	13.390	5.163	17.693	2.526
EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO, ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO OU SUPERIOR	0 nº de beneficiários	243 nº de beneficiários	0 nº de beneficiários	277 nº de beneficiários
	0	105	0	78
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	3.300 nº de beneficiários	862 nº de beneficiários	703 nº de beneficiários	1.252 nº de beneficiários
	3.382	2.329	1.034	25.579
CAPACITAÇÃO EM GESTÃO COOPERATIVA	0 nº de beneficiários	0 nº de beneficiários	0 nº de beneficiários	0 nº de beneficiários
	0	0	0	0
ESTAGIÁRIOS		253		237
		nº de estagiários em 31/12		nº de estagiários em 31/12
		26		20
		nº de estagiários efetivados		nº de estagiários efetivados
		8		7
JOVEM APRENDIZ		257		285
		nº de jovens em 31/12		nº de jovens em 31/12
		44		53
		nº de jovens efetivados		nº de jovens efetivados
		14		15
SEGURO DE VIDA	3.900	9	2.796	8
PREVIDÊNCIA PRIVADA	0	411	0	324
PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	0	5.119	8.000	3.183
BONIFICAÇÕES	0	0	0	0
OUTROS CURSOS	0	0	0	0
OUTROS	0	187	0	481
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS INTERNOS	9.104	28.456	13.182	22.500

6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE)

	2011 - Consolidado	2010 - Consolidado
	Valores	Valores
COMPRAS DE OUTRAS COOPERATIVAS	730	1.441
VENDAS PARA OUTRAS COOPERATIVAS	9.682	10.457
INVESTIMENTO EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS EXTERNOS	167	290
INVESTIMENTOS EM SAÚDE	1.125	679
	Nº de pessoas beneficiadas: 38.662 Nº de entidades beneficiadas: 16	Nº de pessoas beneficiadas: 20.012 Nº de entidades beneficiadas: 11

INVESTIMENTO EM PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE	22	28
	Nº de pessoas beneficiadas: 871 Nº de entidades beneficiadas: 1	Nº de pessoas beneficiadas: 600 Nº de entidades beneficiadas: 1
INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO PARA A COMUNIDADE	0	39
	Nº de pessoas beneficiadas: 0 Nº de entidades beneficiadas: 0	Nº de pessoas beneficiadas: 618 Nº de entidades beneficiadas: 1
INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE	153	124
	Nº de pessoas beneficiadas: 786 Nº de entidades beneficiadas: 13	Nº de pessoas beneficiadas: 653 Nº de entidades beneficiadas: 20
INVESTIMENTOS EM ESPORTE	979	776
	Nº de pessoas beneficiadas: 273 Nº de entidades beneficiadas: 8	Nº de pessoas beneficiadas: 1.116 Nº de entidades beneficiadas: 8
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	1.145	2.045
	Nº de pessoas beneficiadas: 17.601 Nº de entidades beneficiadas: 35	Nº de pessoas beneficiadas: 5.112 Nº de entidades beneficiadas: 27
GASTOS COM AÇÕES SOCIAIS/FILANTROPIA (FINANCEIRAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS), AJUDA HUMANITÁRIA	443	236
	Nº de pessoas beneficiadas: 9.064 Nº de entidades beneficiadas: 13	Nº de pessoas beneficiadas: 6.310 Nº de entidades beneficiadas: 31
OUTROS	737	122
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	15.183	16.237

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

	2011 - Consolidado	2010 - Consolidado (Reapresentado)
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Empregados Direção e empregados Direção, empregados e cooperados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Empregados Direção e empregados Direção, empregados e cooperados
A PARTICIPAÇÃO NAS SOBRAS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Empregados Direção e empregados Direção, empregados e cooperados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Empregados Direção e empregados Direção, empregados e cooperados
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA COOPERATIVA FORMA DEFINIDOS POR:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Direção e gerência Todos os empregados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Direção e gerência Todos os empregados
OS PADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR:	<ul style="list-style-type: none"> ● Todos + CIPA Direção e gerência Todos os empregados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Todos + CIPA Direção e gerência Todos os empregados
QUANTO À LIBERDADE SINDICAL, AO DIREITO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA E À REPRESENTAÇÃO INTERNA DOS EMPREGADOS, A COOPERATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Não se envolve Segue as Normas da OIT Incentiva e segue a OIT 	<ul style="list-style-type: none"> ● Não se envolve Segue as Normas da OIT Incentiva e segue a OIT
NA SELEÇÃO DOS FORNECEDORES, OS MESMOS PADRÕES ÉTICOS E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL ADOTADOS PELA COOPERATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Não são considerados São sugeridos São exigidos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Não são considerados São sugeridos São exigidos
QUANTO A PARTICIPAÇÃO DE EMPREGADOS EM PROGRAMAS DE TRABALHO VOLUNTÁRIO, A COOPERATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Não se envolve Apóia Organiza e incentiva 	<ul style="list-style-type: none"> ● Não se envolve Apóia Organiza e incentiva
ATENDIMENTO DE INTERCÂMBIO PRESTADO POR OUTRAS COOPERATIVAS (Refere-se a conta de dispêndios)	442.387	383.901
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS RECEBIDAS:		
a) Na Cooperativa	101.775	70.231
b) No Procon	149	133
c) Na Justiça	4.690	4.071
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCIONADAS:		
a) Na Cooperativa	10.974	70.179
b) No Procon	135	73
c) Na Justiça	3.733	3.004
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E/OU JUSTIÇA	14.374	11.707
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS POR EMPREGADOS:		
a) Processos julgados procedentes	44	94
b) Processos julgados improcedentes	14	42
	20	25
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES TRABALHISTAS PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DA JUSTIÇA	2.028	1.503
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR - VIDE DVA	630.209	483.873
DISTRIBUIÇÃO % DO VALOR ADICIONADO		
a) Governo	5,83%	4,91%
b) Cooperados	61,62%	62,58%
c) Empregados	16,37%	16,69%
d) Terceiros	6,50%	7,26%
e) Sociedade	2,42%	1,92%
f) À disposição da AGO	7,25%	6,63%

Balanço Social Anual do Grupo Unimed-Rio

As informações do Balanço Social de 31 de dezembro de 2011 do Grupo Unimed-Rio são apresentadas de forma consolidada, compostas pela Unimed-Rio Cooperativa, sua controlada direta Unimed-Rio Participações e Investimentos S.A e controladas indiretas, Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda. e Unimed-Rio Soluções em Saúde Ltda.

A Unimed-Rio Participações e Investimentos S.A ("Unimed Rio Participações") foi constituída em 09 de setembro de 2010, tendo a Unimed-Rio participação no capital social de 99,999%. Tem por objeto a participação em outras empresas; a prestação de serviços de utilização e exploração de sistemas informatizados; a aquisição, manutenção, cessão e alienação de direitos econômico-financeiros decorrentes de cessões temporárias e/ou definitivas de direitos de contratos de marketing esportivo; a consultoria e assessoria desportivas, e ainda a aquisição, manutenção, cessão e alienação de direitos de uso de nome/apelido, voz e imagem de desportistas; a promoção de marketing e eventos e a exploração de serviços médicos de qualquer natureza, categoria ou porte.

A Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares Ltda. ("Unimed Rio Empreendimentos") foi constituída em 11 de janeiro de 2008 e possui como principal objetivo social a realização de investimentos no segmento hospitalar. A Unimed Rio Participações possui participação de 99,999% do capital social da Unimed Rio Empreendimentos. Atualmente possui duas unidades de Pronto Atendimento (PA Barra da Tijuca - inaugurado em outubro de 2010 e PA Copacabana - inaugurado em dezembro de 2011) e um Centro de atendimento dedicado à Gestão de Saúde (EPVM - Espaço para viver melhor - inaugurado em agosto de 2011).

A Unimed-Rio Soluções em Saúde Ltda. ("Unimed Rio Soluções"), foi constituída em abril de 2011 com o objetivo de exploração de serviços médicos de qualquer natureza, inclusive hospitalares e de exames e diagnósticos médicos laboratoriais, radiológicos, nutrição, vacinação, atendimento fisioterápico e de terapia ocupacional, organização de seminários, congressos de medicina, promoção de intercâmbio nacional e internacional para a difusão dos conhecimentos médicos, construção, desenvolvimento, implementação de manutenção de sistemas informatizados voltados à prestação de assistência à saúde, e aquisição e locação de equipamentos médicos e hospitalares e de tecnologias da informação.

As informações contidas neste Balanço foram coletadas pelo GES - Grupo de Especialistas em Sustentabilidade, formado por colaboradores da Unimed-Rio e suas controladas diretas de diversas áreas. Os valores apresentados estão expressos em milhares de reais, com exceção do item 2 - Indicadores de Corpo funcional e 3 - indicadores de organização e gestão.

2. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

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

O número refere-se a trabalhadores com vínculos empregatícios em outras empresas, sócios-proprietários de empresas prestadoras de serviço e autônomos com atividades regulamentadas, que prestem serviços dentro da cooperativa e que tenham frequência regular, constante e, presumivelmente de longa duração, incluindo estagiários.

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

A cooperativa desenvolve, desde 2009, um projeto de capacitação de deficientes físicos. 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 (2009-2014) 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.

% de cargo de chefia ocupado por mulheres

O valor de 50,63% apresentado refere-se à Unimed-Rio Cooperativa. Para suas controladas diretas, o percentual é de 38%.

Remuneração média de mulheres e homens

O valor de R\$ 2,7 mil e R\$ 3,5 mil apresentados referem-se à remuneração média de mulheres e homens respectivamente da Unimed-Rio Cooperativa. Para suas controladas diretas, este valor é de R\$ 3,2 mil e R\$ 4,5 mil para mulheres e homens respectivamente.

Nº de negros que trabalham na cooperativa

O número de negros apresentado corresponde ao número total de negros e pardos autodeclarados que trabalham no grupo.

% de cargo de chefia ocupado por negros

O valor de 11,68% apresentado refere-se à Unimed-Rio Cooperativa. Para suas controladas diretas, o percentual é de 0%. Para cargos de chefia, foram considerados colaboradores da camada estratégica incluindo gerentes, coordenadores, líderes. Em 2010 a informação referia-se somente aos negros em cargos de gerência.

Remuneração média de negros e brancos

O valor de R\$ 1,8 mil e R\$ 4,5 mil apresentados referem-se à remuneração média de negros/pardos e brancos respectivamente da Unimed-Rio Cooperativa. Para suas controladas diretas, este valor é de R\$ 1,2 mil e R\$ 4,6 mil para negros/pardos e brancos respectivamente.

3. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

As informações de gestão contidas neste indicador referem-se às práticas da Unimed-Rio cooperativa

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).

Valor da menor produção repassada ao (à) cooperado (a)

Neste caso, foi informado o valor da menor produção em Reais para 2011 (R\$ 0,76) e 2010 (R\$ 30,60). 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 incluindo de empregado comissionado.

Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)

Neste caso, foi informado o valor do menor salário em Reais para 2011 (R\$ 469,00) e 2010 (R\$ 428,00).

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;
- 10 (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 Assembléia Geral Extraordinária realizada em 08 de outubro de 2009.

4. INDICADORES ECONÔMICOS

Folha de pagamento/salários e encargos

Houve aumento do quadro funcional.

5. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (BENEFÍCIOS PARA COOPERADOS (AS) E EMPREGADOS (AS))

Capacitação profissional - Cooperados

A Unimed-Rio promove, a cada dois anos, um Congresso Médico. Por este motivo, há diferença relevante entre o investido em 2011, ano em que se realizou o Congresso, com relação a 2010.

Investimento em alimentação, creche/auxílio creche, transporte e saúde

Os valores informados são anuais, ou seja, todos os colaboradores que receberam este benefício no ano, independente de estarem ativos em 31/12/2011 ou não.

Estagiários e Jovens aprendizes

Os valores informados são anuais, ou seja, soma dos benefícios da bolsa auxílio de todos os colaboradores, independente de estarem ativos em 31/12/2011 ou não.

Capacitação profissional - Colaboradores

O número de beneficiários corresponde ao número total de colaboradores durante no período, alterando, portanto a forma de mensuração em relação a 2010.

Capacitação em gestão cooperativa

Não foi realizado em 2010/2011 o evento Dr. Unimed, no qual os novos médicos cooperados recebem capacitação em gestão cooperativa.

Participação nos resultados

Em 2011 não houve distribuição de sobras para os cooperados.

6. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE)

Investimento em cultura e/ou lazer

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público, incluindo ações de Marketing, Relações Públicas e Sustentabilidade.

Investimento em saúde

Aumento da abrangência das ações de Gestão de Saúde - Programa Para Viver Melhor.

Investimento Educação/Alfabetização para comunidade

O projeto realizado em 2010 passou por uma reestruturação na caracterizando-se mais como educação mais sim como capacitação.

Investimento em esporte

São ações abertas, destinadas a todo e qualquer público realizadas pela Unidade de Marketing Esportivo e o projeto estruturado Nadando Contra Corrente.

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.

Número de beneficiados nos projetos sociais externos

Número incrementado em função de ações incentivadas realizadas para comunidade.

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 Sustentabilidade.

Relatório dos Auditores Independentes sobre o Balanço Social

Aos

Administradores e Cooperados da

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

Efetuamos uma revisão especial no Balanço Social da **UNIMED - RIO Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda**, em 31 de dezembro de 2011, que estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Operadora, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis.

RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O BALANÇO SOCIAL

A administração da Operadora é responsável pela elaboração e adequada apresentação do balanço social de acordo com as normas do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre o Balanço Social com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que o Balanço Social está livre de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores e divulgações apresentados no Balanço Social. Nossos exames compreenderam, entre outros procedimentos: (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) análise dos principais processos e fluxos de informações que geraram as informações incluídas no relatório do Balanço Social e (f) análise das informações consolidadas dos itens 2 - Indicadores de Corpo Funcional, 3 - Indicadores de Organização e Gestão, 4 - Indicadores Econômicos, 5 - Indicadores Sociais Internos, 6 - Indicadores Sociais Externos e 7 - Outras Informações.

As demonstrações contábeis da **Unimed - Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011 foram por nós auditadas com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos o Relatório da Auditoria, sem ressalvas, datado de 10 de fevereiro de 2012.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

OPINIÃO SOBRE O BALANÇO SOCIAL

Em nossa opinião, as informações constantes no Balanço Social representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, as ações de responsabilidade social da **UNIMED - RIO Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.** em 31 de dezembro de 2011, de acordo com o requerido nas resoluções do Conselho Federal de Contabilidade, em especial as de nº 1.003/04 e 1.138/08.

Rio de Janeiro, 13 de fevereiro de 2012.

WALTER HEUER AUDITORES INDEPENDENTES
CVM Nº 2291 - CRC-SP Nº 000334/0-6-T-RJ

GILSON MIGUEL DE BESSA MENEZES
CONTADOR CRC RJ 017511 /T-7 SP

GESTÃO 2010-2014

DIRETORIA EXECUTIVA

Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico

PRESIDENTE

Dr. Celso Corrêa de Barros

DIRETOR MÉDICO E VICE-PRESIDENTE

Dr. Abdu Kexfe

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Dr. Bartholomeu Penteado Coelho

DIRETOR FINANCEIRO

Dr. Paulo César Gerales

DIRETOR DE MERCADO

Dr. Eduardo Augusto Bordallo

DIRETORIA EXECUTIVA

Unimed-Rio Empreendimentos Médicos e Hospitalares

PRESIDENTE

Dr. Celso Corrêa de Barros

VICE-PRESIDENTE

Dr. Bartholomeu Penteado Coelho

DIRETOR FINANCEIRO

Dr. David Szpacenkopf

DIRETOR DE OPERAÇÕES

Dr. Arnaldo Pineschi

MEMBROS VOGAIS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- EFETIVOS:** Dr. Celso Ferreira Ramos Filho, Dra. Vera Lúcia Mota da Fonseca, Dr. Armindo Fernando Mendes Correia da Costa, Dra. Márcia Rosa de Araujo, Dr. Jorge Farha, Dr. Mario Rodolfo Stuckert Medeiros Chaves, Dr. Luis Fernando Soares Moraes, Dr. Marcos Botelho da Fonseca Lima, Dr. Aloísio Tibiriçá Miranda, Dr. Sérgio Pinho Costa Fernandes.
- SUPLENTES:** Dr. José Luís Camarinha do Nascimento Silva, Dra. Kássie Regina Neves Carginin, Dr. Célio Abdalla.

O cargo de Vice-Presidente é exercido pelo Diretor Médico, Dr. Abdu Kexfe.

CONSELHO TÉCNICO

- EFETIVOS:** Dr. Silvio Gurfinkel, Dr. Silvio Pitkowski, Dr. Sidnei Ferreira, Dr. Flamarion Gomes Dutra, Dr. Walid Ramon Nasr, Dr. José Ramon Varela Blanco, Dr. Luiz Antonino Mattoso Neves.
- SUPLENTES:** Dr. Pablo Vazquez Queimadelos, Dr. Antonio Aldo Chianello.

CONSELHO FISCAL

- EFETIVOS:** Dr. Angelo Jorge dos Santos Silveira, Dr. Paulo Sérgio da Silva Branco, Dr. Carlos Alfredo Loureiro Alves.
- SUPLENTES:** Dra. Edilma Cristina Santos Ribeiro, Dr. Gilberto dos Passos, Dr. Armido Claudio Mastrogiovanni.

FICHA TÉCNICA

As Demonstrações Financeiras de 2011 foram preparadas pela equipe da Área de Controles Contábeis, ligada à Controladoria da Unimed-Rio. O Relatório de Sustentabilidade 2011 e as próprias Demonstrações estão disponíveis em www.unimedrio.com.br/sustentabilidade2011.

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Inventum Design

IMPRESSÃO

Stilgraf

www.unimedrio.com.br

sustentabilidade@unimedrio.com.br

Foram impressos 500 exemplares, em março de 2012, em papel offset 90g/m² (miolo) e supremo alta alvura 250g/m² (capa). Todo o material utilizado tem origem certificada.





www.unimedrio.com.br/sustentabilidade2011