

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE UNIMED-RIO

DIVERSIDADE

'08

'08

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE UNIMED-RIO

VIVA A DIVERSIDADE

DIRETORIA EXECUTIVA E CONSELHEIROS

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

CELSO CORRÊA DE BARROS

Diretor Médico e Vice-Presidente

ABDU KEXFE

Diretor Administrativo

BARTHOLOMEU PENTEADO COELHO

Diretor Financeiro

DAVID SZPACENKOPF

Diretor de Mercado

EDUARDO AUGUSTO BORDALLO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Efetivos

ALOÍSIO TIBIRIÇÁ MIRANDA . ARMIDO CLAUDIO MASTROGIOVANNI
ARNALDO PINESCHI DE A. COUTINHO . CELSO FERREIRA RAMOS FILHO
LUÍS FERNANDO SOARES MORAES . MÁRCIA ROSA DE ARAÚJO
MARCOS BOTELHO DA FONSECA LIMA . MARIO RODOLFO STUCKERT M. CHAVES
PAULO CESAR GERALDES . SÉRGIO PINHO C FERNANDES

Suplentes

FLAMARION GOMES DUTRA . JOSÉ RAMON VARELA BLANCO
SILVIO GURFINKEL

CONSELHO TÉCNICO

Efetivos

ANGELO JORGE DOS SANTOS SILVEIRA . CÉLIO ABDALLA
JORGE FARHA . JOSÉ LUIS C. NASCIMENTO SILVA
KÁSSIE REGINA NEVES CARGNIN . MARIA DAS GRAÇAS A. C. NEVES
PABLO VAZQUEZ QUEIMADELOS

Suplentes

LUIZ ANTONINO MATTOSO NEVES
SILVIO PITKOWSKI

CONSELHO FISCAL

Efetivos

ANTONIO ALDO CHIANELLO . ARMINDO FERNANDO M. C. DA COSTA
JOSE TAVELA FILHO

Suplentes

ADELINO JOSÉ RIBEIRO DE OLIVEIRA . ANTONIO CARLOS DE CASTRO FREITAS
PAULO SÉRGIO DA SILVA BRANCO

CARTA DO PRESIDENTE

DIVERSIDADE E IDENTIDADE: O RESPEITO À DIFERENÇA NOS FORTALECE

UMA ORGANIZAÇÃO PLURAL

Impulsionada pelo desejo de levar a qualidade a um número cada vez maior de pessoas, a Unimed-Rio manteve, ao longo de seus 36 anos de existência, um vínculo estreito com o respeito à diversidade – característica que se apresenta por meio de uma pluralidade de interesses, de pontos de vista, de necessidades e desejos que precisam ser igualmente satisfeitos para o êxito da cooperativa em seu objetivo maior. Este Relatório de Sustentabilidade reforça uma mensagem institucional capital: a do reconhecimento e da valorização da diversidade como ponto de partida para o aprendizado contínuo que, em tempos como os de hoje, torna-se não só o caminho mais curto rumo ao estabelecimento de relações duradouras com os públicos de relacionamento de nossa empresa, como, também, um importante fator de sobrevivência no mercado. Sob mais de um aspecto, portanto, diversidade é sustentabilidade.

Em termos mais concretos, a diversidade tem sua origem, como elemento para o pensamento estratégico da cooperativa, na ampla gama de atores envolvidos no segmento de saúde suplementar e, mais especificamente, em nossa cadeia de valor. Médicos cooperados – donos e os principais agentes do sistema produtivo no qual a Unimed-Rio se insere –, a rede médica, prestadores de serviços diversos, os órgãos de representação pública e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como instância técnica regulatória, nossos colaboradores e, logicamente, os clientes, constituem o espaço onde cultivamos relacionamentos, a base de qualquer prestação de serviço. Ao longo desta publicação, serão evidenciados esforços e estratégias implementadas com o objetivo de resguardar estes diferentes olhares, criando uma organização capaz de abarcar toda esta riqueza de propósitos e aspirações e responder com qualidade, gerando satisfação.

A própria forma como este livro foi constituído reflete a proposta empresarial que trazemos à luz com a bandeira da Diversidade. Pelo segundo ano, a Unimed-Rio adotou os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), colocando a cooperativa entre as cerca de 50 empresas nacionais que assumiram este padrão internacional – equitativo, participativo e consistente – para sua comunicação de resultados. Uma das etapas, talvez a principal delas, consiste na realização de pesquisas de opinião com os mais variados públicos, dos cooperados a representantes do governo, passando por parceiros e colaboradores, para que nenhum traço, por mais peculiar e específico, pudesse passar despercebido.

A Unimed-Rio adota, assim, a Diversidade como base para a construção de sua própria identidade corporativa. Esperamos que esta disposição ajude a abrir novos horizontes para todos os que se relacionam com a nossa organização, que se dedica à saúde e à vida. Em toda a sua variedade e com toda a paixão e a responsabilidade que caracterizam a atividade médica.

Uma boa leitura a todos.

Celso Barros
Presidente da Unimed-Rio

MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA



“O ano de 2008, apesar do cenário pouco favorável sob alguns aspectos, foi mais um período de manutenção do crescimento da Unimed-Rio, com aumento do número de clientes, ampliando a liderança do mercado, e manutenção da condição de empresa que mais bem remunera os médicos, dois aspectos que revelam geração de trabalho e de riqueza para os sócios. Tal crescimento está amparado por ótimos níveis de satisfação, o que indica o caminho da sustentabilidade. Estas são nossas diretrizes estratégicas: crescimento para gerar segurança; e qualidade para manter o ciclo de crescimento.”

CELSON BARROS . PRESIDENTE



“A medicina continua sendo uma das áreas em que o impacto da tecnologia e do fenômeno do consumo pode gerar desequilíbrios, mas avalio que a Unimed-Rio continua conseguindo boas soluções para estes desafios. O relacionamento próximo com a rede médica e o compromisso histórico com os sócios são as bases de uma política que já nos traz e trará ainda mais resultados positivos no futuro.”

ABDUL KEXFE . VICE-PRESIDENTE E DIRETOR MÉDICO



“Marcas fortes sobressaem-se em panoramas favoráveis, mas só as grandes marcas permitem que as organizações transformem quadros adversos em cenários ricos em oportunidades. Em um momento em que se estabelece uma séria crise de confiança com relação ao futuro, a Unimed-Rio serve como exemplo de que a atitude e os valores que uma organização encampa não servem apenas para boa publicidade, mas para gerar união e coesão, para conferir credibilidade e certeza de bons serviços. Acreditar, compreender e inovar são gestos com o DNA da Unimed-Rio.”

EDUARDO AUGUSTO BORDALLO . DIRETOR DE MERCADO



“Novas exigências surgiram para as operadoras de planos de saúde no ano passado, e todas apontam, direta ou indiretamente, para a necessidade de constituição de garantias aos direitos dos clientes e para a alta performance econômica, para gerar credibilidade e estabilidade. Os desafios para 2009 serão intensos, mas acredito estarmos bem posicionados. Podemos, hoje, nos valer dos benefícios dos últimos dez ou doze anos de gestão com consciência e responsabilidade.”

DAVID SZPACENKOPF . DIRETOR FINANCEIRO



“Também do ponto de vista da administração interna, saudamos a diversidade como o caminho da evolução. Tentamos imprimir à cooperativa a dinâmica do mundo atual, que é intensa e variada, gerando múltiplos relacionamentos. Nossa cooperativa será administrada sob estas premissas: entendimento, objetivos comuns bem claros a todos, colaboração e compartilhamento da responsabilidade. Esta é a Unimed-Rio que queremos construir para nossos filhos e netos.”

BARTHOLOMEU PENTEADO COELHO . DIRETOR ADMINISTRATIVO

INFORMAÇÕES SOBRE ESTE RELATÓRIO

COMO USAR O RELATÓRIO

A Unimed-Rio adotou, ainda em 2007, os padrões de qualidade preconizados pela Global Reporting Initiative (GRI), entidade sem fins lucrativos, com sede na Holanda, que pesquisa e consolida as melhores práticas de comunicação corporativa em todo o mundo. A entidade publica uma lista de indicadores fundamentais que deve ser a base para peças como relatórios de gestão, que, se aderentes às diretrizes GRI, ganham o rótulo de relatórios de sustentabilidade.

Em 2008, a cooperativa evoluiu um nível e chegou ao patamar de aderência máxima às diretrizes da GRI, o que é simbolizado pelo ícone “A” presente no Anexo deste livro, que contém as notas explicativas sobre os indicadores. Este nível de adequação foi validado pela própria GRI. Cabe ressaltar que a entidade apenas avalia a profundidade das informações, sua abrangência e relevância para os públicos de interesse. Ela não avalia as práticas de gestão, propriamente.

Há duas formas de acessar estas informações fundamentais. Primeiro, por uma tabela, presente no Anexo a este relatório, que traz a própria informação ou onde se encontra no corpo do livro. Segundo, com o número do indicador, na margem das páginas, ao longo do texto (para os que estão mais familiarizados com o padrão GRI).

Também há uma indicação de que públicos têm, a princípio, maior interesse nos temas retratados. Obviamente todo o conteúdo diz respeito, de uma forma ou outra, àqueles que se relacionam com a cooperativa, mas este sistema indica maior relevância para um ou outro segmento em particular. O esquema de cores a seguir define os públicos:

	GOVERNO
	SOCIEDADE
	CLIENTES
	COOPERADOS
	COLABORADORES
	FORNECEDORES E PARCEIROS COMERCIAIS

O Balanço do Exercício 2008 e o Balanço Social, segundo o modelo do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas, estão no volume anexo a este relatório.

PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

O Relatório de Sustentabilidade da Unimed-Rio tem ciclo anual e esta edição cobre o período de 1/1/2008 a 31/12/2008. O Relatório anterior mais recente foi publicado em 15/3/2007. Em caso de perguntas relativas ao relatório ou ao seu conteúdo, entre em contato com Marcelo Kanhan, Gerente de Imprensa e Conteúdo, pelo e-mail marcelo.kanhan@unimedrio.com.br ou pelo telefone +55 (21) 3139-7417.

PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

Pelo segundo ano consecutivo, a Unimed-Rio publica o seu Relatório de Sustentabilidade segundo os padrões da Global Reporting Initiative (GRI). Em 2008, buscando contribuir cada vez mais para a incorporação da responsabilidade social na gestão da cooperativa e trazer maior confiabilidade para o monitoramento dos indicadores, foi criado o Grupo de Especialistas em Sustentabilidade.

Formado por cerca de 30 colaboradores de diferentes áreas, com reuniões mensais, o grupo passou por um processo de capacitação nos principais temas que abrangem a sustentabilidade e os integrantes se tornaram os pontos focais para a produção e levantamento de informações para vários processos de certificação e prestação de contas. Entre eles, estão o Balanço Social, Indicadores Ethos, Selo de Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, Guia Exame de Sustentabilidade e as informações para este Relatório de Sustentabilidade padrão GRI.

CONSULTA AOS PÚBLICOS DE INTERESSE

Além disso, em 2008 a cooperativa ampliou a consulta aos públicos de interesse (*stakeholders*) para a definição do conteúdo do relatório. O tema entrou no calendário anual de pesquisas da área de Imprensa e Conteúdo, que abrange os seguintes públicos: Colaboradores, Médicos Cooperados, Clientes e Imprensa. Ao todo, cerca de 1.200 pessoas foram consultadas, por meio de uma pesquisa quantitativa, sobre os temas que eles consideravam mais importantes para serem tratados neste Relatório de Sustentabilidade. As citações foram espontâneas e cada pessoa poderia citar mais de uma opção de resposta. Os assuntos mais citados por cada público estão apresentados nas tabelas.

COLABORADORES

- 1º Desempenho econômico
- 2º Perspectivas para o futuro
- 3º Projetos realizados
- 4º Ações de Sustentabilidade / Responsabilidade Social
- 5º Gestão de Pessoas
- 6º Ações de promoção e prevenção de saúde

MÉDICOS COOPERADOS

- 1º Projetos realizados
- 2º Perspectivas para o futuro
- 3º Desempenho econômico
- 4º Ações de prevenção e promoção de saúde
- 5º Responsabilidade Social
- 6º Gestão de Pessoas

CLIENTE PESSOA FÍSICA

- 1º Ações de Responsabilidade Social
- 2º Crescimento da cooperativa
- 3º Investimento em tecnologia
- 4º Investimento em capacitação dos médicos cooperados
- 5º Investimentos em Responsabilidade Social
- 6º Cadastramento dos médicos

CLIENTE PESSOA JURÍDICA

- 1º Investimento em tecnologia
- 2º Investimento em capacitação dos médicos cooperados
- 3º Investimento em Responsabilidade Social
- 4º Ações de Responsabilidade Social
- 5º Crescimento da Unimed-Rio no mercado
- 6º Números gerais da Unimed-Rio

IMPRENSA

- 1º Desempenho econômico
- 2º Dados gerais de performance (número de colaboradores, número de clientes, número de consultas, número de lojas de atendimento)
- 3º Responsabilidade socioambiental.
- 4º Tipos e preços de planos oferecidos
- 5º Qualidade do atendimento e satisfação do cliente
- 6º Ações de prevenção e promoção de saúde
- 6º Investimentos em marketing e publicidade
- 6º Legislação de saúde
- 6º Telefones de contato de todas as unidades da Unimed

www.unimedrio.com.br

Atendimento ao Cliente: 0800.079.3821 / 3861.3861

Deficientes Auditivos e de Fala: 0800.286.0234

SUMÁRIO

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008



CAPÍTULO 1	
VISÃO ESTRATÉGICA	8
CAPÍTULO 2	
COOPERADOS	20
CAPÍTULO 3	
REDE MÉDICA	30
CAPÍTULO 4	
CLIENTES	38
CAPÍTULO 5	
COLABORADORES	50
CAPÍTULO 6	
SOCIEDADE	58
CAPÍTULO 7	
GESTÃO ECONÔMICA	66
CAPÍTULO 8	
ANEXOS	74



CAPÍTULO 1

VISÃO ESTRATÉGICA

Nos dias atuais, bem-sucedida é a organização que **OBTÉM SUCESSO NA CONCILIAÇÃO DE SEUS OBJETIVOS DE CURTO PRAZO COM PRÁTICAS E UMA DINÂMICA DE GESTÃO BASEADAS NA GERAÇÃO DE GANHOS MÚTUOS EM MÉDIO E LONGO PRAZOS. CONHEÇA OS ESFORÇOS DA UNIMED-RIO E OS PRINCIPAIS DESAFIOS NESTE SENTIDO.**

4.8

VANGUARDISTA. HÁ MAIS DE TRÊS DÉCADAS.

PILARES DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E ANSEIOS DA SOCIEDADE ESTÃO EM ÍNTIMA SINTONIA COM O PROPÓSITO ESSENCIAL DA UNIMED-RIO.

A Unimed-Rio, como cerca de outras 370 cooperativas médicas que integram o Sistema Unimed, pode, hoje, desfrutar posição diferenciada do ponto de vista estratégico e sob a ótica da gestão sustentável. O cooperativismo médico, desde a sua criação, fundamenta-se no desejo de atuação com justiça e autonomia, gestão transparente, democrática, com crescente número de beneficiários de serviços humanizados, éticos e de qualidade. Desde a década de 70, quando o movimento firmou raízes em todo o país, as transformações econômicas, políticas e sociais pelas quais o Brasil passou acabaram por transformar este ideário no que há de mais atual em termos de gestão corporativa e de responsabilidade empresarial. A missão, a visão de futuro e os valores corporativos da Unimed-Rio, e todo o desenvolvimento da organização, desde as

escolhas mais corriqueiras, em plano operacional, até os mais sofisticados mecanismos de gestão consciente, são sustentáveis em sua própria essência.

Obviamente, se as transformações do mundo realçaram características desejáveis, também trouxeram desafios significativos para a Unimed-Rio no plano estratégico. Sobre o setor supletivo de saúde, de modo geral, recaem hoje os efeitos do consumo exacerbado, da vertiginosa escalada tecnológica e a exaustão dos recursos públicos, que, praticamente impossibilitados de operar em algumas frentes, sobrecarregam ou desvirtuam o sistema suplementar. O grande desafio, resumidamente, apresenta-se na perspectiva dos clientes: como assegurar a manutenção de relações econômicas viáveis, em médio e longo prazos, sem perda de qualidade, que é ponto lapidar da assistência e do cuidado médicos.

Neste capítulo, serão apresentadas as propostas de crescimento futuro da cooperativa e as ferramentas organizacionais disponíveis para implementá-las, do processo de governança às estruturas internas de planejamento, controle e desenvolvimento sustentável do negócio.



MISSÃO SER UMA ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL QUE OFEREÇA SOLUÇÕES ÉTICAS E DE QUALIDADE EM SAÚDE, COMPARTILHANDO COM O SEU COOPERADO O DESAFIO DE OBTER RESULTADOS COM VISTAS À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, COLABORADORES E PARCEIROS ESTRATÉGICOS.

VISÃO SER A MELHOR OPÇÃO DE SAÚDE, COM BASE EM UMA ORGANIZAÇÃO ÉTICA E SÓLIDA, SEMPRE EM BUSCA DE UMA CRESCENTE MELHORIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS.

COMPROMISSO DESENVOLVER E OFERECER PRODUTOS E SERVIÇOS COMPETITIVOS E ECONOMICAMENTE VIÁVEIS, VOLTADOS PARA A PROMOÇÃO E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE.

VALORES PRIMAZIA DA ÉTICA . O PRINCÍPIO ÉTICO DE RECÍPROCO RESPEITO AOS DIREITOS DE CIDADANIA E À INTEGRIDADE FÍSICA E MORAL DAS PESSOAS CONSTITUI A BASE QUE ORIENTA E FUNDAMENTA NOSSAS RELAÇÕES COM TODA E QUALQUER PESSOA OU GRUPO DE PESSOAS ENVOLVIDOS E/OU AFETADOS POR NOSSAS AÇÕES.

COMPROMISSO COM O CLIENTE . O FOCO DE NOSSA ATUAÇÃO É O SER HUMANO, PARA O QUAL TEMOS A OBRIGAÇÃO DE OFERECER SOLUÇÕES DE EXCELÊNCIA E QUALIDADE EM PRODUTOS E SERVIÇOS, OS QUAIS DEVEM SER ECONOMICAMENTE VIÁVEIS E DESTINADOS A PRESERVAR E PROMOVER A SAÚDE.

VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES . DEVEMOS PROPORCIONAR TRATAMENTO JUSTO, DIGNO E IGUALITÁRIO AOS COLABORADORES, RESPEITANDO SUA INTEGRIDADE INDIVIDUAL, VALORIZANDO E DESENVOLVENDO SUAS COMPETÊNCIAS E PROPORCIONANDO REMUNERAÇÃO COMPATÍVEL COM AS RESPONSABILIDADES E QUALIFICAÇÕES PESSOAIS. NÃO TOLERAMOS A DISCRIMINAÇÃO SOB QUALQUER PRETEXTO.

SATISFAÇÃO DO COOPERADO . ATUAMOS EMPRESARIALMENTE EM NOME DOS MÉDICOS COOPERADOS, PARA OS QUAIS DISPONIBILIZAMOS UMA ORGANIZAÇÃO FOCADA EM RESULTADOS E CAPACITADA PARA OFERECER ATENÇÃO E CONDIÇÕES DIGNAS DE TRABALHO E REMUNERAÇÃO.

INTEGRIDADE . TEMOS RESPONSABILIDADE COM NOSSOS FORNECEDORES E PARCEIROS ESTRATÉGICOS, COM OS QUAIS ESTABELECEMOS RELACIONAMENTO PROFISSIONAL, CORDIAL E ÍNTEGRO, DE MANEIRA A GARANTIR O BOM DESEMPENHO DAS ATIVIDADES EMPRESARIAIS, BUSCANDO IDENTIFICAR E ATENDER A INTERESSES RECÍPROCOS E LEGÍTIMOS.

RESPONSABILIDADE SOCIAL . RECONHECEMOS A RESPONSABILIDADE PELOS RESULTADOS E IMPACTOS DAS AÇÕES DE NOSSA EMPRESA NOS MEIOS NATURAL E SOCIAL AFETADOS POR NOSSAS ATIVIDADES EMPRESARIAIS E NOS COMPROMETEMOS A CONDUZIR-LAS VISANDO AO BEM-ESTAR DA COLETIVIDADE, POR MEIO DO CONTÍNUO APERFEIÇOAMENTO ÉTICO DE NOSSAS RELAÇÕES COM AS PESSOAS E ENTIDADES PÚBLICAS OU PRIVADAS ENVOLVIDAS EM NOSSAS AÇÕES.

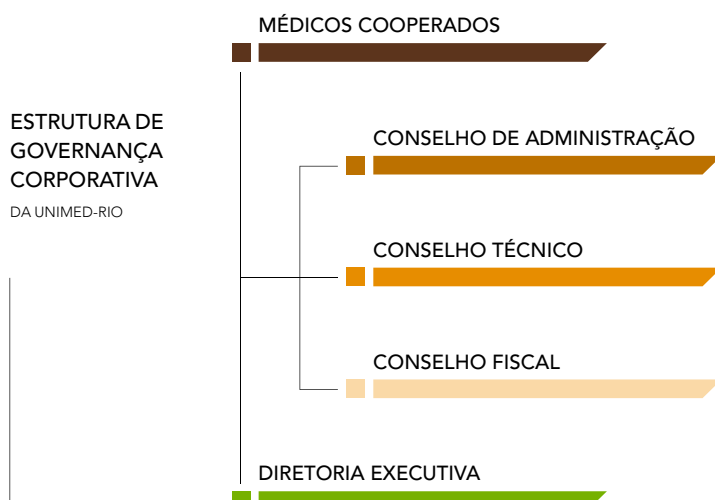
PESSOAS EM EVIDÊNCIA: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EXCELÊNCIA DEPENDE DE QUALIFICAÇÃO E COMPROMISSO
NA BASE DAS ESTRATÉGIAS PRIORITÁRIAS DA COOPERATIVA ESTÁ O CONCEITO DE COMPETÊNCIA.
ALINHAMENTO ENTRE VALORES CORPORATIVOS E PESSOAIS É OUTRA PREOCUPAÇÃO CONSTANTE.

2.3
4.1
4.4
4.6
4.8
4.9

GOVERNANÇA CORPORATIVA

MODELO DIFERENCIADO PARA TOMADA DE DECISÕES CONFERE TRANSPARÊNCIA À GESTÃO DA UNIMED-RIO.

A estrutura de governança corporativa da Unimed-Rio tem como ponto de partida os médicos cooperados, que se reúnem em Assembléias Gerais Ordinárias, ou, eventualmente, Extraordinárias, para deliberar sobre os temas relevantes da operação e da condução da cooperativa. A relação dos cooperados com a Unimed-Rio é regida por um Estatuto Social, que define direitos e deveres e estipula os principais procedimentos de gestão, particularmente no que diz respeito à participação dos sócios na gestão.



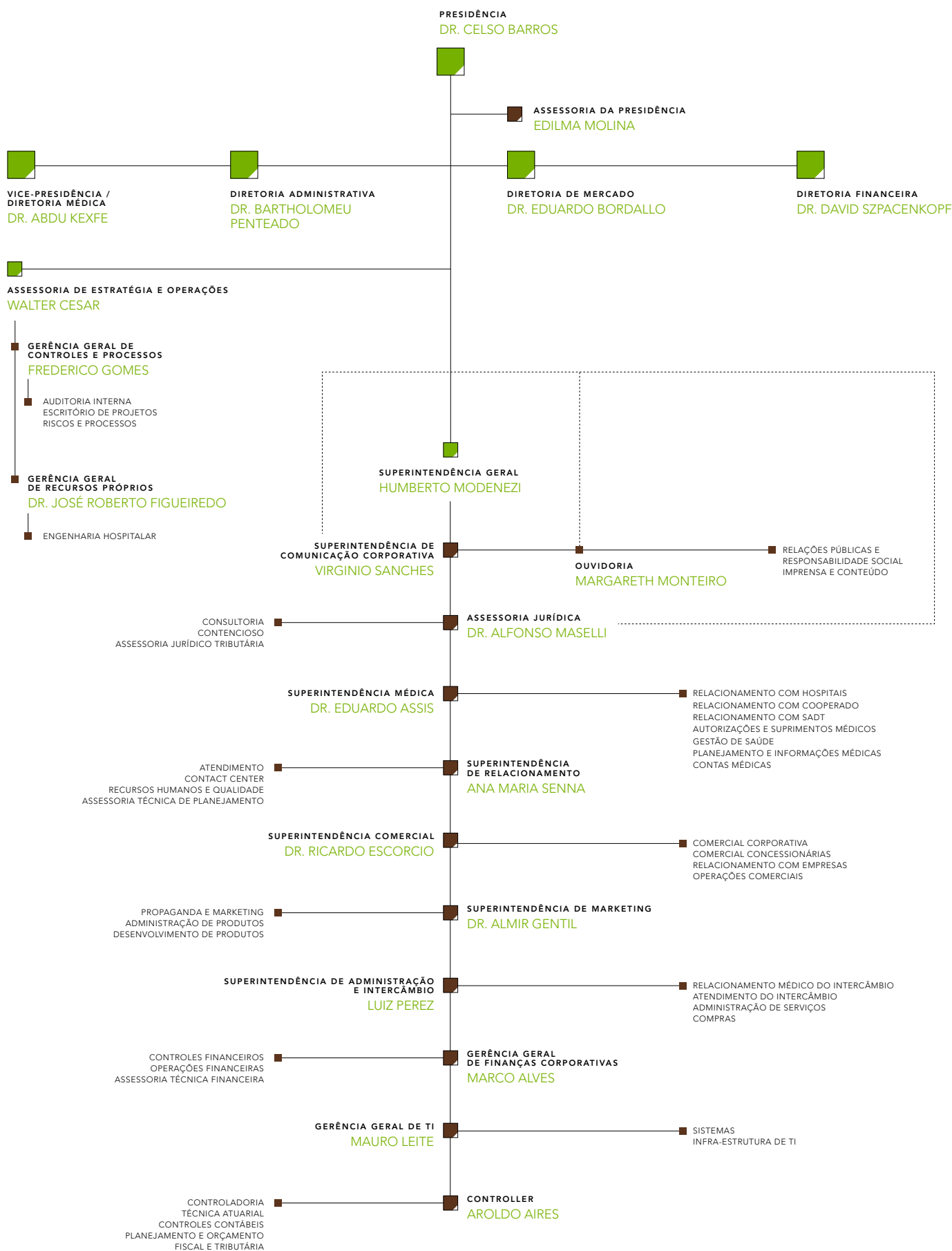
A condução da gestão, efetivamente, está a cargo da Diretoria Executiva, composta por um presidente, um vice-presidente e diretor médico e três diretores (administrativo, financeiro e de mercado), responsáveis pela proposição das estratégias corporativas, representação institucional e controle da operação. Todos os membros da Diretoria Executiva são médicos cooperados.

Além disso, há mais uma instância de representação dos sócios na tomada de decisão e na definição das ações, que são os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico. O Conselho de Administração é composto por 10 sócios efetivos e três suplentes, e renovado a cada quatro anos. Tem funções de deliberação sobre a operação, versando sobre os principais projetos e planos de ação da cooperativa. O Conselho Fiscal possui três efetivos e três suplentes e é renovado anualmente. Ele monitora os aspectos econômico-financeiros, incluindo questões relacionadas à constituição de reservas e orçamento anual, além da aprovação, em nome dos sócios, do Balanço do Exercício. Já o Conselho Técnico é composto por sete sócios efetivos e dois suplentes, sendo renovado a cada quatro anos. Ele suporta as decisões de natureza médica, como análise de casos excepcionais e sobre a qualificação e qualidade do atendimento prestado pelos cooperados e pela rede assistencial.

Na página ao lado, está representada a estrutura organizacional da Unimed-Rio, com suas principais unidades.



ORGANOGRAMA



FERRAMENTAS PARA UMA GESTÃO PROFISSIONAL E TRANSPARENTE

Para apoiar os cooperados, os conselhos e a diretoria executiva na definição e na condução das estratégias globais, a cooperativa possui estruturas internas específicas para o melhor aproveitamento das oportunidades de mercado, para controle e melhoria da operação e para a mitigação ou eliminação de riscos. Na Unimed-Rio, tais unidades foram reunidas na Assessoria de Estratégia e Operações, vinculada diretamente à Presidência e responsável por suportar decisões relativas à estratégia global da organização em longo prazo e a maior parte das atividades de monitoramento da organização.

Além disso, a Unimed-Rio lançou, em janeiro de 2008, a sua Ouvidoria, que também atua oferecendo suporte na revisão de processos e evitando conflitos de interesse. Sua atuação e primeiros resultados estão detalhados no Capítulo 4 - Clientes.

AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna atua na verificação e avaliação do sistema de controles internos da cooperativa, buscando eliminar as ocorrências de fraudes, erros de procedimento e análise ou, simplesmente, práticas ineficazes. A área revisa continuamente a eficácia e a aplicação dos controles contábeis, financeiros e operacionais com a finalidade de aumentar o grau de confiança das informações. No exercício de 2008, os trabalhos da Auditoria Interna foram executados com enfoque nos levantamentos e nas avaliações dos processos operacionais das áreas da cooperativa. Foram avaliados os controles internos e normas, recomendando melhorias para redução de custos,

aumento de receitas e melhorias por meio da racionalização de processos.

ASSESSORIA DE RISCOS E PROCESSOS

A Assessoria de Riscos e Processos segue o modelo de atuação de instituições financeiras e atua na proposição de normas, regulamentos, monitoramento das exigências dos órgãos reguladores e na análise dos processos internos. Seu trabalho visa eliminar ou mitigar os mais diferentes riscos inerentes ao negócio, sejam financeiros, de imagem ou de mercado. Em 2008, a Assessoria continuou o trabalho de mapeamento dos processos que podem eventualmente trazer perdas para a cooperativa. Após a revisão dos processos, foram estabelecidos os planos de ação para cada área, que começaram a entrar em vigor já em janeiro de 2009.

ESCRITÓRIO DE PROJETOS

O Escritório de Projetos foi oficialmente estruturado em 2008 e passou a realizar o gerenciamento dos projetos corporativos, por meio da gestão de escopo, custo, prazos, pessoas envolvidas etc. Além disso, o escritório atua oferecendo apoio à decisão da alta administração, o suporte a gerentes de projetos sem experiência, a recuperação de projetos que estão com problemas de execução e concentração de conhecimento sobre gestão de projetos na empresa. Entre os projetos assessorados pelo escritório em 2008, destacam-se a implantação de um sistema de CRM, a automação da operação com cooperados e prestadores, o projeto de inteligência para a medicina preventiva e o de centralização de compras.

ESCRITÓRIO DE PROJETOS COMPLETOU SEU PRIMEIRO ANO DE ATIVIDADES

ENTRE AS PRINCIPAIS AÇÕES ESTÃO A CRIAÇÃO DE UM SISTEMA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES (CRM) E A AUTOMAÇÃO DA ENTREGA DA PRODUÇÃO MÉDICA DE PRESTADORES.

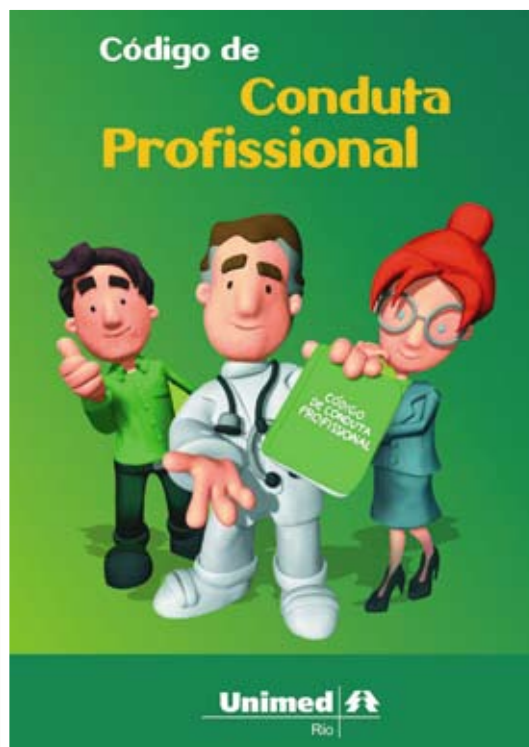
ASSESSORIA JURÍDICA

A Assessoria Jurídica da Unimed-Rio é ligada diretamente à presidência e relaciona-se ainda, matricialmente, com a Superintendência Geral. Há três frentes de atuação: Consultoria, Contencioso e Tributário-Societário. A primeira delas está ligada às análises de contratos, apoio ao planejamento estratégico e demandas administrativas. Esta atuação registrou um crescimento de 60% em 2008 com relação ao ano anterior. Já a área de Contencioso está ligada à representação da cooperativa em casos de litígio, que cresceram cerca de 20% em 2008.

A assessoria Tributário-Societária, que foi criada em 2008 para suportar o planejamento corporativo, está ligada às questões administrativas e judiciais que envolvem tributos, legislação fiscal e temas pertinentes ao direito societário. Juntas, estas três estruturas garantiram à Unimed-Rio o ganho total aproximado de

R\$ 14,2 milhões, em ações com sentença favorável à cooperativa e no arquivamento de demandas administrativas, entre outros casos.

Uma iniciativa relevante na busca pela troca de informação qualificada e pela aproximação de entendimento sobre as intrincadas teses jurídicas que cercam o negócio da Unimed-Rio foi a realização da segunda edição da Jornada Médico-Jurídica, evento técnico voltado para magistrados do município do Rio de Janeiro. Esta edição foi marcada pelo aniversário de 10 anos da regulamentação do setor. O tema foi um dos principais do encontro, que reuniu cerca de 150 magistrados e contou com o apoio do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ), do Centro de Estudos dos Desembargadores (CEDES), da Escola de Magistratura do Rio de Janeiro (EMERJ) e da Comissão Organizadora dos Juizados Especiais (COJES).



CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL

Elaborado por um comitê integrado formado por colaboradores de diversas instâncias ainda no segundo semestre de 2007, o Código é o documento que dissemina e defende os valores corporativos da Unimed-Rio. Ele define os princípios e as normas que ajudam a promover as melhores práticas da organização com relação aos parceiros e à sociedade e é referência para o relacionamento com o público interno.

O documento estabelece processos, prazos e responsáveis para a sua condução, com avaliação de situações que provoquem incômodo aos colaboradores ou que envolvam conduta imprópria de funcionários com qualquer agente externo. Ele foi baseado em guia semelhante criado pela Unimed do Brasil.

1.2

DESAFIOS E OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DEFINE TRÊS GRANDES LINHAS DE ATUAÇÃO QUE LEVAM À CONSTRUÇÃO DA UNIMED-RIO DO FUTURO.

Em um cenário de sucateamento da saúde pública, o setor suplementar acaba assumindo um papel determinante no cuidado da saúde da população, tanto pelo esforço de ampliação do número de beneficiados, por meio de produtos viáveis, quanto por uma atuação na esfera pública, por meio de campanhas abertas à sociedade de prevenção e promoção de saúde.

Na Unimed-Rio, após o exercício anual do Planejamento Estratégico, são definidas as grandes linhas de atuação, com os desafios e oportunidades de crescimento. Para 2009, foram mantidas três linhas estratégicas das quais decorrem as oportunidades de crescimento: Verticalização, Excelência na Prestação de Serviços e Gestão de Saúde.

VERTICALIZAÇÃO

O processo de verticalização, que compreende tanto a criação de recursos médicos próprios como a incorporação de prestadores de serviço

na área, pode, efetivamente, ser hoje compreendida como uma necessidade para todo o setor supletivo, nacionalmente. O mercado apresenta uma tendência à concentração de empresas e aos investimentos em novas unidades hospitalares e de outros serviços, o que desencadeou recentemente uma onda de fusões, aquisições e *joint-ventures*, que geram vantagens competitivas consideráveis e alteram relações de preço e abrangência de serviços. A Unimed-Rio enxerga a vertente da verticalização também como uma possibilidade de realizar uma gestão mais racional dos custos médicos e como forma de aprimorar o processo de inteligência sobre as necessidades específicas dos clientes. Além disso, o processo abre possibilidades para a ampliação do número de colaboradores e para a intensificação das ações de prevenção e promoção de saúde. Em outras palavras, apresenta uma única resposta para diversos dilemas do segmento.

O processo de verticalização atingiu maturidade na Unimed-Rio com a construção de um Hospital próprio, a ser instalado até 2010 na Barra da Tijuca. Para a identificação e avaliação de viabilidade do projeto, a cooperativa buscou uma consultoria especializada que conduziu estudos para sustentar e direcionar a proposta, envolvendo mapeamento dos mercados, entrevistas com colaboradores, clientes e formadores de opinião, análise da carteira de beneficiários, *benchmarks* de saúde, tendências comportamentais, avaliação da concorrência e pesquisa de valor da marca.



Projeto do Hospital Unimed-Rio



Destes estudos surgiram conclusões como a de que a Barra da Tijuca é um bairro de população jovem (0-40 anos) e com alto índice de renda pessoal, apesar da carência em recursos básicos. Além disso, foi constatado que cerca de 30% dos beneficiários da Unimed-Rio moram em Jacarepaguá, Méier, Tijuca, Barra da Tijuca e Campo Grande e que metade da área do município tem cobertura inadequada em termos hospitalares (um hospital para mais de 80.000 habitantes).

O projeto, em linha com a posição que a Unimed-Rio passou a ocupar no setor, baseia-se em qualidade total. O hospital será dotado de recursos tecnológicos equiparáveis aos mais avançados centros de diagnósticos e terapêuticos do país, com foco em procedimentos de alta complexidade, principalmente em cardiologia, oncologia, neurologia e cirurgias que demandem Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME). Será adotado o conceito de cuidado progressivo ao paciente, adulto e pediátrico, da alta à média complexidade, em regime eletivo e de urgência. O hospital, que também buscará o conceito de empreendimento sustentável, com certificação internacional de qualidade, terá 209 leitos, sendo 121 leitos de internação geral, 18 de emergência e 70 de Unidade de Terapia Intensiva (UTI).

EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Outra linha estratégica definida pela Unimed-Rio é a busca contínua pela excelência na prestação de serviços. Para tanto, a cooperativa investe em processos estruturados de relacionamento com todos os públicos e no atendimento qualificado a todos os clientes. Neste sentido, a cooperativa deu um importante passo em 2008, com a criação da Ouvidoria, cuja atuação e resultados estão expostos no Capítulo 4 - Clientes.

Além disso, a cooperativa vem promovendo mudanças em seu padrão de atendimento, como o cumprimento das novas exigências no atendimento telefônico, em função do Decreto-Lei 6.532, e pelo uso crescente da internet no relacionamento com os beneficiários. As exigências do decreto demandaram elevado investimento em treinamento e contratação de pessoal. Para os consumidores, ficou mais rápido ter resposta para demandas variadas, como solicitações de segunda via de boletos ou guias



Nova Loja de Relacionamento, em Copacabana: conceito revitalizado.

A VERTICALIZAÇÃO É VERDE
OBJETIVO É CRIAR O PRIMEIRO HOSPITAL COM
CERTIFICAÇÃO MÁXIMA DA AMÉRICA LATINA.

médicos e autorização de procedimentos. Na Internet, o site da Unimed-Rio foi reformulado em janeiro de 2008 e desde então houve ampliação da oferta de serviços de autoatendimento.

Outra mudança recente que foi tomada em alinhamento com esta estratégia foi a transferência para os prestadores de serviços – hospitais, clínicas e laboratórios – da responsabilidade de obter autorização para os exames dos clientes. A medida oferece mais conforto ao consumidor e somente esta decisão permite uma redução de 16% no fluxo de pessoas nas lojas de atendimento.

Estudos recentes mostram a tendência de migração do atendimento presencial para meios virtuais, como internet, principalmente, e telefone. Consultorias como o Instituto Brasileiro de Relacionamento com Clientes (IBRC) defendem que em poucos anos a maioria dos consumidores brasileiros vai preferir usar o e-mail como

ferramenta de comunicação. Seguindo essa tendência, a Unimed-Rio inicia um movimento de qualificação de seu atendimento, estimulando o uso da internet e do Contact Center para situações menos complexas e desenvolvendo um novo modelo de loja, com atendimento individualizado. A primeira loja a adotar este modelo foi a de Copacabana, inaugurada em janeiro de 2009, que passou a oferecer espaços exclusivos para atendimento, dando total privacidade ao beneficiário e, consequentemente, mais conforto, tranquilidade e segurança.

GESTÃO DE SAÚDE

Está presente nos valores que originaram a Unimed-Rio a preocupação com o bem-estar permanente e a geração de qualidade de vida. Este posicionamento está explícito na forma com que a cooperativa se comunica com o mercado e há um programa instituído de promoção e prevenção de saúde, o “Para Viver Melhor”, com atividades voltadas para os clientes, colaboradores e sociedade de forma geral. As ações estão abordadas nos capítulos deste relatório, de acordo com cada público específico.

Porém, a importância estratégica da gestão de saúde para a Unimed-Rio vai além da importância do incentivo à adoção de hábitos saudáveis de vida. Neste sentido, são realizadas ações como o programa de gerenciamento de crônicos, que realiza o acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, reduzindo os riscos de agravamento e complicações da doença. O programa é benéfico para todos, já que o cliente recebe ações individualizadas de atenção à saúde, a família é poupada do penoso processo envolvendo internações e a cooperativa reduz os custos, sem perda para o médico cooperado, peça imprescindível no programa.

Esta linha estratégica está diretamente relacionada à sustentabilidade do negócio, já que contribui para a perpetuação da cooperativa, especialmente por direcionar e implementar modelos viáveis, alternativos ou complementares à assistência hospitalar convencional. A busca pauta-se pelo equilíbrio entre utilização e contribuição financeira de cada cliente, sempre prezando pela qualidade dos serviços oferecidos.

Campanhas públicas de prevenção e promoção de saúde.



AJUDA QUE CHEGA NA HORA CERTA

Francisca de Oliveira saiu do Ceará ainda criança e veio para o Rio de Janeiro com os pais, que estavam em busca de trabalho e melhores condições de vida. Porém, eles não conseguiram emprego. Algum tempo depois, voltaram para sua terra natal.

Francisca continuou no Rio e, aos 37 anos, engravidou do seu primeiro filho. O pai não assumiu a criança e ela tinha muitas dificuldades para criar Gustavo sozinha. Além disso, ele nasceu com um problema de saúde, uma alergia crônica. Francisca foi a diferentes hospitais em busca de um tratamento para o menino.

Foi durante esta busca que ela chegou ao Hospital Municipal Jesus, em Vila Isabel. Lá, conseguiu um tratamento adequado para Gustavo, mas teria de comprar uma vacina para ser aplicada de cinco em cinco dias, com um custo que ela não seria capaz de assumir.

A médica que a atendeu sugeriu que ela procurasse o Repartir, uma associação sem fins lucrativos que atua no apoio às crianças atendidas no hospital. Quando chegou à instituição, Francisca tinha como objetivo conseguir uma ajuda para voltar para o Ceará, já que estava desempregada, com o filho doente e com o aluguel atrasado. Para sua surpresa, lá conseguiu acompanhamento de uma assistente social, as vacinas de que Gustavo precisava e, ainda, ganhou uma máquina de costura, além de cesta básica de alimentos.



Aos poucos, Francisca foi se estruturando, conseguiu emprego em uma confecção e a máquina que ganhou do Repartir a ajuda a ter uma renda extra, fundamental para ela e para o filho. Ela é muito grata por ter um dia entrado na sede da instituição e por ter recebido apoio em um momento de grande dificuldade em sua vida.

O PROJETO

A UNIMED-RIO É PARCEIRA DO REPARTIR DESDE 2004, COM A CONTRATAÇÃO DE TRANSPORTES E ASSISTENTES SOCIAIS PARA VISITAS DOMICILIARES ÀS CRIANÇAS E FAMÍLIAS ATENDIDAS PELO PROJETO. SÃO DESENVOLVIDAS AÇÕES EDUCACIONAIS, DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO E PSIQUIÁTRICO, DOAÇÕES DE EQUIPAMENTOS ORTOPÉDICOS, DE CESTAS BÁSICAS E DE MATERIAL ESCOLAR E REALIZAÇÃO DE CURSOS, COM O OBJETIVO DE REINTEGRAR A FAMÍLIA ATENDIDA À SOCIEDADE.

**O REPARTIR
ATENDE A CERCA DE
400 PESSOAS POR MÊS,
ENTRE CRIANÇAS E SEUS FAMILIARES.**





CAPÍTULO 2

COOPERADOS

O corpo de sócios da Unimed-Rio representa hoje **MAIS DO QUE A RAZÃO HISTÓRICA PELA QUAL A COOPERATIVA EXISTE. A QUALIDADE DA OFERTA MÉDICA E A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO DOS COOPERADOS PARA A UTILIZAÇÃO CONSCIENTE SÃO CADA VEZ MAIS IMPORTANTES PARA O CRESCIMENTO DO NEGÓCIO.**

COOPERADO: PEÇA FUNDAMENTAL PARA A SUSTENTABILIDADE DA SAÚDE SUPLEMENTAR.

OS SÓCIOS DA UNIMED-RIO EXERCEM O PAPEL DETERMINANTE NO EQUILÍBRIO ENTRE QUALIDADE E CUSTO NA OFERTA DE SERVIÇOS MÉDICOS.

Poucos segmentos da atividade produtiva contemporânea têm sofrido tão intensamente os reflexos da evolução tecnológica e da escassez de recursos quanto o da prestação de serviços relacionados à saúde. Já há alguns anos e em praticamente todo o mundo, independentemente do nível de desenvolvimento da economia local, o cenário que se apresenta é marcado, por um lado, pela notória insuficiência dos recursos públicos para oferecer serviços médicos de qualidade e, em consequência, por um crescente contingente de pessoas em busca de soluções economicamente viáveis para suas famílias; por outro, também cresce, em regime exponencial, a pressão do desenvolvimento científico e tecnológico sobre a viabilidade da saúde como serviço. A bem da verdade, poucos campos podem ser comparados, em termos de investimentos e recentes avanços, à Medicina.

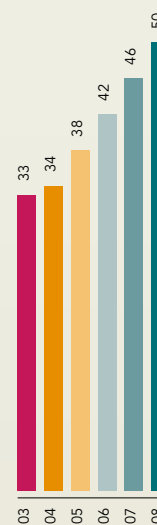
Também de forma uniforme, as respostas que têm sido propostas para a solução deste dilema – que está intimamente ligado à missão da Unimed-Rio, que envolve tanto a excelência médica e a valorização do profissional como a democratização e abrangência dos serviços – apontam para uma nova ordem baseada em uma mudança coletiva de mentalidade, na utilização racional dos recursos e na orientação para a prevenção e promoção de saúde. Neste contexto, o médico cooperado exerce um papel fundamental, tanto como principal elemento desta complexa engrenagem quanto como gestor de um negócio para o qual novos caminhos devem ser definidos em bases praticamente diárias.

Do ponto de vista da gestão da cooperativa, os mais de 5.200 médicos cooperados representam, portanto, meio e fim de uma jornada cheia de desafios: são a grande força da cooperativa, em todos os sentidos, e os canais para construção de

VALOR DA CONSULTA

VALORES EM REAIS, REFERENTE A DEZEMBRO DE CADA ANO

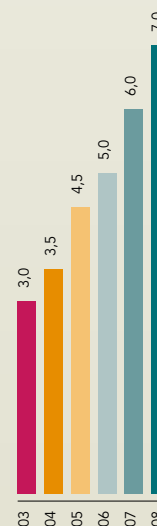
FONTE: UNIMED-RIO



DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS

EM MILHÕES DE REAIS

FONTE: UNIMED-RIO



NÚMERO DE MÉDICOS COOPERADOS

VALORES ABSOLUTOS

FONTE: UNIMED-RIO



uma nova realidade para o setor. E são, simultaneamente, os principais beneficiados pelo sucesso da Unimed-Rio.

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E MELHOR REMUNERAÇÃO

O ponto de partida para o fortalecimento da Unimed-Rio e a consolidação de um ciclo contínuo de crescimento e qualidade sustentáveis reside no estabelecimento de uma dinâmica que envolve a melhor remuneração para os sócios e um atendimento aos clientes com maior qualificação, atenção e, por extensão, maiores ganhos para a saúde. Em 2008, foi possível para a organização manter a já tradicional posição de operadora que oferece a melhor remuneração, com, no encerramento do ano, o valor de R\$ 50 por consulta a clientes da Rede Rio (residentes no Rio de Janeiro). A cooperativa, que havia adotado em 2006, de forma pioneira, a Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) e, no ano seguinte, se destacou por remunerar seus sócios em função da banda plena da tabela (faixa de 100%), também aumentou em 2008 o valor da consulta paga por atendimento a clientes em regime de intercâmbio, que passou de R\$ 38 para R\$ 40.

Com relação à geração de riqueza para o sócio, é importante destacar que há outros mecanismos além dos pagamentos referente à produção médica, que, em 2008, atingiu o nível recorde de R\$ 275 milhões, ou, ainda, cerca de 20% da receita da empresa. Em uma estrutura

cooperativista, efetivamente todo o resultado econômico do empreendimento é revertido, direta ou indiretamente, aos sócios. O lucro gerado pela operação, ou o equivalente ao resultado líquido de uma empresa mercantil tradicional, recebe a denominação de *sobra* do exercício e é revertida para seus sócios por dois mecanismos principais. Primeiro, distribuição direta dos recursos, de forma proporcional à produção, que pode até mesmo ser feita antecipadamente ao fechamento do exercício. Segundo, pela incorporação das sobras do exercício ao capital social, incrementando o patrimônio comum dos sócios.

Quanto ao primeiro processo, a Unimed-Rio, pelo quinto ano consecutivo, promoveu distribuição antecipada de sobras, em dezembro de 2008, com um montante na ordem de R\$ 7 milhões, contra cerca de R\$ 6 milhões no exercício anterior.

Num mesmo sentido, a incorporação de sobras do exercício – sempre referendada de forma democrática pelos médicos cooperados, em Assembleia Geral no primeiro trimestre seguinte ao exercício encerrado – irá elevar o patrimônio líquido da empresa para a casa dos R\$ 129 milhões. Este nível é significativo não só pelo acelerado ritmo do crescimento do patrimônio dos sócios, que cresceu mais de 100% entre 2004 e 2008, como, também, por funcionar como importante indicador de gestão, diretamente relacionado às recentes exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como está descrito no Capítulo 7, que detalha a gestão econômico-financeira ao longo de 2008.



Atendimento à população, para detecção precoce de diabetes. Políticas amplas de prevenção garantem simultaneamente resultados e fortalecimento da marca no mercado carioca.

SATISFAÇÃO DOS MÉDICOS

PESQUISA ANUAL INDICA MANUTENÇÃO DA PREFERÊNCIA DOS MÉDICOS NO RELACIONAMENTO COM A UNIMED-RIO.

A manutenção da política de valorização explicitada acima provoca natural e consequente estabilidade nos níveis de aprovação da gestão da Unimed-Rio e de satisfação de seus sócios no relacionamento com a estrutura administrativa da cooperativa.

Anualmente, é renovada uma pesquisa de opinião, conduzida por empresa independente especializada - em 2008 pelo Instituto Datafolha -, e um dos principais resultados aferidos no ano passado foi a expressiva aprovação da atual administração. Oito

em cada dez sócios consideram a gestão da Unimed-Rio ótima ou boa, com níveis inexpressivos de rejeição ("péssima" ou "ruim").

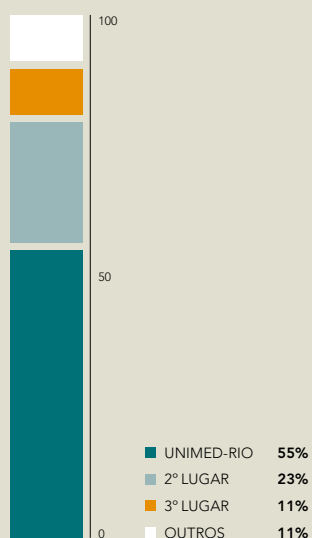
Além dos dados ligados à gestão da cooperativa, o levantamento mostrou que a Unimed-Rio é reconhecida como a operadora que oferece melhor remuneração aos médicos, com 49% das indicações, contra 13% da segunda operadora mais bem colocada. Se for considerado somente o extrato dos cooperados Unimed-Rio, a satisfação neste quesito passa para 83%, contra 5% do segundo lugar.

A classe médica aponta ainda a Unimed-Rio como o plano Top of Mind da cidade, com índice de lembrança de 55%. O segundo plano mais lembrado obteve 23% das citações.

PLANO DE SAÚDE MAIS LEMBRADO ENTRE MÉDICOS CARIOCAS
EM PORCENTAGEM

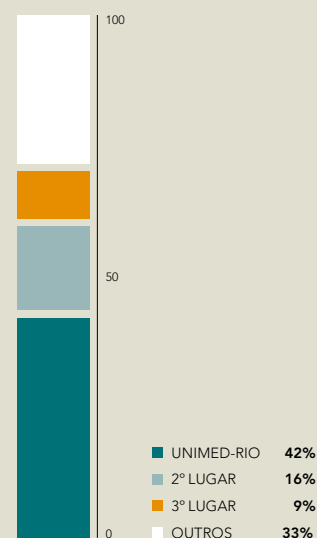
*NO ANO PASSADO, ESTE NÚMERO ERA DE 49% E NÃO 88% COMO FOI PUBLICADO NO RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DE 2007. ESTE ÍNDICE REFERE-SE ÀS RESPOSTAS APENAS DOS MÉDICOS COOPERADOS.

FONTE: INSTITUTO DATAFOLHA



PLANO COM QUE O MÉDICO MAIS GOSTA DE TRABALHAR
EM PORCENTAGEM

FONTE: INSTITUTO DATAFOLHA



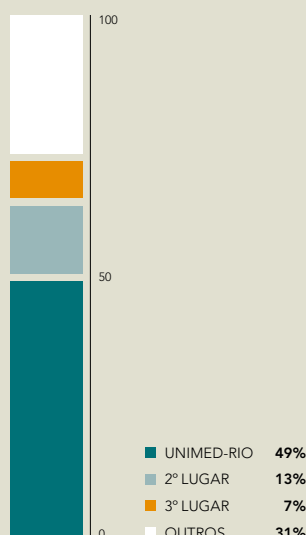
COOPERATIVA MANTÉM-SE COMO PLANO MAIS RECOMENDADO PELOS MÉDICOS A SEUS PACIENTES.

CREDIBILIDADE JUNTO À CLASSE MÉDICA FORTALECE A MARCA UNIMED.



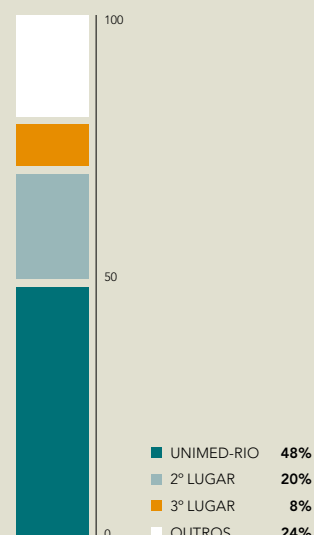
PLANO QUE
OFERECE
MELHOR
REMUNERAÇÃO
EM PORCENTAGEM

FONTE: INSTITUTO
DATAFOLHA



PLANO QUE OS
MÉDICOS
RECOMENDARIAM
AOS CLIENTES
EM PORCENTAGEM

FONTE: INSTITUTO
DATAFOLHA



A cooperativa também é destacada como o plano mais importante dentre aqueles que são credenciados em mais de uma operadora por 49% dos médicos, o plano com o qual o médico mais gosta de trabalhar, com 42% contra 16% do segundo lugar.

Entre os cooperados, o percentual neste item sobe para 80%, contra 6% da operadora que obteve a segunda colocação. Também é o plano que 48% dos médicos recomendariam aos clientes, contra

20% de citações para a segunda colocada. Já entre os sócios, estes indicadores sobem para 79% e 5%, respectivamente.

Além destes pontos, a Unimed-Rio também teve desempenho superior ao de seus concorrentes no que diz respeito à credibilidade, qualidade e quantidade de médicos e hospitais e laboratórios, cobertura nacional, rapidez na liberação de guias e procedimentos administrativos gerais.

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

EDUCAÇÃO CONTINUADA, EVENTOS DE RELACIONAMENTO E A REFORMULAÇÃO DO CLUBE DE VANTAGENS PARA OS SÓCIOS MARCARAM O ANO DE 2008.

A valorização do médico também se dá por meio de um programa estruturado de relacionamento com os cooperados, o Ampliar. Com a produção de eventos, brindes comemorativos e o Clube do Médico, ele busca contribuir para a atualização constante, além da satisfação dos donos da cooperativa. Conheça algumas ações do Ampliar:

A CHEGADA DO MÉDICO À COOPERATIVA

Para conhecer as especificidades da empresa que passam a ser donos, os médicos cooperados participam do Dr. Unimed, um evento em que recebem as principais informações sobre o cooperativismo, o sistema Unimed e o mercado de saúde suplementar, além das explicações técnicas e operacionais da cooperativa. Em 2008, foram realizadas quatro edições do Dr. Unimed (março, junho, setembro e novembro) e, ao todo, 400 novos cooperados ingressaram na Unimed-Rio. A média de satisfação com este evento foi de 95%.

EM 2008, FORAM REALIZADAS QUATRO EDIÇÕES DO DR. UNIMED, QUE MARCA A CHEGADA DE NOVOS SÓCIOS. A MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O EVENTO DE RECEPÇÃO FOI DE 95%.



CLUBE DO MÉDICO

O Clube do Médico é um clube de vantagens com descontos e serviços em uma ampla rede de parceiros, exclusivo para os cooperados da Unimed-Rio e seus dependentes. Além das promoções, o Clube, em parceria com diversas instituições médicas, oferece vagas gratuitas em cursos de atualização profissional para os sócios, como o Gastren-Rio, Congresso de Clínica Médica do Rio de Janeiro e o Simpósio de Ultrassonografia e Radiologia, entre outros. Em 2008, 429 médicos cooperados usufruíram das vagas gratuitas nos cursos de atualização profissional em parceria com o Clube do Médico.



MAIS DE 400 COOPERADOS APROVEITARAM VAGAS GRATUITAS EM CURSOS, POR MEIO DO PROGRAMA CLUBE DO MÉDICO.

RELACIONAMENTO ESTRATÉGICO

Na maioria das vezes, o contato do cliente com a Unimed-Rio é intermediado pela secretária do médico que, além de receber os pacientes no consultório, é quem faz toda parte operacional de autorização de consultas e preenchimento de guias do próprio cooperado. Assim, as secretárias compõem um público que merece atenção especial. Para tanto, a Unimed-Rio realiza o treinamento operacional das secretárias. Durante o evento, são fornecidas informações importantes sobre a Unimed-Rio e suas rotinas internas, procedimentos para atendimento e autorizações, entre outros. Em 2008, foram realizados nove cursos operacionais para as secretárias. Ao todo, cerca de 450 secretárias participaram dos Treinamentos Operacionais.

CERCA DE 450 SECRETÁRIAS PARTICIPARAM DOS TREINAMENTOS OPERACIONAIS.



ATUALIZAÇÃO CONSTANTE

Pelo quarto ano consecutivo, com turmas sempre lotadas, foram realizadas quatro edições do “Módulos Unimed”, treinamento que busca contribuir para a atualização constante dos médicos, abordando assuntos do cotidiano dos profissionais. Em 2008, os temas tratados foram: Imposto de Renda, Responsabilidade Civil, Fidelização de Cliente e Informatização para Consultório. Ao todo, 395 cooperados participaram do Módulos Unimed, que registrou média global de satisfação de 94%.

GESTÃO, ADMINISTRAÇÃO E INFORMÁTICA EM PAUTA NOS TREINAMENTOS.

A MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM OS TREINAMENTOS FOI DE 94%.

FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO COM O MÉDICO

JORNAL CONFIDENCIAL

Com quatro edições publicadas em 2008 (março, maio, setembro e novembro), o Jornal Confidencial é enviado para todos os médicos cooperados e tem como objetivo manter os sócios informados sobre as principais ações da cooperativa no período. Além das matérias pontuais sobre as ações da ANS, acompanhamento dos resultados financeiros, agenda de cursos e eventos, ações de responsabilidade social e de promoção de saúde, o jornal possui uma coluna fixa, o Raio X. Para oferecer ao médico uma visão mais abrangente do segmento de saúde suplementar, a cada edição do Confidencial a coluna traz o perfil de uma entidade do setor ou de um elemento interno da Unimed-Rio, sempre baseado em números atualizados e em dados estatísticos.

Segundo uma pesquisa quantitativa, que ouviu cerca de 300 médicos cooperados em dezembro de 2008, 85% dos entrevistados consideraram a programação visual do informativo “bom” ou “muito bom”. Já com relação ao conteúdo, 85% afirmam que as matérias são relevantes e 91% avaliaram os textos como bem ou muito bem escritos.



WWW.UNIMEDRIO.COM.BR

No início de 2008, a cooperativa lançou seu novo site. Como primeiro passo de um projeto que irá oferecer uma série de novos serviços, a estrutura de navegação, o layout e o conteúdo foram reformulados. As páginas foram desenvolvidas respeitando os padrões internacionais de acessibilidade, pensando nos navegadores menos usuais e nos portadores de necessidades especiais.

Para facilitar, organizar e manter a confiabilidade, todo o conteúdo e os serviços para os sócios estão em uma área exclusiva, que só é acessada após um *login*. Os cooperados encontram nesta seção as novidades do Clube do Médico, cartas e documentos operacionais, informações sobre contribuição previdenciária, recomendações médicas (estudos desenvolvidos por uma equipe interna de medicina baseada em evidências que busca auxiliar os cooperados sobre os padrões adotados pela Unimed-Rio em procedimentos médicos), entre outros.

Em uma pesquisa realizada em fevereiro de 2008, 65% dos cooperados entrevistados declararam que a identidade visual melhorou e, para 52%, as informações estavam mais bem distribuídas. A página principal da área exclusiva dos cooperados teve 150 mil acessos em 2008.

RECICLE IDÉIAS, JOGUE FORA PRECONCEITOS

Sétima filha de um casal que veio para o Brasil fugindo de episódios de guerras na década de 50, Esther Marco Wenna nasceu e foi criada no Rio de Janeiro. Na adolescência, era muito requerida para conversar com outras pessoas. Esther sabia guardar segredos como poucos e conseguia compreender as pessoas em sua verdadeira essência - segundo o que os amigos diziam.

Ingressou na faculdade de psicologia e, logo em seguida, cursou o mestrado em psicanálise. Mas foi mesmo em um curso de especialização em psiquiatria social, na Colônia Juliano Moreira, que ela finalmente descobriu de fato que era preciso compreender muito mais do que a doença mental em si. O contexto social em que a pessoa está inserida tem peso preponderante sobre a saúde mental.

Na época, Esther, já funcionária do Instituto Municipal Philippe Pinel, começou a levar as experiências e aprendizados da colônia para o hospital, tentando ampliar a forma de atendimento tradicional para uma vivência mais compartilhada e lúdica. Foi neste contexto que ela teve a idéia de criar um grupo chamado “Encontro com as histórias”, em que os pacientes que iam ao hospital para receber tratamento durante o dia, podiam contar suas histórias e ouvir a dos demais. Esther continuava buscando se especializar ainda mais, com cursos de expressão corporal e história da arte, entre outros.

Em um determinado dia do ano 2000, uma funcionária do hospital comentou que havia uma sala com alguns

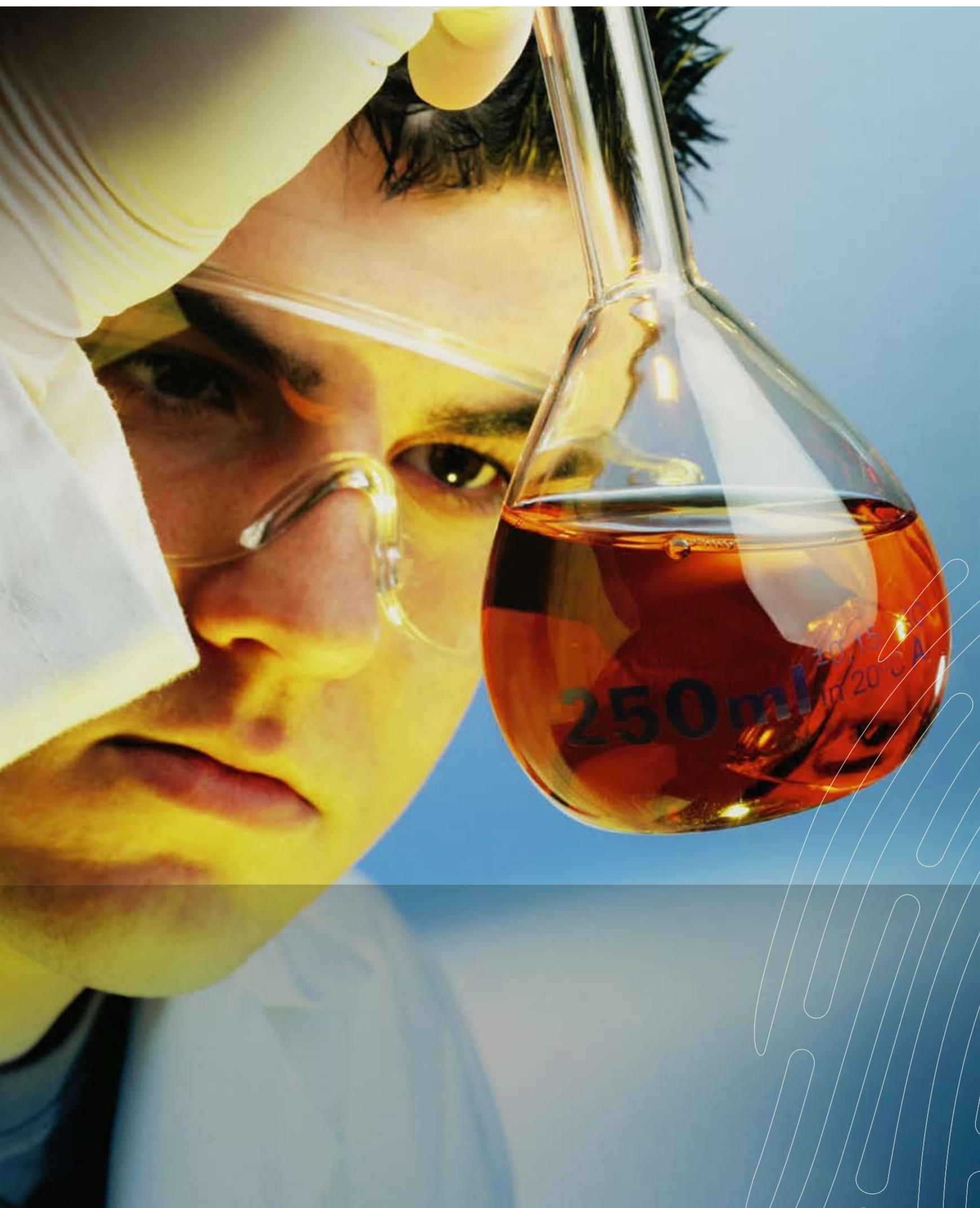


equipamentos para reciclar papel, mas que estavam sem uso. Esther aproveitou alguns dias de férias para fazer um curso de reciclagem e, quando voltou para o Pinel, deu início a uma oficina de reciclagem, na qual os pacientes, mais do que produzir arte e produtos, participam de um processo de inclusão social, resgate à cidadania, geração de renda e de reconstrução dos percursos de vida interrompidos pela doença. Hoje, o Papel Pinel é uma marca registrada e premiada.

O PROJETO

A UNIMED-RIO É PARCEIRA REGULAR DO PAPEL PINEL DESDE 2004, POR MEIO DA DOAÇÃO DE PAPEL, PAPELÃO, JORNAIS E REVISTAS, QUE SÃO USADOS PARA RECICLAGEM E CONFECÇÃO DOS PRODUTOS COMERCIALIZADOS. O EXCEDENTE DA DOAÇÃO É VENDIDO E PROPORCIONA A GERAÇÃO DE RECURSOS PARA COMPRA DE MATERIAIS, COMO TINTA E PINCEL.

EM 2008, A COOPERATIVA
DOOU MAIS DE 14.600
QUILOS DE PAPEL,
ALÉM DE DOAÇÕES PONTUAIS PARA A COMPRA
DE MOBILIÁRIO E MATERIAL DE TRABALHO.



CAPÍTULO 3

REDE MÉDICA

Uma parcela fundamental de nosso relacionamento **COM OS CLIENTES ESTÁ NAS MÃOS DE NOSSOS PARCEIROS ESTRATÉGICOS QUE COMPÕEM A REDE ASSISTENCIAL DE CLÍNICAS, SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E HOSPITAIS. PROXIMIDADE E FACILIDADE PARA O CLIENTE SÃO NOSSAS PREMISSAS PARA O RELACIONAMENTO.**

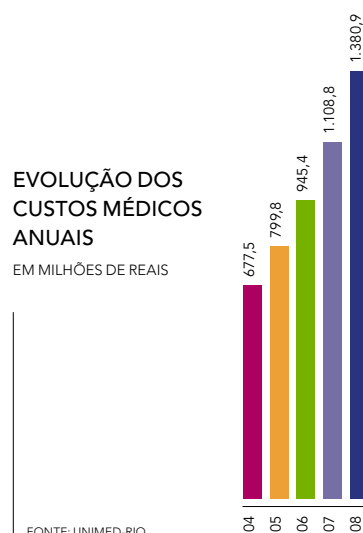
NOSSOS CLIENTES EM BOAS MÃOS

RELACIONAMENTO CADA VEZ MAIS PRÓXIMO, COM BUSCA DE SOLUÇÕES COM GANHOS PARA TODOS, É O CAMINHO PARA ATENDIMENTO UNIFICADO E DE QUALIDADE.

Para uma empresa que adotou a diferenciação pela qualidade como principal elemento de visibilidade e atração no mercado - compromisso que foi publicamente estabelecido com o trabalho de reposicionamento da marca iniciado ainda em 2004 -, torna-se fundamental a percepção integral desta qualidade e a entrega, para os clientes, beneficiados finais de todo este processo, de serviços condizentes com o nível de atenção, cuidado e excelência que a marca Unimed-Rio hoje inspira. Por este motivo, o relacionamento com a rede de prestadores de serviços médicos, como clínicas especializadas, laboratórios e hospitais, por exemplo, tem grande peso na estratégia global da cooperativa, pela necessidade de compartilhamento da responsabilidade sobre os níveis de serviços ofertados. Quando um cliente da Unimed-Rio utiliza recursos da rede, sua experiência será agregada à experiência da

EVOLUÇÃO DOS CUSTOS MÉDICOS ANUAIS

EM MILHÕES DE REAIS



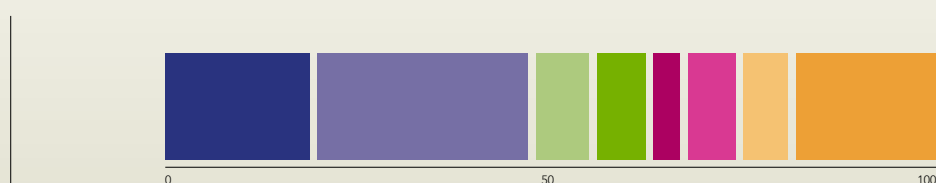
FONTE: UNIMED-RIO

marca. A percepção global da qualidade da Unimed-Rio passa, portanto, pelo atendimento prestado por estes parceiros especiais.

Em 2008, foi destinado pouco mais de R\$ 1 bilhão para o pagamento aos serviços de clínicas, laboratórios e hospitais, ou, aproximadamente, 80% do custo médico total da cooperativa - a este montante soma-se a produção dos sócios, na ordem de R\$ 278 milhões. O total da produção foi cerca de 22% superior ao de 2007.

CUSTO MÉDICO POR SEGMENTO 2008

EM PORCENTAGEM



FONTE: UNIMED-RIO

Tal variação se justifica por um significativo aumento no número de consultas, exames e internações por cliente, ocasionado não simplesmente pelo aumento da carteira, mas em decorrência dos atuais padrões de consumo do serviço saúde entre os cariocas. Um indicador importante para a análise da utilização é a sinistralidade global da carteira, que é a razão direta entre o faturamento e os custos médicos no ano.

Em 2007, tal relação havia sido de 76,1%, passando para 77,1% em 2008. Este movimento, que historicamente apresenta tendência de acirramento, é um fator de crucial importância para o equilíbrio de contratos e de todo o setor em médio e longo prazos. Uma análise mais aprofundada do tema pode ser encontrada no Capítulo 7 deste relatório.

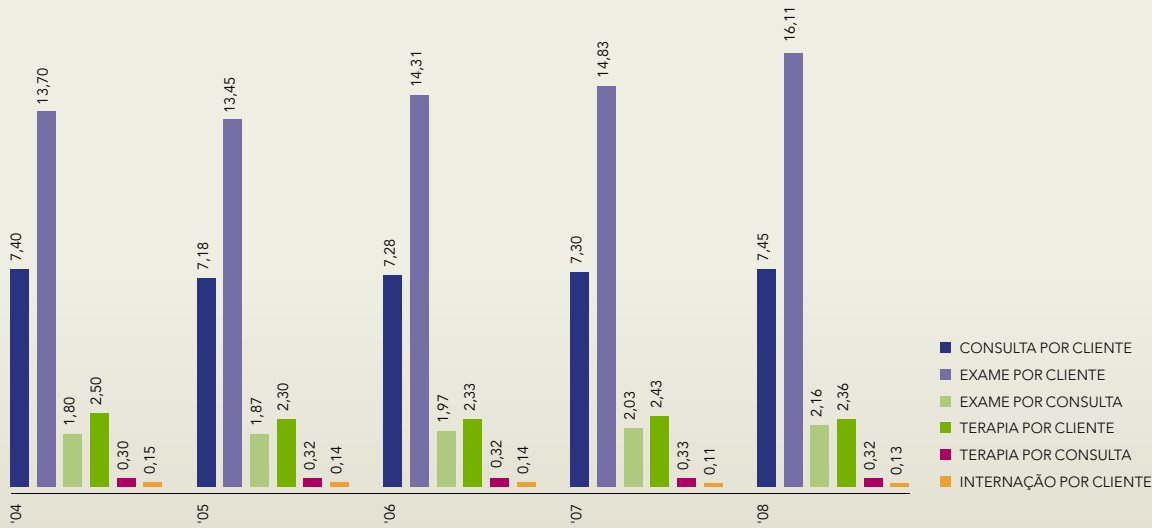
Do ponto de vista operacional, o ano de 2008 marcou também a consolidação do padrão criado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conhecido como Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS), entre a Unimed-Rio e os prestadores médicos. O processo de padronização de documentos e formatos, iniciado ainda em 2007, permitiu o processamento mais ágil de informações, trazendo melhorias para os clientes, em termos de conforto, praticidade e segurança de informação.



INDICADORES
DE UTILIZAÇÃO
DE CLIENTES

MÉDIAS ANUAIS
(TOTAL DA CARTEIRA)

FONTE: UNIMED-RIO



ATENDIMENTO MAIS ÁGIL E MAIS COMPLETO

A parceria objetivada para a construção de processos e regras de negócios que beneficiem os clientes registrou um grande avanço em 2008, quando foi implementado um novo processo de atendimento envolvendo a rede de prestadores. Para exames de alta complexidade, a autorização passou, em dezembro de 2008, a ser solicitada diretamente pelo clínica ou serviço especializado responsável, e não mais pelo cliente. Tal medida, que confere maior assertividade e praticamente elimina erros nas informações médicas, também facilita sensivelmente a vida dos clientes. Entre outubro e novembro do ano passado, foi realizado um amplo treinamento com os prestadores para afinar o processo.

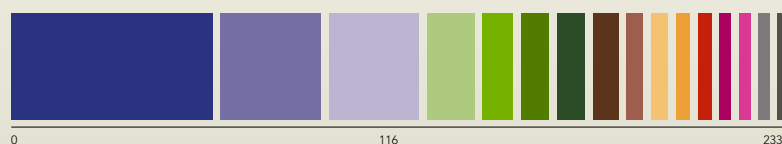
Outra ação que ampliou a oferta de serviços da rede médica consistiu na atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, segundo determinado pela ANS, por meio da Resolução Normativa Nº 167, de janeiro de 2008. Desde abril passado, foram incluídas coberturas para os

planos adquiridos a partir de 1999. Entre os serviços que passaram a ser ofertados estão análise molecular de DNA para doenças genéticas, laqueaduras e vasectomia, fonoaudiologia, nutrição, psicoterapia e terapia ocupacional, entre outros. Graças também ao esforço dos prestadores, as adequações da oferta para os clientes Unimed-Rio puderam ser efetivadas a tempo.

A Unimed-Rio oferece para os seus clientes mais de 100 hospitais em sua rede credenciada e cerca de 230 prestadores entre clínicas especializadas, serviços de imagem e laboratórios, que abrangem mais de 55 bairros da cidade do Rio de Janeiro. Todos os clientes recebem o Guia Viver Bem, que, além de informações para uma saúde melhor, contém os dados de contato de toda a rede. O banco de dados, com prestadores e médicos, também está disponível e sempre atualizado no site www.unimedrio.com.br. Nas descrições dos produtos na página da cooperativa na internet, também há o detalhamento da divisão de hospitais entre as redes de cobertura (de acordo com os produtos).

DIVISÃO DAS CLÍNICAS E LABORATÓRIOS POR TIPO DE SERVIÇO

EM UNIDADES



FONTE: UNIMED-RIO

SERVIÇO DE IMAGENOLOGIA	72
CLÍNICA DE ORTOPEdia/FISIOTERAPIA MOTORA	36
LABORATÓRIOS	32
SERVIÇO DE FISIOTERAPIA MOTORA/RESPIRATÓRIA	17
SERVIÇO DE NEUROFISIOLOGIA/ ELETROENCEFALOGRAMA/ MAPEAMENTO CEREBRAL	11
SERVIÇO ESPECIALIZADO EM CARDIOLOGIA	10
SERVIÇO ENDOSCOPIA/ BRONCOSCOPIA/ VÍDEO HISTEROGRAFIA/ PROVA DE FUNÇÃO RESPIRATÓRIA	10
SERVIÇO DE QUIMIOTERAPIA	9
CLÍNICA DE OTORRINO/PEDIATRIA E DOR	6
SERVIÇO EM FONOAUDIOLOGIA	6
SERVIÇO EM NUTRIÇÃO	5
SERVIÇO DE DIAGNÓSE/ TERAPIA EM UROLOGIA	5
SERVIÇO EM PSICOLOGIA	4
SERVIÇO EM TERAPIA OCUPACIONAL	4
SERVIÇO RADIOTERAPIA	4
SERVIÇO DE OXIGENIOTERAPIA HIPERBÁRICA	2
TOTAL	233

MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIA

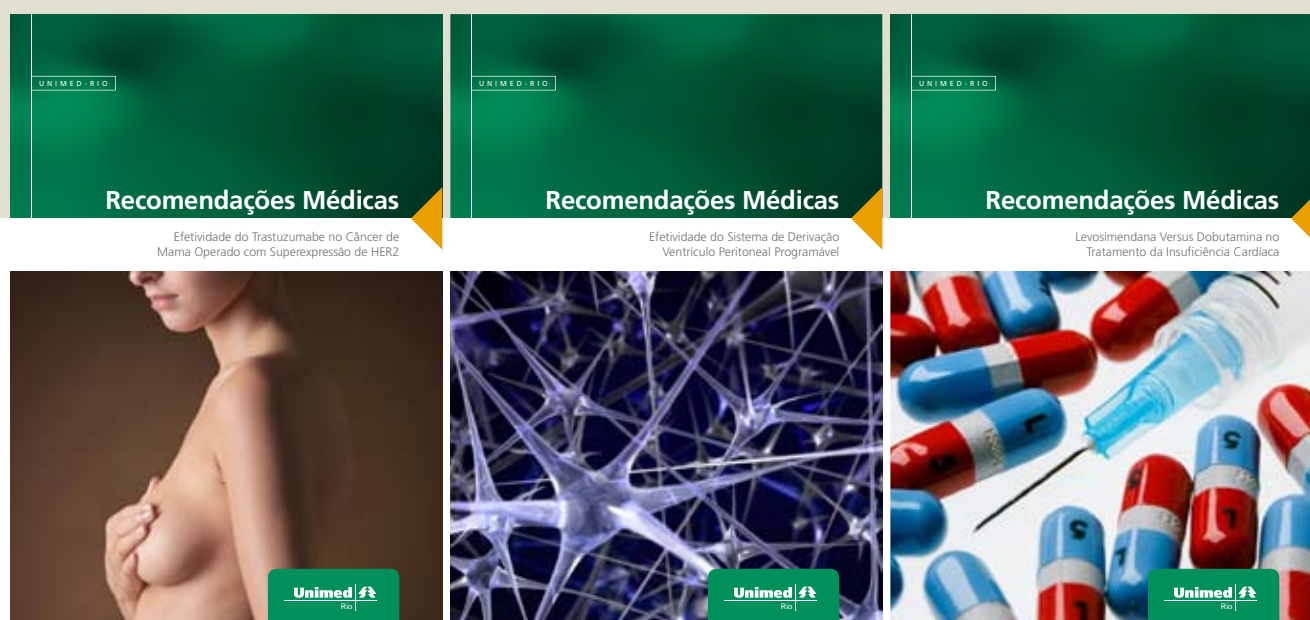
EM UMA AÇÃO PIONEIRA NO SETOR, UNIMED-RIO PUBLICA ESTUDOS TÉCNICOS SOBRE PROCEDIMENTOS DE ALTA COMPLEXIDADE.

A medicina baseada em evidência (MBE), além de auxiliar o médico na hora da tomada de decisão sobre um procedimento específico, com o uso cuidadoso, explícito e acertado da melhor evidência atualizada sobre o cuidado de pacientes individuais, também é encarada na Unimed-Rio como uma importante ferramenta de gestão. Por meio da fundamentação das melhores evidências científicas, são elaboradas as recomendações médicas da cooperativa, com a revisão e discussão de documentos nacionais e internacionais sobre procedimentos e tecnologias empregados na atenção à saúde, que apoiam as decisões de

médicos cooperados e auditores. Estes documentos também são utilizados por todas as áreas médicas para validar as incorporações tecnológicas, adequando os recursos naquelas que tenham comprovações científicas na literatura médica.

Além disso, a unidade também atua na elaboração de estudos de acompanhamento de casos complexos (os chamados estudos de corte), com base nos documentos de recomendação médica. O objetivo é avaliar a efetividade dos tratamentos, como angioplastia coronariana, sistema de derivação ventriculoperitoneal, por exemplo, analisando se os resultados obtidos estão de acordo com os desfechos reproduzidos nos estudos científicos mundiais.

Por fim, as recomendações médicas também têm o papel de estimular a educação médica continuada, já que os estudos são disponibilizados para todos os cooperados no site da Unimed-Rio. Eles também podem enviar sugestões e propor novos temas para artigos.



ESTUDOS TÉCNICOS ORIENTAM
DEBATES SOBRE A INCORPORAÇÃO
TECNOLÓGICA E SUA EFICÁCIA.
COLEÇÃO É MAIS UMA FERRAMENTA A SERVIÇO DA REDE.

CUSTOS COM OPME

Entre os diversos componentes que acentuam a chamada inf ação médica - que é historicamente bastante superior à inf ação de bens e serviços usualmente utilizada como parâmetro de mercado -, continua tendo destaque negativo o peso das Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), que atingiu o montante de R\$ 86,3 milhões em 2008, registrando pouco mais de 45% de crescimento com relação ao exercício anterior (veja a evolução histórica no gráfico abaixo).

Há diversos fatores que explicam a elevação deste tipo de custo médico, como o próprio crescimento da carteira, o impacto de novas tecnologias em órteses e próteses, que as tornam cada vez mais sofisticadas e, portanto, caras, e a própria conjuntura internacional, que ocasiona o aumento de tabela dos fornecedores e altera, desfavoravelmente, a cotação do real frente ao dólar (boa parte das OPME é indexada na moeda norte-americana). Também deve ser considerado que a Unimed-Rio encampa esforços regulares para a completa repactuação dos planos em sua carteira, buscando trazer todos os clientes para os padrões fixados pela Lei nº 9.656/98, que, entre outras ampliações, fez com que órteses e próteses tivessem coberturas previstas.

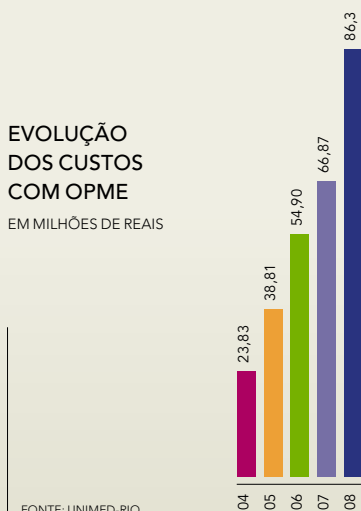
Como resposta a este fenômeno, além da criação de uma unidade especilizada na análise técnica sobre

a incorporação tecnológica para embasar a decisão dos médicos cooperados, a Unimed-Rio promoveu uma mudança em processo interno no que diz respeito ao tratamento das OPME para clientes em regime de intercâmbio. Em 2008, muitos casos em que o custo das órteses ou próteses era embutido na conta hospitalar passou a ser assumido pela Unimed-Rio, que compra os materiais diretamente e, posteriormente, é reembolsado pela Unimed de origem do cliente.

A segunda medida foi a consolidação da Área de Compras, estrutura da cooperativa criada em 2008 para centralizar aquisições e obter custos mais equilibrados em função da escala negociada. A área passou a desempenhar importante papel no relacionamento comercial com fornecedores de OPME, ficando as áreas médicas como responsáveis técnicas pelos materiais. Estas medidas contiveram, na medida do possível, o aumento observado.

COOPERATIVA PASSOU A ATUAR MAIS ATIVAMENTE NA COMPRA DE OPME PARA VIABILIZAR CUSTOS MATERIAIS TIVERAM AUMENTO DE MAIS DE 45% NO ANO.

EVOLUÇÃO
DOS CUSTOS
COM OPME
EM MILHÕES DE REAIS





HISTÓRIAS DE VIDA

BRAÇADAS VENCEDORAS

Marcelo Silva Cardoso dos Santos tem 16 anos e mora com os pais, a irmã e a avó na zona oeste do Rio de Janeiro. Ele nasceu com uma anormalidade congênita do sistema nervoso, a mielomeningocele, o fechamento incompleto da coluna vertebral.

Ao longo dos anos, Marcelo passou por mais de sete cirurgias, mas, apesar de todas as dificuldades e da deficiência, que o deixou dependente da cadeira de rodas, sempre foi uma criança ativa, que gostava de esportes.

Em abril de 2008, Marcelo conheceu o Instituto Superar e o projeto Nadando Contra a Corrente, uma escola da

natação que busca no esporte um caminho para uma nova vida e, eventualmente, formar atletas paraolímpicos. De segunda a sexta-feira, ele sai de casa às 13h e só retorna às 19h para ir treinar. E os resultados vão muito além da melhora física e do desenvolvimento muscular. Marcelo se tornou um menino mais extrovertido, responsável com os seus horários e mais disposto a estudar.

Hoje, no segundo ano do ensino médio, Marcelo sabe que tem muitos desafios, mas, também, muitos sonhos para serem conquistados. Com determinação e empenho, ele sabe que terá ainda muitas vitórias. Nas piscinas e, principalmente, fora delas.

O PROJETO

O NADANDO CONTRA A CORRENTE SURTIU EM 2008, JÁ COM O APOIO DA UNIMED-RIO. O PROJETO INCLUI ACOMPANHAMENTO DOS ATLETAS POR PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS, TREINOS DIÁRIOS, MUSCULAÇÃO, ALIMENTAÇÃO, TRANSPORTE, UNIFORMES E PARTICIPAÇÃO EM COMPETIÇÕES REGIONAIS E NACIONAIS.

**ATUALMENTE 18
JOVENS PARTICIPAM
DA ESCOLA DE NATAÇÃO.**





CAPÍTULO 4

CLIENTES

Compreender a multiplicidade de necessidades e desejos **DE NOSSOS CLIENTES**
É O PONTO DE PARTIDA PARA O DESENHO DE SOLUÇÕES
SUSTENTÁVEIS, VIÁVEIS E DIFERENCIADAS, QUE PERMITAM
GANHOS EFETIVOS EM QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR.

PR5
2.10

CRESCIMENTO EM SINTONIA COM A DIVERSIDADE DO MERCADO

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO DA UNIMED-RIO CRESCER 5% EM 2008, NÚMERO DE CLIENTES ULTRAPASSOU A MARCA DE 690 MIL E OS ÍNDICES DE SATISFAÇÃO FORAM MANTIDOS.

Para uma empresa que tem em seu propósito essencial a oferta de serviços de excelência ao maior número possível de pessoas, o caminho rumo ao crescimento sustentável passa obrigatoriamente pelo entendimento e pelo respeito à diversidade das pessoas com que se relaciona e a que serve. Esta afirmação contém o cerne da estratégia da Unimed-Rio com relação a seus mais de 690 mil clientes, que foi em 2008 marcada por um esforço consciente de compreensão das necessidades do mercado, proximidade e inteligência competitiva. É a partir da diversidade do mercado que a identidade corporativa da Unimed-Rio ganha força e consistência.

Novo modelo de atendimento foi desenvolvido ao longo de 2008. Unidades foram alçadas à condição de Lojas de Relacionamento.



PARTICIPAÇÃO NO MERCADO E CRESCIMENTO DA CARTEIRA

Uma das formas de aproximação está diretamente ligada ao sucesso dos produtos empresariais da cooperativa, que foram os destaques na esfera comercial em 2008 e são baseados em opções mais flexíveis e adequadas às empresas clientes. A Unimed-Rio cresceu cinco pontos percentuais na participação no mercado carioca, passando de 17% em 2007 para 22%. As segundas e terceiras operadoras mais bem colocadas possuem 11% e 9% de participação, respectivamente, de acordo com pesquisa do Instituto Datafolha. Ao longo de 2008, a cooperativa conquistou mais 130 mil novos beneficiários e encerrou o exercício com 692.152 vidas em sua carteira.

Entre estas novas vidas, há cerca de 56 mil beneficiários que, embora não tenham se tornado clientes da Unimed-Rio, passaram a contar com os serviços da cooperativa. Em abril de 2008, foi firmado um acordo com a Caixa de Assistência dos Advogados do Rio de Janeiro (CAARJ) para prestação de assistência médico-hospitalar. O projeto foi mais um exemplo de que a orientação para as reais necessidades de mercado podem levar a relações estáveis e positivas para todos os envolvidos.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

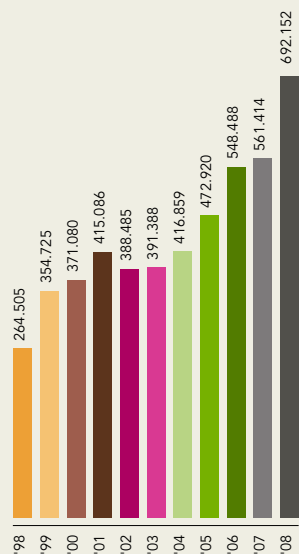
Encomendada anualmente ao Instituto Datafolha, a pesquisa que avalia posse, satisfação e imagem dos planos de saúde na cidade do Rio de Janeiro comprovou que o crescimento da carteira não provocou queda na satisfação dos clientes. Em 2008, 89% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Unimed-Rio (um ponto percentual abaixo do índice do ano passado, alteração na prática inexpressiva, pois o erro amostral da pesquisa é de 3%), enquanto a média geral do mercado ficou em 80%.

A Unimed-Rio cresceu quatro pontos percentuais em lembrança espontânea da marca entre não possuidores de planos, de 20% para 24%, ocupando o segundo lugar no ranking das operadoras e permanece em primeiro lugar entre os possuidores de planos, crescendo de 25% para 30% neste segmento.

CRESCIMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES

VALOR ABSOLUTO

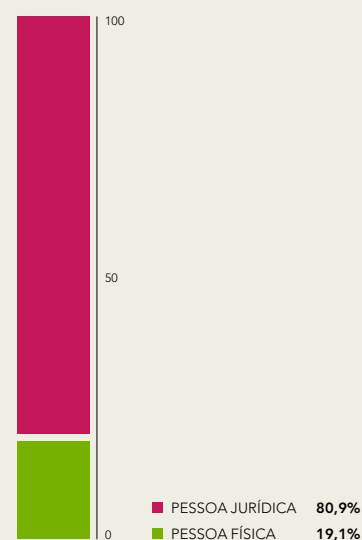
FONTE: UNIMED-RIO



TIPO DE CONTRATO

EM PORCENTAGEM

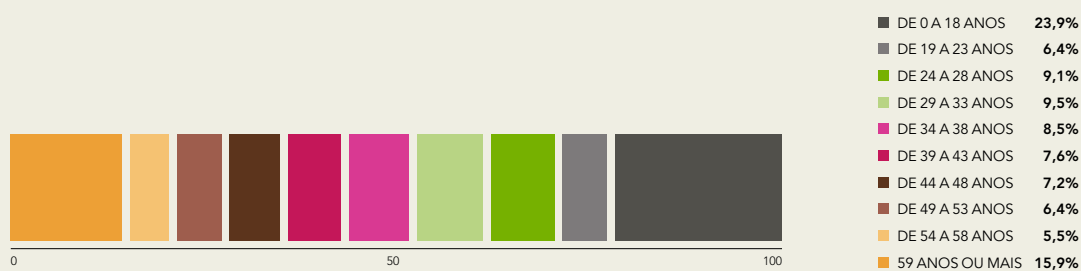
FONTE: UNIMED-RIO



DIVISÃO POR FAIXA ETÁRIA

EM PORCENTAGEM

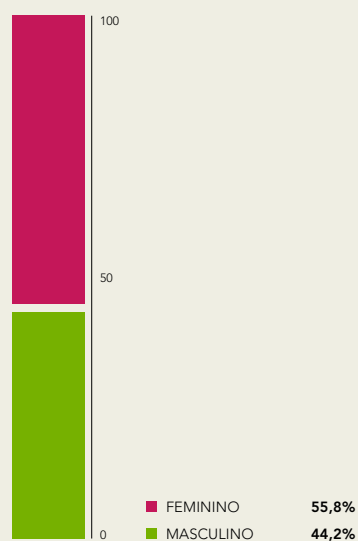
FONTE: UNIMED-RIO



DIVISÃO DA CARTEIRA POR SEXO

EM PORCENTAGEM

FONTE: UNIMED-RIO

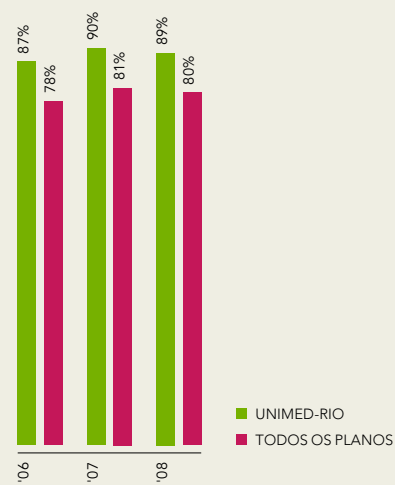


GRAU DE SATISFAÇÃO COM O PLANO

EM PORCENTAGEM

ÍNDICE DOS USUÁRIOS SATISFEITOS E MUITO SATISFEITOS

FONTE: INSTITUTO DATAFOLHA



TRANSFORMAÇÃO INTERNA PARA SERVIR AO CLIENTE

COOPERATIVA REÚNE ESFORÇOS E SE ADEQUA ÀS DETERMINAÇÕES DO DECRETO 6.523, QUE ALTEROU AS REGRAS DE FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.

Algumas ações internas da Unimed-Rio em 2008 tiveram ênfase especial no atendimento a desejos dos clientes ou ao cumprimento de novas determinações que asseguram seus direitos fundamentais nas relações de consumo. Um exemplo disso foi o processo de adaptação do atendimento telefônico para obedecer às novas regras definidas pelo Decreto Presidencial 6.523, publicado em 31 de julho do ano passado, que alterou as normas de funcionamento do atendimento telefônico de empresas prestadoras de serviços regulados pelo poder federal – entre elas, operadoras de planos de saúde.

A Unimed-Rio promoveu uma série de mudanças em seus processos de atendimento, para atender às premissas do decreto. A ação envolveu diversas áreas da cooperativa. A principal alteração foi a definição de dois novos números gratuitos, com prefixo 0800. Em dezembro de 2008, os novos números de contato passaram a ser: 0800 079 3821 (para atendimento geral aos clientes) e 0800 286 0234 (exclusivo para deficientes auditivos e de fala). O telefone do Ligue Doutor, canal exclusivo para os médicos cooperados, continuou com o número 3861-3861. O processo incluiu, ainda, a atualização do parque tecnológico do Contact Center, de todo o material impresso da cooperativa, que passou a ter estas novas informações, e um programa extensivo de treinamento, com mais de 300 participantes.

Em 2008, o Contact Center atendeu a 2.952.357 ligações, o que representou um aumento de cerca de 25% frente a 2,36 milhões de chamadas no ano anterior. O serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da cooperativa respondeu a mais de 63.900 solicitações enviadas pelo site da

Unimed-Rio, e-mails ou cartas. O volume é superior ao que seria esperado pelo crescimento da carteira, que foi de aproximadamente 20%.

Já as Lojas de Atendimento e as Lojas Hospitalares, que realizam o atendimento presencial, receberam mais de 669,9 mil pessoas ao longo de 2008, registrando um aumento idêntico ao do atendimento telefônico, na ordem de 20% com relação ao ano anterior. O aumento da demanda não ocasionou, no entanto, queda da qualidade. A média de satisfação do atendimento subiu para 96%, seis pontos percentuais acima do índice verificado em 2007.



A atuação nas Lojas Hospitalares também reflete um cuidado especial com os clientes, quando se encontram em momentos decisivos de seu relacionamento com a Unimed-Rio. Os colaboradores alocados nos hospitais promovem um acompanhamento próximo e efetivo sobre os processos de internações e procedimentos mais complexos, para garantir qualidade. Tais pontos de atendimento estão em funcionamento nos Hospitais Barra D'Or, Quinta D'Or, Ordem Terceira, São Lucas, Pasteur e Amparo Feminino.

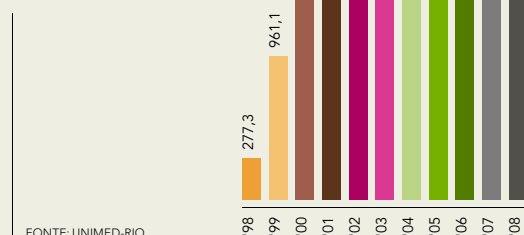
Mas 2008 foi marcado também pela conclusão e o desenvolvimento final de um projeto que já tem frutos importantes. O modelo de atendimento da Unimed-Rio será amplamente reformulado, e um

primeiro exemplo de como nossos clientes serão recebidos já está em funcionamento, na Loja de Relacionamento de Copacabana, inaugurada em janeiro de 2009 (Rua Bolívar, 125).

Ela é a primeira unidade a ser estruturada segundo novos parâmetros: atendimento focado em relacionamento e menos em demandas operacionais (que estão sendo migradas, com vantagens para os clientes, para outros canais, como o site da cooperativa e o Contact Center), espaço arquitetônico revitalizado, com atendimento individualizado e com privacidade. A nova orientação irá também servir como base para a revisão de toda a estrutura de atendimento presencial, em ação para o ano de 2009.

LIGAÇÕES PARA O CONTACT CENTER

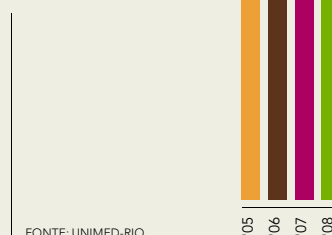
EM MILHARES



FONTE: UNIMED-RIO

EVOLUÇÃO DO VOLUME DE ATENDIMENTO NAS LOJAS

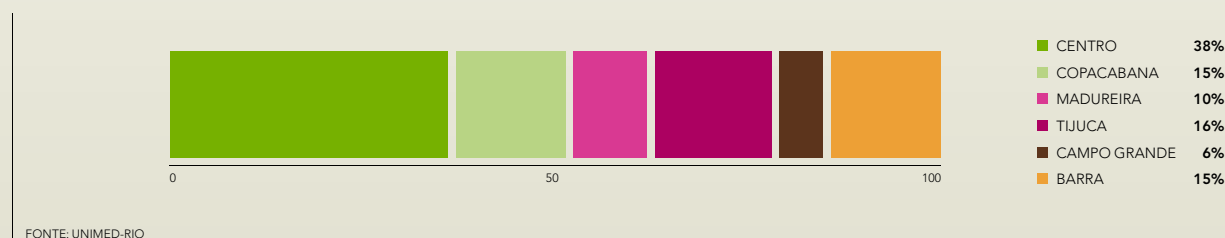
EM MILHARES



FONTE: UNIMED-RIO

ATENDIMENTO PRESENCIAL DIVISÃO POR LOJAS

EM PORCENTAGEM



FONTE: UNIMED-RIO

OUVIDORIA: SERVIÇO É RESPEITO

ALÉM DOS CANAIS TRADICIONAIS DE ATENDIMENTO, A COOPERATIVA LANÇOU A SUA OUVIDORIA EM JANEIRO DE 2008.

Em operação desde o início do ano passado, a Ouvidoria da Unimed-Rio foi criada para, além da resolução dos casos que não foram solucionados nas instâncias normais de atendimento, buscar a melhoria contínua dos processos e das rotinas operacionais. E a área já apresenta resultados bastante expressivos.

Em 2008, a área recebeu mais de três mil casos para análise. Deste total, 83% foram solucionados em até cinco dias corridos, prazo considerado adequado. As demandas recebidas são divididas em reclamações (70% dos casos), solicitações (21%), pedidos de informações (5%) e sugestões ou elogios (4%).

A redução da probabilidade de litígio entre os casos analisados é outro resultado medido pelo trabalho da Ouvidoria. Antes de os assuntos serem atendidos pela nova estrutura, a chance de litígio era de 19%, considerados os casos com risco médio e alto. Após a criação da Ouvidoria, este percentual caiu para 5%.

Além dos resultados ligados diretamente ao atendimento das demandas, a Ouvidoria teve uma atuação expressiva em progressos operacionais. A partir das solicitações dos clientes e com conhecimento das rotinas internas, a área atuou como catalisadora de projetos para melhorar processos e, consequentemente, trazer benefícios diretos para os clientes.

Um exemplo desta atuação é na alteração do processo de autorização de exames médicos de alta complexidade. Desde dezembro de 2008, os clientes passaram a fazer a solicitação de autorização diretamente ao prestador de serviço (clínica, laboratório ou hospital) e este ficou responsável por fazer todo o trâmite com a Unimed-Rio, tornando o atendimento mais rápido, fácil e proporcionando ao cliente mais conforto e qualidade na prestação de serviços.

**CLIENTES APROVAM:
90% DE SATISFAÇÃO COM
O ATENDIMENTO.**

ESTE É O NÍVEL DE SATISFEITOS OU MUITO SATISFEITOS COM O TRABALHO DA OUVIDORIA.



SAÚDE INTEGRAL

CUIDAR DA SAÚDE DOS CLIENTES EXTRAPOLA OS LIMITES DO CUIDADO MÉDICO E ESTÁ INTIMAMENTE LIGADO AO INCENTIVO DE PRÁTICAS SAUDÁVEIS.

Cuide-se bem. Com este mote publicitário, a Unimed-Rio expressa de forma bastante clara para todo o mercado sua proposta de relacionamento com os clientes e sua proposição de valor para toda a sociedade. Para reunir diversas ações ligadas a promoção e prevenção de saúde, há cerca de três anos a cooperativa desenvolve o Programa “Para Viver Melhor”, que busca a difusão de valores e práticas ligados à saúde integral, intimamente ligada à mudança de estilo de vida e adoção de hábitos adequados.

As ações estão voltadas para diferentes públicos, como colaboradores, clientes e sociedade de forma geral. Neste capítulo, serão abordadas as atividades específicas para os clientes, com as demais desenvolvidas nos capítulos sobre seus públicos correspondentes.

Em 2008, as ações do “Para Viver Melhor” atingiram mais de 140 mil clientes empresariais, por meio de programas e campanhas de saúde, atividades educativas, distribuição de folders e newsletters.

PROGRAMAS DE SAÚDE

Alguns programas de saúde implantados em empresas clientes da Unimed-Rio que tiveram grande aceitação foram o Gestação Saudável e Alimentação Saudável. No primeiro, as colaboradoras grávidas participam de encontros nos quais são debatidos temas como a hora do parto, cuidados a serem tomados ao longo da gestação, amamentação, cuidados com o bebê, entre outros. Já na Alimentação Saudável, o foco é o acompanhamento nutricional de um grupo de funcionários, buscando corrigir os hábitos alimentares inadequados, que são responsáveis por um grande número de intercorrências clínicas relevantes e, por vezes, incapacitantes. Nada menos do que 100% dos integrantes destes programas os avaliaram como “bom” ou “muito bom”.

AÇÕES DE PROMOÇÃO DE SAÚDE

Além disso, a equipe do “Para Viver Melhor” realiza durante todo o ano ações que buscam incentivar a adoção de hábitos saudáveis, como a realização de esquetes e peças teatrais sobre temas como saúde da mulher, estímulo à prática da atividade física, planejamento familiar e casa segura, além de palestras e *workshops*. Também foram distribuídos mais de 43 mil folders e enviadas 15 diferentes newsletters para um grupo com mais de 150 empresas cadastradas.



MAPEAMENTO DE SAÚDE

Iniciado em 2008, o mapeamento de saúde consiste na aplicação de um formulário em meio digital no qual são listados os principais hábitos cotidianos e cuidados com a saúde. No final da pesquisa, é gerado automaticamente um breve diagnóstico e algumas ações de como melhorar a qualidade de vida são propostas. Além de servir como guia de saúde para cada cliente que participa do levantamento, os resultados são utilizados para que a equipe do “Para Viver Melhor” possa programar as próximas ações nas empresas clientes.

GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS

Ações individualizadas de atenção à saúde por meio do estímulo ao autocuidado. Com este objetivo, o programa de Gerenciamento de Crônicos busca contribuir para a melhoria de qualidade de vida do paciente acompanhado, reduzindo os riscos de agravamento e complicações de sua doença. Ele acontece por meio de visitas domiciliares e ligações telefônicas periódicas, realizadas por uma equipe multiprofissional. Em 2008, mais de dois mil clientes participaram do programa e as patologias mais recorrentes foram hipertensão arterial sistêmica (HAS), diabetes mellitus (DB), doença pulmonar obstrutiva crônica (DPCO), asma e cardiopatia.

O programa não substitui as consultas médicas e busca evitar que os pacientes cheguem a um episódio crítico, que gera uma internação, o que é benéfico para todos. O cliente gerenciado pode

desfrutar dos benefícios do convívio familiar e ser acompanhado em sua própria residência e, para a Unimed-Rio, cada paciente deste programa representou em 2008 uma redução aproximada de R\$ 4.200 em internação, o que está diretamente relacionado ao uso racional dos recursos e à sustentabilidade do negócio.

MARKETING E COMUNICAÇÃO COM O MERCADO

NOVA CAMPANHA DE MARKETING REFORÇA A IMPORTÂNCIA DE VIVER O PRESENTE INTENSAMENTE, APROVEITANDO OS MOMENTOS ESPECIAIS DA VIDA.

Com o lançamento do filme publicitário batizado de “Maestro”, em junho de 2008, a cooperativa deu início a sua nova campanha institucional. No filme, duas crianças “regem” os movimentos de diversas pessoas que se divertem em um parque, mostrando que ter qualidade de vida significa viver – e viver é um verbo que deve ser conjugado no presente. A campanha foi complementada ainda por outras mídias, com peças para revistas e painéis.

Além da campanha, duas outras ações ajudaram a divulgar a marca Unimed. A cooperativa foi o plano oficial do Casa Cor, maior mostra de design e decoração do país, e do Carnaval carioca. No primeiro caso, o objetivo foi associar a marca a um

PATOLOGIAS GERENCIADAS
PELO PROGRAMA EM 2008
EM PORCENTAGEM



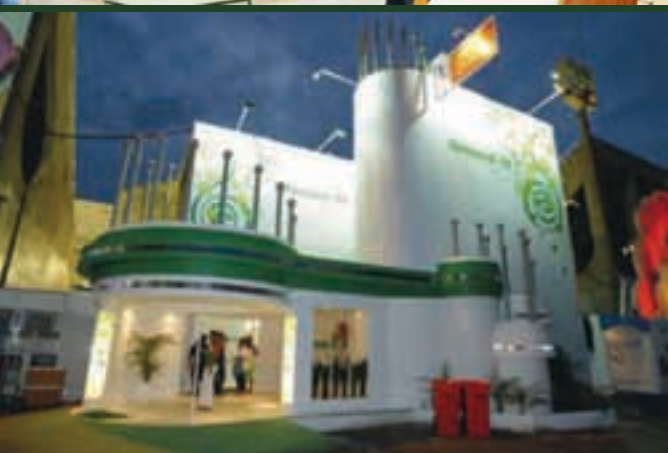
FONTE: PARA VIVER MELHOR – UNIMED-RIO



evento consolidado e consagrado no Brasil, que recebe mais de 50 mil visitantes por ano. A chancela de patrocinadora oficial da exposição permitiu à cooperativa ter algumas contrapartidas, como exposição de marca em toda mídia de divulgação, publicação de anúncio na revista oficial, ambulância em local de ampla visibilidade, ingressos para relacionamento com clientes, participação na ação exclusiva para a imprensa e divulgação da marca no *talk show* realizado durante o evento pela jornalista Marcia Peltier.



Já na ação do Carnaval, ao renovar o contrato de patrocinadora oficial do evento com a Liga Independente das Escolas de Samba do Rio de Janeiro (Liesa), a cooperativa obteve, em contrapartida, exposição privilegiada em todas as peças do evento, como um imenso *outdoor* do lado de fora do Sambódromo, logomarca estampada nos uniformes das equipes de trabalho e em todas as divulgações impressas, além da volta à mídia do premiado filme “Se beber, não faça”, o que gerou exposição garantida por cerca de dois meses de um evento que dura alguns dias. O retorno de mídia espontânea, com notas em jornais, também contribuiu para manter a marca sempre em evidência. O camarote da Unimed-Rio na Sapucaí também serviu para realizar ações de relacionamento com clientes, parceiros estratégicos e formadores de opinião, atraindo mais de 200 pessoas por dia.



MARKETING ESPORTIVO: FLUMINENSE EM CAMPO E A MARCA POR TODA A CIDADE

No período em que o Fluminense disputou o título da Copa Libertadores, a Unimed-Rio obteve os maiores índices de visibilidade e exposição positiva da marca na área esportiva. O índice de R\$ 30 de retorno de imagem para cada R\$ 1 investido, obtido em 2007 com a conquista da Copa do Brasil, foi superado pela projeção obtida na semana em que mais de 100 mil tricolores encheram a cidade com a marca Unimed. De acordo com o Instituto Informídia, especializado na análise de retorno de investimentos em mídia extensiva, a proporção chegou ao patamar de 50/1. Um novo recorde para a cooperativa.



COMUNICAÇÃO ON-LINE

Lançado em janeiro de 2008, o novo site da Unimed-Rio foi reformulado com base em padrões de acessibilidade e nova divisão editorial. O objetivo foi torná-lo compatível com todos os tipos de navegadores, rápido, intuitivo, de fácil manutenção e, principalmente, acessível para todos. Na parte de conteúdo, foram criados dois novos canais – a seção Para Viver Melhor, com informações sobre saúde e qualidade de vida, e uma área específica para o conteúdo sobre responsabilidade empresarial, em que podem ser encontrados todos os projetos apoiados pela cooperativa, valores e as ferramentas do Programa de Responsabilidade Social.

Na área exclusiva para os Clientes pessoa física, é possível imprimir a segunda via do boleto de pagamento, acessar o demonstrativo de co-participação, o comprovante de pagamento, fazer a opção pelo débito automático e solicitar a segunda via do guia médico.

Já na área restrita do cliente empresarial, os gestores dos contratos nas empresas podem consultar a movimentação dos titulares e dependentes, acessar o demonstrativo analítico de faturamento, o demonstrativo de co-participação, faturas e segunda via de boleto.

PRINCIPAIS PRÊMIOS DE MARKETING E COMUNICAÇÃO CORPORATIVA EM 2008

MARKETING BEST 2008 . Entre as 40 melhores empresas de marketing do país.

PRÊMIO ABRIL DE PUBLICIDADE . Entre os dez finalistas.

TOP DE MARKETING 2008 – ADVB BRASIL . Campanha Cuide-se Bem.

PRÊMIO ABERJE RJ E ES . Empresa e personalidade do ano em Comunicação Corporativa.

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO DO SISTEMA UNIMED . Informativo Confidencial (categoria Revista, pelo quarto ano consecutivo) e Relatório de Sustentabilidade 2007 (categoria Relatório de Gestão).



HISTÓRIAS DE VIDA

ANTES DE MUDAR O MUNDO, MUDE-SE.

Júlia Ferreira de Jesus tem 16 anos, tem quatro irmãos e mora na Ilha da Gigóia, na Barra da Tijuca, desde os três anos. Desde pequena, é reconhecida em casa por ser muito estudiosa e aplicada. Mas, de certa forma, ela sente que algo a estava privando de aproveitar plenamente novas experiências, de estabelecer novos vínculos com as outras pessoas. Júlia, como tantas outras moças de sua idade, considera-se uma pessoa tímida demais.

Convidada por uma amiga, ela se matriculou no curso “Jovens Comunicadores”, no Instituto Terrazul, na própria

ilha onde mora. Ela teve então a oportunidade, além de adquirir conhecimentos técnicos sobre edição, áudio, iluminação, entre outros, de aprender a traduzir a realidade em uma obra audiovisual. Tamanha foi a sua identificação com a atividade e tão grande era seu desejo, que sua timidez, aos poucos, foi sendo relegada a segundo plano, até que saiu de cena. Júlia é hoje diretora geral dos projetos.

Com grande maturidade, ela diz que a maior transformação ocorreu nela mesma, com a descoberta de tantas novas possibilidades. Convivendo com pessoas e realidades tão diferentes, descobriu que todos têm o direito de sonhar com uma vida melhor e que, apenas com trabalho e dedicação, um sonho pode se tornar real.

O PROJETO

O CURSO JOVENS COMUNICADORES FAZ PARTE DO PROJETO ARREDORES, DESENVOLVIDO PELA UNIMED-RIO EM PARCERIA COM O INSTITUTO TERRAZUL E COM O COMITÊ PARA DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA (CDI).

ELE É COMPOSTO POR DIVERSAS FRENTES, COM FOCOS NAS ÁREAS DE EDUCAÇÃO, SAÚDE E MEIO AMBIENTE. ALGUMAS AÇÕES JÁ FORAM IMPLEMENTADAS, COMO A ESCOLA DE INFORMÁTICA E CIDADANIA, O MANGUE SAUDÁVEL, AÇÃO DE LIMPEZA E RECUPERAÇÃO DE PARTE DO MANGUEZAL DA BARRA, A CAPACITAÇÃO DE JOVENS E BARQUEIROS DA ILHA E A EDUCAÇÃO AMBIENTAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES.

EM 2008, MAIS DE 800
PESSOAS FORAM
BENEFICIADAS
PELO PROJETO ARREDORES.



COLABORADORES DA UNIMED-RIO: ACIMA, DE VESTIDO LILÁS, MARIANA CARVALHO. A SEGUIR, EM SENTIDO HORÁRIO, MARCELO FORTES, THAIS SANTOS, DIEGO GOMES, ANA PAULA FONSECA, ALEXANDRE LESSA E PRISCILA PINHEIRO.



CAPÍTULO 5

COLABORADORES

Pessoas que se identificam com os **VALORES DA UNIMED-RIO E QUE ENCONTRAM UM AMBIENTE PROPÍCIO AO SEU DESENVOLVIMENTO. ESTA ORIENTAÇÃO MANTEVE A COOPERATIVA ENTRE AS ORGANIZAÇÕES COM MAIOR DESTAQUE EM GESTÃO DE PESSOAS NO BRASIL.**

NOVOS TEMPOS, NOVAS EMPRESAS

POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS BASEIA-SE EM SOLUÇÕES CRIATIVAS E EFETIVAS PARA DESENVOLVIMENTO, RECONHECIMENTO E QUALIDADE DE VIDA NO AMBIENTE INTERNO.

Já é inconcebível, nos dias de hoje, a imagem de uma empresa que se limita a cobrar produtividade e resultados. Também já começa a perder brilho a noção de que, oferecendo melhores condições a seus colaboradores, as organizações teriam seu retorno somente em performance e rentabilidade. Não porque sejam contestáveis do ponto de vista da administração. Mas porque o mundo mudou. E as empresas, atores sociais com peso diferenciado, se veem, cada vez com maior

deve se propagar para os demais públicos da Unimed-Rio a partir de seus 1.473 colaboradores (dezembro de 2008).

A cooperativa, pelo terceiro ano consecutivo, figurou nas principais listas das organizações com melhores climas organizacionais e práticas de gestão dos recursos humanos do país, mesmo com atuação restrita à cidade do Rio de Janeiro e frente a empresas nacionais e com possibilidades de investimentos muito superiores. O ano de 2008 também foi um período de intensas mudanças em termos operacionais, com a adequação à nova Lei dos Call Centers, a consolidação de um novo direcionamento para o atendimento presencial e uma série de medidas ligadas às exigências do órgão regulador, que abrem a necessidade para novas competências.

O programa criado para desenvolvimento dos colaboradores é dividido em três grandes grupos: Informação e Integração; Formação e Desenvolvimento de Liderança; Formação Técnica e Comportamental. No primeiro grupo estão treinamentos como a ambientação, para a recepção e a aculturação de novos colaboradores, o Encontro com o Presidente e o Café da Manhã com o Superintendente Geral, baseados na transmissão direta de informação por executivos da empresa, e todo o esforço de comunicação interna.

O Programa de Desenvolvimento de Lideranças inclui ações pontuais, como o Fórum do Conhecimento, em que os gestores debatem temas importantes para a condução do negócio, mas também são realizados o Programa de Desenvolvimento de Gestores em Saúde (PDGS), que tem carga horária de 248 horas/aula e atinge 29 colaboradores com alto potencial de liderança e gestão, e o MBA Executivo em Saúde In Company, com carga horária de 432 horas/aula, ministrado em parceria com a Fundação Getúlio Vargas.

No grupo dos treinamentos de formação técnica e comportamental, a cooperativa oferece uma grade anual de cursos que vão desde microinformática a temas como negociação, técnicas de apresentação e atendimento. Em 2008, a Unimed-Rio lançou o Programa de Desenvolvimento de Gestores em Intercâmbio (PDGI), voltado para processos que envolvem quase 20% do faturamento da empresa, nove áreas e mais de 400 funcionários.

frequência e intensidade, incumbidas do papel de ajudar seus colaboradores a encontrar o equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional.

Quando uma organização é bem-sucedida neste objetivo, pode contar, além dos frutos tradicionais de um bom relacionamento com seu público interno, com o estabelecimento de um ciclo virtuoso fundamentado em qualidade e identificação de valores. O bem-estar é, por assim dizer, contagioso, e



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E RECONHECIMENTO

O PROFISSIONAL É AVALIADO EM FUNÇÃO DAS ATIVIDADES QUE REALIZA, DAS METAS ESTABELECIDAS, DOS RESULTADOS ALCANÇADOS E DO SEU POTENCIAL DE DESENVOLVIMENTO.

Para incentivar o desenvolvimento profissional e pessoal, alinhar os objetivos da organização com os objetivos individuais, contribuir para a visão e progressão nas carreiras, promover o autodesenvolvimento e identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento, a cooperativa realiza anualmente o processo de avaliação de desempenho.

O trabalho começa com um treinamento para os gestores específico sobre o tema, para alinhar conceitos e procedimentos. Em seguida, cada gestor se reúne individualmente com os integrantes de sua equipe e, juntos, fazem uma análise do desempenho do colaborador no último ano, listando as conquistas e os pontos de melhoria.

Além do *feedback* recebido por meio da avaliação de desempenho, uma outra forma adotada pela cooperativa para reconhecer os seus colaboradores é por meio de campanhas. Em 2008, duas delas foram realizadas. A Campanha “Craques da Qualidade” visou estimular e evidenciar para toda a cooperativa os profissionais que se destacam em seis pontos (superação de expectativas; iniciativa; faz e verifica; entusiasmo; cooperação com os colegas e autodesenvolvimento), definidos como competências prioritárias para o crescimento da Unimed-Rio. Os três colaboradores que receberam maior destaque na campanha foram premiados no Encontro com o Presidente, evento que reúne toda a cooperativa no fim do ano.

A segunda ação nesta linha foi a “Meu compromisso é”, que teve como foco estimular e destacar colaboradores que contribuam diretamente para o atingimento dos objetivos e das metas do cargo, unidade, área ou da empresa, que trabalham para a melhoria de processos ou serviços da cooperativa ou que desenvolvam competências técnicas e comportamentais necessárias.



EM 2008, 148 COLABORADORES FORAM PROMOVIDOS (MUDANÇA DE CARGO) E 41 FORAM RECONHECIDOS (AUMENTO SALARIAL DENTRO DO MESMO CARGO).

COMUNICAÇÃO INTERNA

A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO É INDISPENSÁVEL PARA A CONSOLIDAÇÃO DE UMA CULTURA DE COLABORAÇÃO, EMPENHO E BUSCA POR RESULTADOS.

A comunicação interna da cooperativa passou a adotar uma nova abordagem dos temas e assuntos em 2008, com ênfase especial no estímulo aos colaboradores para que trabalhem em função das metas da companhia. Um traço marcante da campanha foi utilizar os próprios colaboradores como personagens, como maneira de reconhecer, valorizar e motivar as pessoas.

Outro aspecto diferenciado da ação foi a abordagem específica para os gestores, considerados peças fundamentais para o sucesso da disseminação de informação e mensagens-chave. Mensalmente, as lideranças receberam conteúdo de apoio à gestão, dando dicas para estimular o trabalho em equipe, a orientação das tarefas diárias para a estratégia e prestar *feedback* eficaz aos colaboradores.

Uma iniciativa de grande destaque da campanha foi o “Avatar Unimetas”, ação virtual em que os colaboradores puderam criar personalidades virtuais, com suas feições aproximadas, e manifestar sua opinião sobre como contribuem

para o resultado da Unimed-Rio. Ela teve grande repercussão interna e cerca de 500 avatares foram criados. No final do ano, outra ação mobilizou os colaboradores, o “Desafio Unimetas”. Um hotsite foi criado para que eles pudessem responder a um quiz com perguntas sobre a Unimed-Rio, sua estratégia e questões abordadas pelo Planejamento Estratégico da cooperativa. Mais de 320 pessoas participaram do desafio e os quarenta primeiros colocados disputaram um torneio presencial, do qual surgiu o vencedor geral do concurso.

Segundo dados de uma pesquisa qualitativa realizada com os colaboradores em 2008, mais de 94% dos participantes consideram as informações da comunicação interna relevante ou muito relevante para o trabalho. Além disso, para 97% a comunicação interna é avaliada como boa ou muito boa (em uma escala com quatro níveis de atendimento às expectativas).

A COMUNICAÇÃO INTERNA É TIDA COMO BOA OU MUITO BOA PARA 97% DAS PESSOAS. ALINHAMENTO COM ESTRATÉGIA E GESTÃO DE PESSOAS FOI REALÇADO EM 2008.



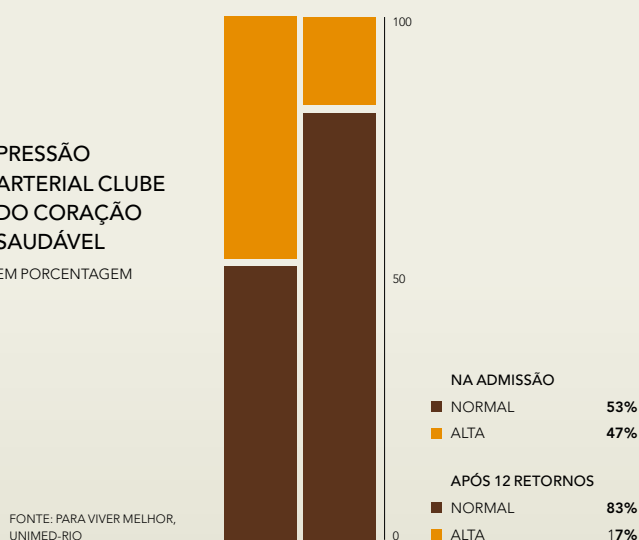
QUALIDADE DE VIDA PARA O COLABORADOR

Outras ações de grande impacto e ganhos para os colaboradores vieram com a continuidade do programa “Para Viver Melhor”, que reúne as práticas de Gestão de Saúde e tem atividades específicas para o público interno.

Além da manutenção do Clube do Coração Saudável, no qual um grupo de cerca de 40 colaboradores com hipertensão arterial recebem acompanhamento específico para controle da doença, do Clube da Alimentação Saudável, no qual mais de 150 funcionários obtêm orientação nutricional, e da Gestação Saudável, que disseminou informações sobre o período de gravidez e p s-nascimento a cerca de 20 colaboradoras grávidas, o “Para Viver Melhor” passou a contar com campanhas internas de imunização. Ao longo do ano, foram oferecidas vacinas contra gripe, rubéola e HPV (Human Papiloma Virus). Ao todo, cerca de 1.500 pessoas foram imunizadas.

Também foram realizados em 2008 esquetes teatrais com o objetivo de alertar os colaboradores sobre a importância da prevenção e da adoção de hábitos saudáveis, distribuição de folders e envio de newsletter sobre temas como doação de sangue, saúde dos olhos e prevenção contra doenças sexualmente transmissíveis.

PRESSÃO
ARTERIAL CLUBE
DO CORAÇÃO
SAUDÁVEL
EM PORCENTAGEM



SAINDO DO DISCURSO PARA A AÇÃO EFETIVA

Para incentivar os colaboradores a transformarem em realidade o já conhecido discurso de que cada um deve fazer sua parte para que possamos atingir ganhos globais, a cooperativa intensificou o projeto Voluntário Unimed-Rio. Em 2008, além das doações no Dia das Crianças, no Natal e de donativos para as vítimas das enchentes em Santa Catarina e em Campos, também foi realizada a segunda edição da Copa Responsabilidade Social de Futebol. Além da integração dos colaboradores, o torneio mobilizou as equipes para doações e promoveu contato com os projetos apoiados pelo Programa.

Os atletas e seus acompanhantes doaram agasalhos e cobertores e algumas Organizações Não-Governamentais (ONGs) parceiras da cooperativa montaram tendas no local da competição para expor seus produtos e explicar melhor sua atuação. Entre elas, estavam o Instituto Terrazul, o Camp Mangueira, a Associação Renascer, o Papel Pinel, o Comitê para a Democratização da Informática (CDI), a Casa dos Artistas e a Associação Repartir.

Além das ações socialmente responsáveis com a participação direta dos colaboradores, a cooperativa, após análise do seu corpo funcional, percebeu que a diversidade era um ponto a ser melhorado internamente. Assim, em parceria com a FIRJAN (Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro) e com o CIEDS (Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável), a Unimed-Rio iniciou em outubro de 2008 a primeira ação do projeto de Valorização da Diversidade. Ela consiste na capacitação de pessoas com deficiência e tem como objetivo oferecer aos participantes o desenvolvimento de competências profissionais para sua incorporação no mercado de trabalho.

DIVERSIDADE FOI
ABORDADA COMO VALOR
E POSSÍVEL PONTO DE
MELHORIA INTERNA.
PROJETO COM FIRJAN E CIEDS VAI ABRIR
OPORTUNIDADES PARA DEFICIENTES.

Após o término da capacitação, os participantes serão avaliados pela área de Recursos Humanos e Qualidade e as pessoas selecionadas serão contratadas para trabalhar no Contact Center da cooperativa. Além disso, será realizada internamente, em 2009, uma campanha específica sobre o tema para sensibilizar os colaboradores acerca da importância do respeito à diferença.

RELACIONAMENTO COM O COLABORADOR

Com o objetivo de oferecer mais uma garantia de que todos os colaboradores terão seus direitos preservados internamente, em setembro de 2008 a cooperativa criou a Assessoria de Relacionamento com o Colaborador. Além de receber os colaboradores que desejarem dar opiniões e sugestões pertinentes aos procedimentos e ações das pessoas ou das áreas, a assessoria atua pró-ativamente em parceria com outras áreas, propondo atividades que visem a um ambiente de trabalho motivador e à melhoria da qualidade de vida.

VALORES CORPORATIVOS
COMO TRANSPARÊNCIA
E RESPEITO ESTÃO
PRESENTES NO DIA A DIA.
**EM 2008, FORAM CRIADOS NOVOS
MECANISMOS PARA DAR VOZ ÀS PESSOAS.**



PRINCIPAIS PRÊMIOS DE GESTÃO DE PESSOAS EM 2008

REVISTA ÉPOCA/ GREAT PLACE TO WORK

- Entre as 100 melhores para se trabalhar
- Entre as 25 melhores do estado do Rio de Janeiro
- Entre as 25 melhores para o Executivo

VALOR CARREIRAS – JORNAL VALOR ECONÔMICO

- Terceira melhor empresa do país

MUDANÇA DE RUMO

Aos 16 anos, Everton Vicente Santos estava ansioso em casa, querendo arrumar um trabalho para poder começar a ter o seu próprio dinheiro. Sua mãe não queria que ele arrumasse um emprego qualquer, que atrapalhasse os estudos e que não oferecesse oportunidades para o seu crescimento. Ele não tinha nenhuma perspectiva, a menor idéia de como iria conseguir um bom trabalho, pois, além de não ter nenhuma experiência profissional, ele sempre estudara em escolas públicas, o que poderia ser mais uma barreira para alcançar seu objetivo.

Foi quando um primo o indicou o Camp Mangueira, instituição que atua no processo de formação profissional e pessoal de adolescentes. Em 2001, então, ele começou a fazer o curso no Camp. No mesmo ano, ele veio trabalhar na Unimed-Rio, como o que hoje é chamado de Jovem Aprendiz, na área de Operações Comerciais.

Tamanha foi a sua dedicação e empenho que, quando completou 18 anos, foi efetivado como Auxiliar Administrativo na área. Mas Everton não parou. Continuou dando duro para conseguir crescer. Sempre disposto, solícito, determinado e com ótimo relacionamento com todos, em 2006 foi promovido ao cargo de Assistente de Operações Comerciais.

Everton, hoje com 23 anos, paga a sua faculdade de marketing, não depende mais do dinheiro dos pais e está noivo, com previsão para se casar em dezembro de 2009. Sua noiva, assim como sua irmã, por indicação dele, também fizeram o curso no Camp e, hoje, são jovens aprendizes.




Quando Everton faz um balanço de sua história, sente-se uma pessoa privilegiada, já que a maioria dos seus amigos de infância ou está desempregada ou tem um trabalho que não os atrai, sem possibilidades de crescimento. E ele garante: só chegou onde está e só vai continuar a crescer com muito suor e dedicação.

O PROJETO

A PARCERIA DA UNIMED-RIO COM O CAMP MANGUEIRA, QUE DESENVOLVE O PROGRAMA JOVEM APRENDIZ, TEVE INÍCIO EM 2001. O CAMP ATUA HÁ MAIS DE 18 ANOS NO PROCESSO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL E PESSOAL DE ADOLESCENTES, SENDO REFERÊNCIA NA PREPARAÇÃO DE JOVENS PARA O MERCADO DE TRABALHO. ATUALMENTE HÁ MAIS DE 350 ADOLESCENTES MATRICULADOS.

A UNIMED-RIO POSSUI 42 APRENDIZES QUE ENTRARAM PARA A COOPERATIVA DEVIDO À PARCERIA COM O CAMP MANGUEIRA.





CAPÍTULO 6

SOCIEDADE

A contribuição da Unimed-Rio para a construção **DE UMA NOVA REALIDADE SOCIAL, ECONÔMICA E AMBIENTAL TEM OCORRIDO POR MEIO DE AÇÕES NAS ESFERAS DA SAÚDE INTEGRAL E ADMINISTRAÇÃO CONSCIENTE DE RECURSOS. INTERNAMENTE, A GESTÃO PELA SUSTENTABILIDADE DO NEGÓCIO GANHOU NOVAS FERRAMENTAS EM 2008.**

4.10
4.12
4.13
S01

SAÚDE INTEGRAL E INTEGRAÇÃO SOCIAL

AGIR COM VISTAS AO BEM COMUM FAZ PARTE DA ESSÊNCIA DA MEDICINA E DOS PRINCÍPIOS QUE FIZERAM SURGIR O COOPERATIVISMO.

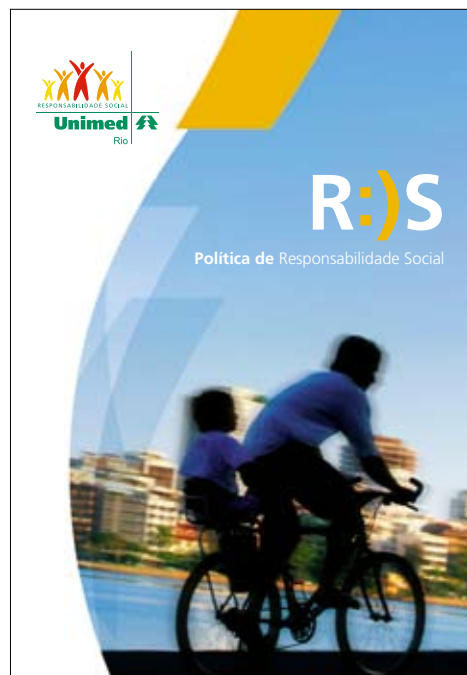
A prática médica, mais do que puramente em conhecimento científico, fundamenta-se na paixão e no respeito pela vida e pela busca do bem comum. Ela traz, portanto, em sua essência, valores fundamentais para a constituição de uma sociedade sustentável. Como uma cooperativa médica, que busca oferecer melhores condições para o exercício da Medicina e serviços de qualidade para o cliente, a atuação socialmente responsável da Unimed-Rio é mais do que natural e baseada em três esferas básicas de atuação: saúde, educação e integração social.

A saúde não pode mais ser simplesmente entendida como a mera ausência de patologias, pois seus domínios hoje se expandem para um estado mental e socialmente integrado à comunidade e ao meio ambiente. Para gerenciar o seu Programa de Responsabilidade Social em direção a estes objetivos, são utilizadas algumas ferramentas de gestão, como este próprio Relatório de Sustentabilidade, cuja elaboração exige um processo que inclui a reflexão sobre os principais impactos da organização e o engajamento com todas as partes interessadas, e o Balanço Social, que foi incluído no volume anexo a esta publicação e garante transparência das ações sociais realizadas pela cooperativa, com os principais resultados dos investimentos na área.

Além disso, a Unimed-Rio mantém, desde 2006, a sua Política de Responsabilidade Social, documento que consolida as diretrizes e os projetos na área para os próximos anos e estabelece compromissos públicos da cooperativa

com seus colaboradores e com a sociedade. Para as ações previstas para 2008, 64% foram concluídas ou iniciadas, como é o caso do compromisso estabelecido para desenvolver campanhas de valorização da diversidade, voltadas para os principais públicos da cooperativa, e em especial para os gestores, incluindo orientação sobre formas de interagir com grupos usualmente discriminados e vítimas de preconceito. Esta ação, que foi iniciada em parceria com a FIRJAN (Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro) e com o CIEDS (Centro Integrado de Estudos e Programas de Desenvolvimento Sustentável), está detalhada no Capítulo 5 – Colaboradores.

Para garantir que os princípios do programa também fossem empregados internamente, foi lançado em 2007 o Código de Conduta Profissional, que torna as relações mais éticas e transparentes, além de conscientizar os colaboradores de seus direitos e deveres em suas relações profissionais. Os detalhes do Código de Conduta foram expostos no Capítulo 1 – Institucional.



FERRAMENTAS DE GESTÃO PODEM SER ENCONTRADAS, ATUALIZADAS, NO SITE DA COOPERATIVA.

ENTRE ELES, A POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, OS BALANÇOS SOCIAIS ANUAIS DA COOPERATIVA E O CÓDIGO DE CONDUTA PROFISSIONAL.



FILIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Além das ferramentas de gestão, a Unimed-Rio é filiada a institutos e fundações que ocupam papel de destaque como referência na área de responsabilidade social, que fornecem diretrizes, conceitos e informações importantes sobre os diferentes pilares da sustentabilidade, como os Institutos Akatu e Ethos e a Fundação Abrinq. Além disso, a cooperativa é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, uma iniciativa do Instituto Ethos, que busca conscientizar as organizações sobre a importância de seu papel na sociedade e a adotarem princípios, atitudes e procedimentos de forma a erradicar práticas ilegais, imorais e antiéticas.

Em 2008, a cooperativa foi convidada para participar das discussões de elaboração da ISO 26000, a norma internacional de Responsabilidade Social, que está prevista para ser concluída em 2010.

Por sua atuação socialmente responsável, em 2008 a Unimed-Rio avançou um nível no Selo de Responsabilidade Social do Sistema Unimed, que identifica as singulares que promovem ações socialmente responsáveis e as organiza em um ranking de um a cinco. Neste ano, a Unimed-Rio passou do estágio três para o quatro, ganhando pontos nos itens disseminação de valores, transparência na gestão e relacionamento com fornecedores.

Além disso, o Projeto Arredores, que busca o desenvolvimento sustentável da comunidade localizada ao redor da sede administrativa da cooperativa, na Barra da Tijuca (cujos resultados de 2008 estão detalhados na História de Vida da

página 49), obteve grande repercussão externa e foi premiado com o Marketing Best de Responsabilidade Social, o Prêmio Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial) do Rio de Janeiro e o Prêmio Atitude Sustentável, da Câmara de Comércio e Indústria do Estado do Rio de Janeiro (CAERJ).

Os bons resultados alcançados com o Projeto Arredores levaram a Unimed-Rio e o Instituto Terrazul, um dos parceiros nesta iniciativa, a desejarem a ampliação de suas ações, por meio de ampla proposta de formação de uma rede de proteção, denominada Rede Arredores – Proteção ao Complexo Lagunar da Baixada de Jacarepaguá, que tem como principal objetivo a proteção ambiental da região.

De setembro a novembro de 2008, foi implementada a primeira fase do projeto, o diagnóstico socioambiental das lagoas de Jacarepaguá. O objetivo foi identificar as necessidades, os potenciais e as possíveis soluções para os problemas que a região apresenta, bem como identificar parcerias. Para tanto, foi realizado um amplo estudo, que detalhou o histórico de ocupação da área, o ordenamento da região, aspectos ligados à demografia, à educação, à saúde, ao saneamento ambiental, ao abastecimento de água, às áreas de preservação, à hidrografia e aos impactos do aquecimento global neste sistema lagunar.

Estes resultados serão futuramente expostos em forma de uma publicação. A próxima etapa do projeto, em 2009, será a captação de novos parceiros, empresas que estejam localizadas no entorno do complexo lagunar, para viabilizar a execução das ações.



SAÚDE PARA TODOS

CAMPANHAS PÚBLICAS DE PREVENÇÃO LEVARAM SERVIÇO E INFORMAÇÃO PARA CERCA DE DUAS MIL PESSOAS EM 2008.

Com o objetivo de fortalecer, na população carioca, a cultura da prevenção como a melhor forma de evitar problemas mais graves de saúde ao longo da vida, a Unimed-Rio realiza há três anos campanhas públicas de prevenção em pontos de grande circulação na cidade do Rio de Janeiro.

Em 2008, duas campanhas foram realizadas, Detecção e Prevenção da Hipertensão Arterial e Prevenção ao Diabetes. A primeira atendeu a cerca de 780 pessoas – entre cariocas de todos os bairros, estrangeiros e turistas nas praias da Barra da Tijuca e de Copacabana, em um único sábado, dia 4 de abril.

A ação, que foi realizada em parceria com a Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro (SOCERJ), ofereceu aos presentes testes dos níveis de colesterol no sangue, aferição da pressão arterial, peso, altura, cálculo do IMC e da circunferência abdominal.

As campanhas de detecção e prevenção à hipertensão arterial e de controle da diabetes atenderam à quase 2.000 pessoas na cidade do Rio de Janeiro.



Já a campanha de Prevenção ao Diabetes atraiu 1.165 pessoas aos estandes da Praça Saens Pena (Tijuca) e do Largo da Carioca (Centro, foto ao lado), no dia 14 de novembro, e prestou serviços como exame de glicemia capilar – por meio do qual se pode mensurar a quantidade de açúcar no sangue – verificação de pressão arterial, peso, altura e circunferência abdominal. Além deste atendimento inicial, os portadores de diabetes receberam orientações básicas sobre a doença, exames dos pés e massagens realizados por especialistas (médicos, enfermeiros e fisioterapeutas). Houve, ainda, a distribuição de folders educativos para todos, para difundir a necessidade do diagnóstico precoce e tratamento adequado da diabetes mellitus.

Além das campanhas públicas, em 2008 a Unimed-Rio apoiou o 'Escola Saudável', ação que consiste na prestação de informações e orientações sobre alimentação saudável, atuando no combate à obesidade infantil-juvenil, desenvolvida pela Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Metabologia (SBEM).

Com o apoio da cooperativa, cerca de 250 alunos da Escola Estadual Julia Kubitschek, localizada no centro do Rio, participaram de diferentes atividades, como medição de glicose, peso, altura e cintura, oficinas sobre lanche saudável, atividades físicas e teatro sobre alimentação saudável. Além das crianças, houve ações de sensibilização dos professores e dos cantineiros da escola. Abaixo, cenas desta ação com o público infantil.

QUASE 20% DOS CASOS DE DIABETES APONTADOS ERAM DESCONHECIDOS PELOS PACIENTES

A UNIMED-RIO PRESTOU INFORMAÇÃO QUE, LITERALMENTE, PODE MUDAR UMA VIDA.



RELACIONAMENTO COM OS FORNECEDORES

Também merecem destaque as ações específicas para os fornecedores (os da área médica, chamados de prestadores, como hospitais, clínicas e laboratórios credenciados à Unimed-Rio estão detalhados no capítulo Rede Médica, a partir da página 30). Para este público, 2008 foi um ano importante, já que a cooperativa promoveu a centralização dos processos de compras de materiais e serviços, com a criação de uma Gerência Executiva de Compras.

Com isso, há maior transparência na escolha de fornecedores, com definição de critérios absolutamente claros de seleção e um relacionamento mais próximo com as empresas contratadas, o que elimina custos desnecessários, com desfechos em negociações com vantagens mútuas.

Cabe observar que quase 90% dos fornecedores contratados são do Rio de Janeiro, um incentivo ao desenvolvimento da economia local.

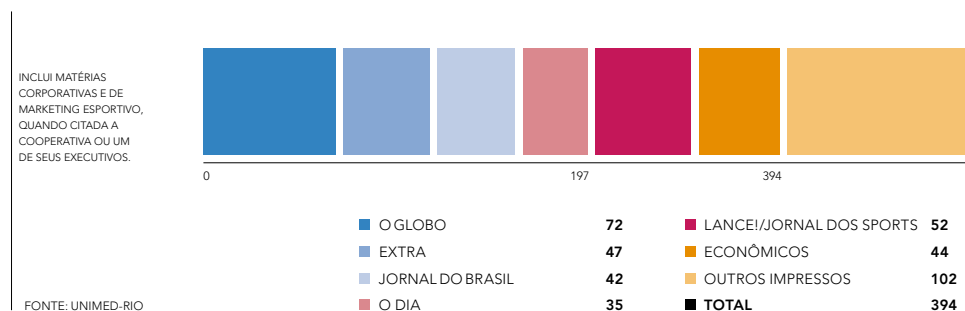
RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

A cooperativa pauta seu relacionamento com os jornalistas – representantes legítimos dos clientes junto à administração – pela presteza e assertividade na transmissão de informações de interesse público, buscando não só atender às demandas que surgem, como, também, oferecendo sugestões de pauta sobre como as experiências de gestão da Unimed-Rio podem ser levadas a outras organizações e públicos. Por sua natureza, a cooperativa dispõe, em seu corpo de executivos e entre os médicos cooperados, de especialistas em temas bastante diversos, como gestão, mercado de saúde suplementar, que podem ser usados como fontes primárias de conhecimento em pautas e reportagens variadas.

Em 2008, houve 394 inserções na mídia da Unimed-Rio ou de seus executivos, mais do que uma por dia, o que dá a exata noção do nível de abertura da organização para esta atividade. Os veículos com maior participação conjunta foram O Globo, Extra e Jornal do Brasil.

MATÉRIAS PUBLICADAS POR VEÍCULO EM 2008

VALOR ABSOLUTO



RELACIONAMENTO COM A ANS

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), embora mantenha vínculos com a cooperativa em diversas esferas de relacionamento, também pode ser entendida como representante do interesse público na assistência suplementar, por sua atuação na mediação das relações entre a sociedade civil e as operadoras. Em 2008, diversas determinações da ANS tiveram grande relevância para a Unimed-Rio.

Uma delas foi a publicação da Resolução Normativa 167, que determinou o novo rol de eventos e procedimentos em saúde. A cooperativa cumpriu integralmente a determinação e os detalhes da ação estão no Capítulo 3 – Rede Médica.

Além disso, a Unimed-Rio participou de um projeto piloto da agência sobre a implementação da Notificação de Investigação Preliminar (NIP), que atuará com vistas à mediação ativa de demanda sobre as negativas de cobertura assistencial. O projeto encontra-se na fase final de ajustes, com previsão de publicação de resolução normativa para o primeiro trimestre de 2009.

A Agência também publicou a Resolução Normativa 184, que trata da revisão do Plano de Contas Padrão. A adoção do novo padrão é obrigatória para registro dos fatos contábeis ocorridos a partir de 1º de janeiro de 2009. A Unimed-Rio também se adequou aos novos parâmetros, e as Notas Explicativas das demonstrações contábeis do exercício descrevem as mudanças em detalhes (consulte o volume anexo deste relatório para mais informações).

Por fim, a ANS também lançou a Resolução Normativa 186, sobre a portabilidade das carências dos planos de saúde. Embora tenha sido publicada no Diário Oficial da União apenas em janeiro de 2009, a determinação gerou grande mobilização interna na cooperativa ao longo do ano de 2008. Segundo a resolução, 90 dias após a publicação das regras, os clientes de planos individuais regulamentados – planos firmados após janeiro de 1999 ou repactuados de acordo com a Lei 9.656 – poderão trocar de plano de saúde sem a necessidade de cumprir carência. Para a Unimed-Rio, a portabilidade de planos de saúde é encarada como uma conquista para os clientes e como uma nova oportunidade para ampliar a liderança de mercado.



HISTÓRIAS DE VIDA

DANDO SENTIDO AO ATO MÉDICO

Vera Cordeiro nasceu em 1950 no Rio de Janeiro. Filha de um dos diretores da então Fábrica Bangu, passou a infância no subúrbio, convivendo com crianças de uma realidade social bastante diferente da dela. Vera se formou em medicina pela Universidade Federal do Rio Janeiro. Nos hospitais públicos em que passou nesta época, viu de perto as dificuldades das pessoas, que, além da doença, enfrentavam uma situação de extrema pobreza. Vera vivenciava um choque de realidade, com uma vida particular abastada e com mães de pacientes que vinham lhe pedir um simples agasalho ou uma caixa de remédio.

Após ingressar na área clínica, a médica começou a perceber que era necessário compreender os fatores biológicos, psicológicos e sociais dos pacientes e não só oferecer um atendimento técnico. Era preciso ultrapassar a

barreira das paredes dos hospitais e oferecer meios para que a família se estruturasse para continuar o tratamento em casa após a alta hospitalar, quebrando o ciclo miséria, doença, internação, alta, reinternação e morte.

Em 1991, Vera mergulhou de cabeça neste ideal. Rifou um lençol que sua mãe havia bordado para conseguir os recursos para dar início à formalização legal de um projeto, que, com o apoio de amigos, médicos, parcerias com empresas e voluntários, se transformou na Instituição Saúde Criança Renascer. Com o passar dos anos, atuando nas áreas de saúde, profissionalização, moradia, educação e cidadania com as famílias dos pacientes atendidos pelo Hospital da Lagoa, o Renascer ganhou notoriedade internacional pelo seu poder de transformação social e pela transparência de suas ações, chegando a ser considerado a ONG mais inovadora do mundo pela Global Development Network Award.

O PROJETO

A ASSOCIAÇÃO SAÚDE CRIANÇA RENASCEU EM 1991, QUANDO FORAM FEITOS OS PRIMEIROS PROJETOS EM PARCERIA COM A UNIMED-RIO, PRIMEIRA EMPRESA A INVESTIR NA IDÉIA. OITO ANOS DEPOIS, A COOPERATIVA SE TORNOU APOIADORA DO RENASCEU, ARCANDO COM OS CUSTOS DE MEDICAMENTOS, REALIZANDO CURSOS DE CAPACITAÇÃO DA REDE SAÚDE CRIANÇA, COMPRANDO BRINDES DO PROJETO ANZOL E CAMPANHAS INTERNAS DE ARRECADAÇÃO.

ATÉ 2008, MAIS DE 10 MIL
PESSOAS FORAM
ACOMPANHADAS
PELO RENASCEU
ENTRE CRIANÇAS PROVENIENTES DO HOSPITAL
DA LAGOA E FAMILIARES.



A young girl with long hair, wearing a red dress, is swinging on a swing set. The background is a sunset sky with soft clouds. A large, stylized fingerprint graphic is overlaid on the image, with the lines of the fingerprint following the curve of the swing's path. The text 'CAPÍTULO 7' is positioned in the upper right area of the image.

CAPÍTULO 7

GESTÃO ECONÔMICA

Mesmo em um período marcado pelo aumento da utilização, **FORAM MANTIDOS BONS NÍVEIS DE PERFORMANCE ECONÔMICA E DE GERAÇÃO DE RIQUEZA. FOCO NA VIABILIDADE DE PRODUTOS E NA REMUNERAÇÃO AOS MÉDICOS COOPERADOS FOI MANTIDO.**

O PESO DA MARCA PARA A GERAÇÃO DE RESULTADO

EM UM ANO MARCADO POR AUMENTO DOS CUSTOS MÉDICOS E INCERTEZA SOBRE O FUTURO, DESEMPENHO COMERCIAL GARANTE NOVO RECORDE DE FATURAMENTO.

Sob a perspectiva da geração e distribuição de riqueza, e na condição de uma organização que há três anos registra faturamento superior a R\$ 1 bilhão, a Unimed-Rio mantém, na condução de sua política econômico-financeira, a premissa do equilíbrio e da consciência sobre a importância deste aspecto da gestão para o atingimento de patamares diferenciados em termos de sustentabilidade. Em sintonia com os próprios princípios que levaram à criação do Sistema Unimed, a atuação da cooperativa é orientada para o médio e longo prazos, com preocupação explícita à manutenção de serviços economicamente viáveis para seus clientes e com o máximo de riqueza gerada para o corpo de médicos cooperados e parceiros estratégicos, sejam eles fornecedores de serviços médicos ou não.

O ano de 2008 trouxe um significativo aumento do montante destinado ao pagamento dos serviços médicos, que atingiu R\$ 1,38 bilhão, contra cerca de R\$ 1,11 bilhão no exercício anterior – uma variação de 24,5%. Este crescimento deve-se, em parte, ao aumento da utilização dos clientes, e, por outro lado, mais intensamente, pela chamada inflação médica, impulsionada por fatores como a escalada tecnológica, o aumento vertiginoso de materiais especiais (informações detalhadas no Capítulo 4 – Rede Médica) e, especialmente no último trimestre do ano, pelo clima de incerteza com relação ao futuro provocado pela crise financeira internacional.

Pode-se, sem exagero, creditar à força de atração da marca Unimed-Rio o desempenho comercial de destaque que permitiu, mesmo em um cenário adverso, que a cooperativa obtivesse mais um resultado expressivo do ponto de vista econômico-

financeiro. A receita operacional bruta da organização cresceu 23%, saltando de R\$ 1,45 bilhão em 2007 para R\$ 1,79 bilhão no ano passado, registrando um novo recorde na história da empresa e margem bruta de contribuição (diferença entre receita e custos médicos) de cerca de R\$ 411 milhões de reais.

Esta relação também é explicitada pelo índice de sinistralidade, um dos indicadores de maior relevância para a administração do negócio Unimed-Rio, que é calculado a partir da relação direta entre receita global no ano e custo do atendimento médico no mesmo período. A sinistralidade observada em 2008 foi de 77,1%, contra 76,1% no exercício anterior.

DESTINAÇÃO DA RECEITA E RESULTADO ECONÔMICO

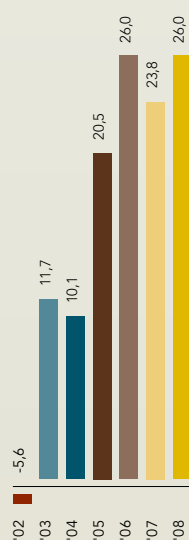
Graças a estes dois fatores, primordialmente – bons níveis de vendas e gestão bem-sucedida dos custos não-médicos –, a cooperativa registrou resultado econômico próximo à casa dos R\$ 26 milhões, contra cerca de R\$ 23,8 milhões em 2007. As informações de natureza econômico-financeiras estão detalhadas nas Demonstrações Contábeis do Exercício, incluídas no volume anexo a esta publicação.

Com relação à destinação dos recursos e à gestão econômico-financeira nas áreas administrativa e comercial da organização, a Unimed-Rio foi bem-sucedida em cumprir as diretrizes de seu orçamento anual sem variações expressivas. A partir da margem atingida, de R\$ 411 milhões, foram destinados cerca de R\$ 102 milhões para a cobertura de despesas comerciais (comissionamento e agenciamento da força de vendas externa). Outros R\$ 219 milhões, aproximadamente, foram destinados ao pagamento de despesas administrativas e de marketing (que envolvem mão de obra, custos fixos administrativos, insumos para produção e material operacional, além de publicidade), e cerca de R\$ 1,6 milhão foram utilizados para arcar com despesas bancárias.

RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO

EM MILHÕES DE REAIS

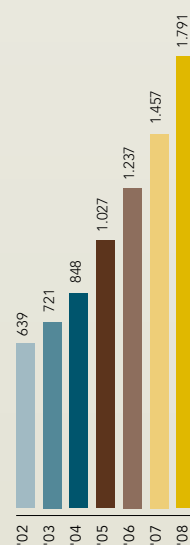
FONTE: UNIMED-RIO



FATURAMENTO ANUAL

EM MILHÕES DE REAIS

FONTE: UNIMED-RIO



SINISTRALIDADE

EM PORCENTAGEM

FONTE: UNIMED-RIO



157%

ESTE É O CRESCIMENTO NO RESULTADO DA COOPERATIVA ACUMULADO ENTRE 2004 E 2008.

DESTINAÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL

EM PORCENTAGEM

FONTE: UNIMED-RIO



RESERVAS TÉCNICAS E LEGAIS SÃO INTENSIFICADAS

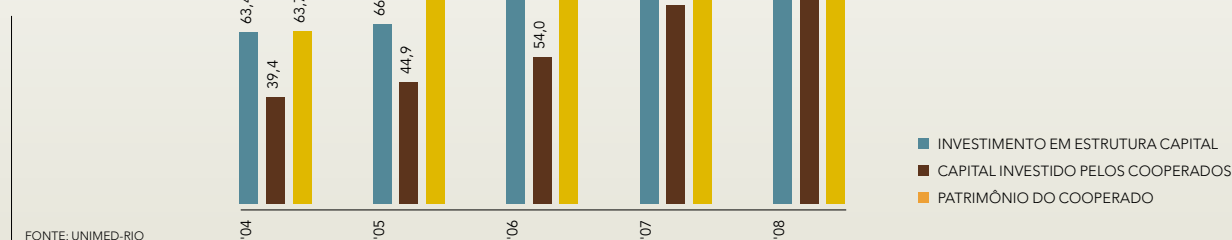
NOVAS GARANTIAS RELACIONAM-SE, EM GRANDE PARTE, COM CAPACIDADE DE GERAÇÃO DE RESULTADO E COM O PATRIMÔNIO LÍQUIDO.

O exercício de 2008 foi particular, do ponto de vista da gestão patrimonial, pela publicação, por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) da Instrução Normativa 20, que estabelece novas diretrizes para o registro contábil de obrigações legais que são, historicamente, objeto de contestação por parte das cooperativas médicas de todo o país. A grande virtude desta instrução, no entanto, é permitir o lançamento deste passivo sem alteração do patrimônio líquido das operadoras, permitindo transparência sem exposição da organização aos perigos de um PL negativo. Em 2008, o crescimento do balanço patrimonial da Unimed-Rio foi da ordem de R\$ 541 milhões, e as Notas Explicativas às demonstrações contábeis trazem o desenvolvimento técnico do tema (no volume anexo).

Além disso, a ANS determinou ainda o estabelecimento de uma margem de solvência, a partir de uma relação direta com o patrimônio líquido de cada operadora. A Unimed-Rio está em dia com o cronograma proposto pela agência, mas este será, sem dúvida, um dos maiores desafios para os anos vindouros, pois a constituição do nível de solvência exige geração de resultado capaz de suprir a provisão sem a necessidade de aporte de capital dos sócios. A margem de solvência é calculada anualmente e tem como parâmetros a receita operacional e o próprio patrimônio líquido.

Também ao longo de 2008 foi constituído o montante exigido para o ano da reserva técnica denominada Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA). Ele alcançou expressivo volume no encerramento do exercício, próximo a R\$ 24,5 milhões no ano, ou algo como 2% do passivo da Unimed-Rio. A análise da evolução do patrimônio comum dos sócios da Unimed-Rio continua, no entanto, indicando uma situação de crescimento, favorável para os sócios. O PL chegou ao patamar dos R\$ 129 milhões, o que representa um incremento de 103% com relação aos R\$ 63,7 milhões observados em 2004, e o valor médio da quota-capital, entre 2002 e hoje, foi valorizada em mais de 43%.

POSIÇÃO PATRIMONIAL
EM MILHÕES DE REAIS

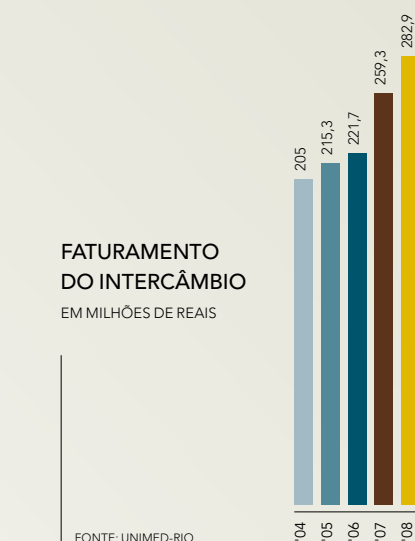


O NEGÓCIO INTERCÂMBIO

RECEITA TOTAL GERADA PELA MODALIDADE APROXIMA-SE DOS R\$ 300 MILHÕES.

A receita de Intercâmbio, estabelecida pelo atendimento de clientes de outras Unimed no município do Rio de Janeiro, cresceu 9,1% com relação a 2007 e atingiu o patamar de R\$ 282 milhões no exercício passado, representando 15,8% da receita total da cooperativa no período. Deste montante, quase 70% originam-se das dez singulares com maior volume de atendimento, com destaque para a Central Nacional Unimed e a Unimed Leste Fluminense, as duas primeiras do ranking de maiores faturamentos nesta modalidade, com, respectivamente, R\$ 39,6 milhões e R\$ 27,5 milhões. Também figuram na relação das singulares com maior participação na receita da Unimed-Rio as cooperativas de Vitória, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, São Paulo e Volta Redonda, além da Seguros Unimed, da Confederação Centro-Oeste e das Unimeds do estado de São Paulo.

Embora a receita tenha evoluído, a participação relativa da receita de intercâmbio na receita total, historicamente, caiu (de 17,8% em 2007 para os 15,8% do ano passado). Tal fenômeno deve-se



simplesmente ao crescimento da carteira própria da cooperativa, especialmente no segmento empresarial.

O Sistema Unimed tem cerca de 33% do mercado nacional de planos de saúde, sendo, há mais de uma década, a marca mais lembrada e a líder do segmento, com ampla vantagem. O faturamento aproximado de todas as Unimeds é de quase R\$ 14 bilhões por ano. Estão a serviço de 15 milhões de brasileiros nada menos do que 106 mil médicos.

103%

ESTE É O AUMENTO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DA COOPERATIVA COM RELAÇÃO A 2004. MARCA DE R\$ 120 MILHÕES FOI SUPERADA.

APLICAÇÕES FINANCEIRAS E INVESTIMENTOS EM PROJETOS

O nível de aplicações financeiras da Unimed-Rio, em decorrência da política de aplicação de recursos no processo de verticalização (mais informações no Capítulo 1), registrou uma redução de 4,9% entre os fechamentos dos exercícios de 2008 e 2007, com, respectivamente, R\$ 62,7 milhões e R\$ 65,9 milhões. Tais valores incluem a parcela de recursos financeiros utilizados como ativos garantidores às provisões técnicas exigidas pela ANS e outra destinada ao investimento no crescimento da empresa.

Em 2008, foram concluídos importantes projetos para garantia de maior eficiência, assertividade na gestão e em âmbito operacional. Entre eles, podem ser destacados os projetos de adequação à Lei dos Call Centers, a automação da entrega da produção de clínicas e laboratórios e uma ampla ação de revisão interna de processos, que gerou resultados como melhorias no processo de pagamento de reembolso aos clientes, aprimoramento dos processos de autorização e ampliação dos serviços disponíveis pela *web*, entre outros.

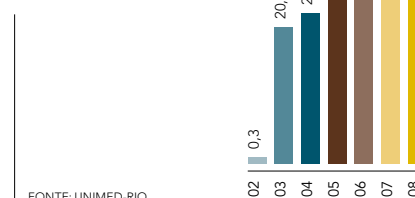
Para 2009, está definido um portfólio corporativo de projetos que inclui ações como a oferta da automação para os consultórios dos médicos cooperados, criação de novas Lojas Hospitalares para atendimento aos clientes, e dois sistemas de

suporte à gestão, um direcionado para a inteligência médica, outro para a análise de rentabilidade e precificação dos produtos Unimed-Rio.

O portfólio de novos projetos para 2009 tem orçamento global aproximado de R\$ 1,3 milhão.

Serão ainda mantidos os projetos em andamento para a criação de ferramentas de CRM (da sigla em inglês *Customer Relationship Management*, ou gerenciamento do relacionamento com clientes), que visa organizar e sistematizar informação e contato com diversos públicos, além do Programa de Medicina Preventiva e do processo de verticalização de recursos próprios da cooperativa.

APLICAÇÕES
FINANCEIRAS
TOTAIS
EM MILHÕES DE REAIS



Fonte: UNIMED-RIO

PRINCIPAIS PRÊMIOS DE GESTÃO ECONÔMICA EM 2008

Mesmo sendo uma empresa com abrangência municipal, concorrendo com organizações de âmbito nacional, a Unimed-Rio obteve expressivos resultados em levantamentos econômico-financeiros, o que comprova a solidez da cooperativa.

MELHORES E MAIORES – REVISTAS EXAME E VOCÊ S.A. – 255º lugar nacional.

AS MELHORES DA DINHEIRO – REVISTA ISTOÉ DINHEIRO – 189ª posição nacional.



HISTÓRIAS DE VIDA

BUSCA PELA FELICIDADE PLENA

Rosana Toledo é mineira de Belo Horizonte e começou a cantar aos quatro anos. Apresentou-se em diversos programas ao lado da irmã, também cantora. Em 1955, deu início a sua carreira solo. Neste período, foi eleita a rainha do rádio de Belo Horizonte e recebeu diversos outros reconhecimentos, como o Prêmio de Melhor Estrela da Televisão Mineira.

Gravou seu primeiro disco em 1957 e apresentou-se em diversas cidades brasileiras, com participações em programas de rádio e televisão. Rosana alcançou a fama e o sucesso, com mais de 15 discos lançados.

Em sua vida pessoal, casou-se três vezes, foi mãe aos 20 anos e hoje é avô. Em um momento bastante difícil em sua vida, que enfrentava problemas no casamento, Rosana, depois de contar com a ajuda de muitos amigos, buscou o Retiro dos Artistas, onde vive desde 2001.

Sempre alegre e sorridente, apesar de um problema genético que compromete cerca de 80% da sua visão, Rosana afirma que mesmo tendo viajado pelo mundo, cantado ao lado de ícones como Tom Jobim e Cartola, de ter vivido todo o glamour da fama, foi somente em sua casa no Retiro dos Artistas que ela encontrou a paz interior: feliz aos 74 anos.

O PROJETO

A PARCERIA COM O RETIRO DOS ARTISTAS EXISTE DESDE 2003, QUANDO A COOPERATIVA REALIZOU A REFORMA COMPLETA DO AMBULATÓRIO E DA SINALIZAÇÃO DA CASA. ATUALMENTE, A UNIMED-RIO PROMOVE NO RETIRO VISITAS INDIVIDUAIS DE ACOMPANHAMENTO NUTRICIONAL E PROMOVE O DESENVOLVIMENTO DA HORTA COMUNITÁRIA, COM O OBJETIVO DE MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DOS RESIDENTES.

MAIS DE 40 PESSOAS, ENTRE ATORES, CANTORES, ARTISTAS DE CIRCO, ENTRE OUTROS, MORAM NO RETIRO DOS ARTISTAS.

CAPÍTULO **8**

ANEXOS

INDICADORES DO GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICADORES DO GRI

1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE

1.1 SUSTENTABILIDADE E ESTRATÉGIA

Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão na organização (como diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia.
Informações presentes na Carta do Presidente - Página 3.

1.2 DESCRIÇÃO DOS PRINCIPAIS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

A organização deverá apresentar duas seções que contenham uma narrativa concisa dos principais impactos, riscos e oportunidades.
No Capítulo 1 - Visão Estratégica, há uma seção específica para os desafios e as oportunidades de crescimento - Páginas 16, 17 e 18.

2. PERFIL ORGANIZACIONAL

2.1 NOME DA ORGANIZAÇÃO

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

2.2 PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS

A organização relatora deverá indicar a natureza de seu papel na oferta desses produtos e serviços e até que ponto faz uso de terceirização.
A Unimed-Rio é uma cooperativa de trabalho e opera planos de saúde na praça do município do Rio de Janeiro. Tem cinco principais produtos, que correspondem a diferentes níveis de cobertura médica (Personal, Alfa, Beta, Delta e Ômega). Parte do atendimento médico, aquele prestado pelos médicos cooperados, pode ser considerado, assim, direto. Os demais serviços médicos são fornecidos por uma rede de hospitais, clínicas e laboratórios, que é simplesmente chamada, ao longo deste relatório, de Rede Médica (Capítulo 2). Em âmbitos estadual e nacional, a Unimed-Rio opera em regime de intercâmbio com as mais de 370 outras singulares do Sistema Unimed.

2.3 ESTRUTURA OPERACIONAL DA ORGANIZAÇÃO

Estrutura operacional da organização, incluindo principais divisões, unidades operacionais e joint ventures
Capítulo 1 - item "Organograma" - Página 13. Unidades operacionais: Barra da Tijuca, Centro e Benfica, além da estrutura de lojas próprias e em hospitais, cujos detalhes encontram-se no Capítulo 4 - Clientes - Página 43.

2.4 LOCALIZAÇÃO DA SEDE DA ORGANIZAÇÃO

Av. Armando Lombardi, 400, lojas 101 a 105 e 108 e 109, Barra da Tijuca, Cep 22.640-000, Rio de Janeiro - RJ.

2.5 NÚMERO DE PAÍSES EM QUE A ORGANIZAÇÃO OPERA

Não se aplica.

2.6 TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

Cooperativa de trabalho.

2.7 TIPO E NATUREZA JURÍDICA DA PROPRIEDADE

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

2.8 PORTE DA ORGANIZAÇÃO

Porte da organização, incluindo: número de empregados, vendas líquidas ou receitas líquidas, capitalização total discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido, quantidade de produtos ou serviços, ativo total, proprietários beneficiários, vendas, receitas por região.
Número de empregados: 1.473. Vendas líquidas: no ano, registrou Receita líquida de R\$ 1.790,597, com distribuição do valor adicionado de R\$ 7 milhões. Quantidade de produtos oferecidos: 240 (Critério - diversos tipos de contratação - individual nacional, individual estadual, empresarial coletivo até 49 vidas, empresarial coletivo de 50 a 199 vidas, empresarial coletivo a partir de 200 vidas, adesão grandes grupos, fatura, adesão grandes grupos boleto - dentro de cada tipo de contratação temos as seguintes segmentações: planos completos, planos hospitalares e co-participativos e para cada segmentação possuímos seis redes de atendimento - personal, alfa, beta, delta, omega e omega platinum - só para planos empresariais). Proprietários beneficiários (incluindo identificação + percentual de participação): todos os cooperados são beneficiários, com igual participação e direito a voto não havendo nenhuma distinção entre eles. As informações referentes à posição patrimonial da Unimed-Rio ainda não estavam auditadas no momento da impressão deste volume. Por favor, consulte o volume anexo para obtê-las.

2.9 PRINCIPAIS MUDANÇAS DURANTE O PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO REFERENTES A PORTE, ESTRUTURA OU PARTICIPAÇÃO ACIONÁRIA

Localização ou mudanças nas operações, inclusive abertura, fechamento e expansão de unidades operacionais; mudança na estrutura do capital social e outra formação de capital, manutenção ou alteração nas operações.
Não houve mudança efetiva nas unidades de operação. A estrutura de capitais da organização tem sofrido mutações pela integralização gradual do capital social por parte dos sócios e pela adesão de novos, que estão detalhadas no balanço do exercício.

2.10 PRÊMIOS RECEBIDOS NO PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO

Prêmios de Marketing e Comunicação Corporativa - Página 48. Prêmios de Gestão de Pessoas - Página 56. Reconhecimentos pela Gestão - Página 72.

3. PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO

PERFIL DO RELATÓRIO

3.1 PERÍODO COBERTO PELO RELATÓRIO (COMO ANO CONTÁBIL / CÍVIL)

De 01/01/2008 a 31/12/2008.

3.2 DATA DO RELATÓRIO ANTERIOR MAIS RECENTE

8 de março de 2007.

3.3 CICLO DE EMISSÃO DE RELATÓRIOS (ANUAL, BIENAL, ETC.)

Anual.

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

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

ESCOPO E LIMITE DO RELATÓRIO

3.5 PROCESSO PARA DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

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

As informações para este indador estão disponíveis na seção "Informações sobre este relatório" - Página 6.

3.6 LIMITE DO RELATÓRIO

Limite de abrangência das informações apresentadas

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

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

Limite de abrangência das informações apresentadas. Explicação GRI - Se o limite e o escopo do relatório não abordam toda a gama de impactos econômicos, ambientais e sociais relevantes da organização, declare a estratégia e cronograma estipulados para atingir cobertura completa.

Não foram identificadas.

3.8 BASE PARA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Referência a join ventures, subsidiárias, instalações arrendadas, operações terceirizadas e outras organizações que possam afetar significativamente a comparabilidade entre períodos e/ou organizações.

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

3.9 TÉCNICAS DE MEDIÇÃO DE DADOS E AS BASES DE CÁLCULOS

Todas as formas de cálculo de dados, incluindo hipóteses, estimativas e/ou qualquer outra que sustentem indicadores e outras informações do relatório

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

3.10 EXPLICAÇÃO SOBRE REFORMULAÇÕES DE INFORMAÇÕES FORNECIDAS EM RELATÓRIOS ANTERIORES

Toda e qualquer alteração significativa de dados deverá ser informada e explicada.

Não há.

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

Em 2008 a cooperativa ampliou a consulta aos públicos de interesse para a definição do conteúdo. As explicações estão na seção "Informações sobre este relatório" - Página 6.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

3.12 TABELA QUE IDENTIFICA A LOCALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO RELATÓRIO

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

Além das respostas desta tabela, ao longo dos textos há indicações gráficas que remetem o conteúdo específico a algum indicador GRI.

VERIFICAÇÃO

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

Política e prática atual para a busca de verificação externa para o relatório. Se a verificação não for incluída no relatório de sustentabilidade, é preciso explicar o escopo e a base de qualquer verificação externa fornecida, bem como a relação entre a organização relatora e os auditores.

O Relatório foi enviado para avaliação prévia do GRI e de empresas que já adotaram o modelo. Consta, no fim da publicação, a autoavaliação da cooperativa com relação ao grau de aderência aos critérios propostos e o indicador da avaliação externa. Para mais informações, consulte www.globalreporting.org (em inglês).

4. GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO

GOVERNANÇA

4.1 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO, INCLUINDO, COMITÊS, ETC.

Estrutura de governança da organização, incluindo comitês sobre o mais alto órgão de governança responsável por tarefas específicas, tais como estabelecimento de estratégias ou supervisão da organização.

Consulte o esquema e o texto nas páginas 12 e 13.

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

Indicação caso o presidente do mais alto órgão de governança também seja um diretor executivo, e suas funções dentro da administração da organização e as razões para tal.

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

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

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

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

Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.

Informações sobre participação de acionistas: Página 12. Informações sobre participação de colaboradores: Página 56.

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

Incluir referências e processos relativos a: uso de deliberações de acionistas ou outros mecanismos que permitam acionistas minoritários expressar opiniões à alta direção, informações e consultas aos empregados das relações de trabalho com órgãos de representação formal, como comissões de trabalhadores, em nível organizacional e representação de empregados no mais alto órgão de governança.

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

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

Em janeiro de 2008, foi criada a Ouvidoria da Unimed-Rio, que, além de atuar como instância máxima de atendimento e com a melhoria dos processos internos, também assegura o bom entendimento entre as partes envolvidas em uma demanda, evitando conflitos de interesse.

A área de Riscos Empresariais também é responsável por mapear e mitigar todos os riscos, até mesmo aqueles que possam gerar conflitos de interesse.

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

Processos para determinações das qualificações e conhecimento dos membros do mais alto órgão de governança para definir a estratégia da organização para questões relacionadas a temas econômicos, ambientais e sociais.

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

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

A missão, a visão, os valores organizacionais e os compromissos da Unimed-Rio estão disponíveis no Capítulo 1 - Visão Estratégica (página 11), em que também está explícito como eles se relacionam com a sustentabilidade da gestão (página 10). Além disso, foi implementado em agosto de 2007 o Código de Conduta Profissional da cooperativa, que torna as relações da Unimed-Rio com seus públicos mais éticas e transparentes, além de conscientizar os colaboradores de seus direitos e deveres em suas relações profissionais.

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

Procedimentos do mais alto órgão de governança para supervisionar a identificação e gestão por parte da organização do desempenho econômico, ambiental e social, incluindo riscos e oportunidades relevantes, assim como a adesão ou conformidade com normas acordadas internacionalmente, códigos de conduta e princípios.

Há inúmeros mecanismos de monitoramento e controle, entre os quais merecem destaque as reuniões mensais com os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico, nas quais são analisados os principais indicadores de gestão e desempenho econômico-financeiro. Existem estruturas específicas para o monitoramento permanente de riscos, atingimento dos objetivos estratégicos e relacionamento com a ANS. Mais informações podem ser encontradas no Capítulo 1 - Visão Estratégica, no item "Governança Corporativa" - Página 12.

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

O desenvolvimento deste relatório, segundo critérios aderentes às melhores práticas de gestão sustentável, apresenta-se hoje como um procedimento para este fim. Além disso, os Conselhos de Administração, Fiscal e Técnico e assembleias dos cooperados também exercem este papel.

COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS

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

Explicar o posicionamento da empresa frente a este princípio.

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

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

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

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

Possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa destes órgãos. Integra projetos ou comitês.

Contribui com recurso de monta além da taxa básica como organização associada. Considera estratégica sua atuação como associada.

Integra a Federação das Unimed do estado do Rio de Janeiro, o Comitê de Responsabilidade da Federação Rio, o grupo Ethos Rio de Janeiro e o Comitê de Memória Empresarial da Associação Brasileira de Comunicação Corporativa e Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial. A cooperativa também foi convidada para participar das discussões de elaboração da ISO 26000.

ENGAJAMENTO DOS STAKEHOLDERS

4.14 RELAÇÃO DE GRUPOS DE STAKEHOLDERS ENGAJADOS PELA ORGANIZAÇÃO

Comunidade, Sociedade Civil, Clientes, Acionistas e Provedores de capital, Fornecedores, Empregados, outros trabalhadores - prestadores, terceirizados, etc. - e seus sindicatos. Comunidade e Sociedade Civil, Clientes particulares e empresariais, Médicos Cooperados (acionistas), Fornecedores médicos, Fornecedores de outros serviços e bens, Colaboradores (possuem uma associação), demais singulares do Sistema Unimed, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Ministério da Saúde, Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro.

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

Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não.

Anualmente, a cooperativa passa por um processo de planejamento estratégico que, entre outras ações, faz a análise de cenários e os públicos de interesse com os quais a Unimed-Rio deve se engajar são definidos.

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

Inclui o processo da organização para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar ou não

Com clientes e cooperados, a Unimed-Rio mantém, há mais de dez anos, uma política anual de pesquisa de opinião. Além disso, os cooperados possuem ao menos uma assembléia geral por ano. Os colaboradores também participam de levantamentos anuais e estão constantemente expostos a difusão de informação e obtenção de respostas por meio da política de comunicação interna, além de contar com dois eventos anuais com o presidente, para alinhamento estratégico e compartilhamento de temas fundamentais da gestão. Em 2008, também foram realizadas pesquisas com a imprensa e com os corretores.

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

As informações estão disponíveis na seção "Informações sobre este relatório" - Página 6.

INDICADORES DE DESEMPENHO ECONÔMICO

ASPECTO: DESEMPENHO ECONÔMICO

EC1	ESSENCIAL	<p>VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO, INCLUINDO RECEITAS, CUSTOS OPERACIONAIS, REMUNERAÇÃO DE EMPREGADOS, DOAÇÃO E OUTROS INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE, LUCROS ACUMULADOS E PAGAMENTOS PARA PROVEDORES DE CAPITAL E GOVERNOS.</p> <p>Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed-Rio é integralmente redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento - o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 1,79 bilhão em 2008.</p>
EC2	ESSENCIAL	<p>IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES PARA AS ATIVIDADES DE ORGANIZAÇÕES DEVIDO A MUDANÇAS CLIMÁTICAS</p> <p>O acirramento das condições climáticas representa para a Unimed-Rio a necessidade de intensificação de sua já instaurada política de valorização da medicina preventiva. O aumento da incidência de doenças respiratórias crônicas e das neoplasias de pele indica esta tendência.</p>
EC3	ESSENCIAL	<p>COBERTURA DAS OBRIGAÇÕES DO PLANO DE PENSÃO E BENEFÍCIOS DEFINIDOS QUE A ORGANIZAÇÃO OFERECE</p> <p>Transporte: Como previsto em lei, este benefício é estendido a todos os colaboradores, independentemente da forma de contratação. (CLT + Terceirizados + Temporários + Prestadores).</p> <p>Alimentação: Abrange 100% dos colaboradores.</p> <p>Plano de Saúde: Oferecido aos colaboradores sob regime de CLT e seus dependentes, além dos estagiários.</p> <p>Incentivo Universitário: Colaboradores sob o regime de CLT, desde que atendam às seguintes condições: ter, no mínimo, um ano de empresa, estejam cursando disciplinas que tenham ligação com o negócio da empresa e não ser reprovado em mais de duas disciplinas por período.</p> <p>Auxílio Creche: Colaboradores sob regime de CLT do sexo feminino. Este benefício está vinculado à inscrição dos filhos menores de sete anos em escolas de ensino infantil.</p> <p>Seguro de Vida: Benefício concedido ao corpo gerencial da cooperativa.</p> <p>Previdência Privada: Benefício concedido ao corpo diretivo da Unimed-Rio.</p>
EC4	ESSENCIAL	<p>AJUDA FINANCEIRA SIGNIFICATIVA RECEBIDA DO GOVERNO</p> <p>Não houve no período coberto pelo Relatório.</p>
EC5	ADICIONAL	<p>VARIAÇÃO DA PROPORÇÃO DO SALÁRIO MAIS BAIXO COMPARADO AO SALÁRIO MINÍMO LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES.</p> <p>O menor salário da Unimed-Rio é de R\$ 360,00, para os Jovens aprendizes com carga horária diferenciada, de 6 horas. O salário mínimo local é de R\$ 470,34.</p>
EC6	ESSENCIAL	<p>POLÍTICAS, PRÁTICAS E PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES</p> <p>Por sua atuação local, mais de 80% dos fornecedores contratados são locais. A natureza da operação da cooperativa naturalmente atende a este quesito.</p>
EC7	ESSENCIAL	<p>PROCEDIMENTOS PARA CONTRATAÇÃO LOCAL E PROPORÇÃO DE MEMBROS DA ALTA GERÊNCIA RECRUTADOS NA COMUNIDADE LOCAL EM UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES</p> <p>A Unimed-Rio possui unidades somente no município do Rio de Janeiro e praticamente a totalidade de seus executivos é recrutada na cidade. A alta administração é composta por membros radicados na cidade, por serem cooperados (médicos que residem e trabalham na capital carioca).</p>

ASPECTO: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

EC8	ESSENCIAL	DESENVOLVIMENTO E IMPACTO DE INVESTIMENTOS EM INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS OFERECIDOS, PRINCIPALMENTE PARA BENEFÍCIOS PÚBLICO, POR MEIO DE ENGAJAMENTO COMERCIAL, EM ESPÉCIE OU ATIVIDADE PRO BONO
		A Unimed-Rio possui uma ação de preservação do canteiro central da Avenida Armando Lombardi, na qual está localizada sua sede administrativa. Este investimento em 2008 foi de R\$ 142 mil.
EC9	ADICIONAL	IDENTIFICAÇÃO E DESCRIÇÃO DE IMPACTOS ECONÔMICOS SIGNIFICATIVOS, INCLUINDO EXTENSÃO DOS IMPACTOS
		Por ser uma organização sem fins lucrativos, a receita global da Unimed-Rio é integralmente redistribuída, seja como contrapartida aos serviços médicos, seja como distribuição de sobras aos cooperados ou ainda como reinvestimento - o que, em última análise, representa distribuição de riqueza para parceiros estratégicos. Este montante foi de R\$ 1,79 bilhão em 2008.

INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL

ASPECTO: MATERIAIS

EN1	ESSENCIAL	MATERIAIS USADOS POR PESO E VOLUME																								
		A tabela abaixo apresenta, em reais, o consumo médio mensal de materiais usados na operação da Unimed-Rio.																								
		<table> <tr> <th>Material</th><th>Valor 2008 em Reais</th><th>Volume 2008 (unid)</th></tr> <tr> <td>Papel - interno</td><td>93.187,22</td><td>Não disponível</td></tr> <tr> <td>Plástico</td><td>1.848,87</td><td>Não disponível</td></tr> <tr> <td>Tinta de impressora</td><td>17.579,53</td><td>Não disponível</td></tr> <tr> <td>Folheto Gestão de Saúde</td><td>Não disponível</td><td>57.692</td></tr> <tr> <td>Jornal Cliente</td><td>352.466,30</td><td>495.000</td></tr> <tr> <td>Jornal Confidencial</td><td>60.540,00</td><td>20.900</td></tr> <tr> <td>Material de publicidade MKT</td><td>1.960,00</td><td>6.000</td></tr> </table>	Material	Valor 2008 em Reais	Volume 2008 (unid)	Papel - interno	93.187,22	Não disponível	Plástico	1.848,87	Não disponível	Tinta de impressora	17.579,53	Não disponível	Folheto Gestão de Saúde	Não disponível	57.692	Jornal Cliente	352.466,30	495.000	Jornal Confidencial	60.540,00	20.900	Material de publicidade MKT	1.960,00	6.000
Material	Valor 2008 em Reais	Volume 2008 (unid)																								
Papel - interno	93.187,22	Não disponível																								
Plástico	1.848,87	Não disponível																								
Tinta de impressora	17.579,53	Não disponível																								
Folheto Gestão de Saúde	Não disponível	57.692																								
Jornal Cliente	352.466,30	495.000																								
Jornal Confidencial	60.540,00	20.900																								
Material de publicidade MKT	1.960,00	6.000																								
EN2	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE MATERIAS USADOS PROVENIENTES DE RECICLAGEM																								
		Parte do material de comunicação corporativa direcionado a clientes e cooperados já é confeccionado em papel reciclado e o papel branco utilizado vem de fornecedores com certificação quanto suas reservas naturais (certificação de reflorestamento). Não foi concluído o projeto de aplicar o reciclado a todos os documentos internos.																								

ASPECTO: ENERGIA

EN3	ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA DIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA																																															
Contas de Consumo - média mensal do período de janeiro a dezembro de 2008																																																	
<table><tr><td></td><td colspan="3">Quantidade</td><td colspan="3">Valor</td></tr><tr><td></td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td><td>2006</td><td>2007</td><td>2008</td></tr><tr><td>Água</td><td></td><td></td><td></td><td>63.581,40</td><td>99.764,32</td><td>139.894,63</td></tr><tr><td>Gás</td><td></td><td></td><td></td><td>150.358,95</td><td>151.231,30</td><td>204.333,98</td></tr><tr><td>Diesel</td><td>160</td><td>240</td><td>422</td><td>265,60</td><td>429,60</td><td>781,92</td></tr><tr><td>Luz</td><td></td><td></td><td></td><td>927.277,39</td><td>1.032.695,50</td><td>1.181.547,31</td></tr></table>									Quantidade			Valor				2006	2007	2008	2006	2007	2008	Água				63.581,40	99.764,32	139.894,63	Gás				150.358,95	151.231,30	204.333,98	Diesel	160	240	422	265,60	429,60	781,92	Luz				927.277,39	1.032.695,50	1.181.547,31
	Quantidade			Valor																																													
	2006	2007	2008	2006	2007	2008																																											
Água				63.581,40	99.764,32	139.894,63																																											
Gás				150.358,95	151.231,30	204.333,98																																											
Diesel	160	240	422	265,60	429,60	781,92																																											
Luz				927.277,39	1.032.695,50	1.181.547,31																																											
EN4	ESSENCIAL	CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA DISCRIMINADO POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA																																															
Não foi registrado.																																																	
EN5	ADICIONAL	ENERGIA ECONOMIZADA DEVIDO A MELHORIAS EM CONSERVAÇÃO E EFICIÊNCIA																																															
A Unimed-Rio instalou, com o objetivo de ganho de eficiência energética, um gerador para ar-condicionado alimentado a gás. O monitoramento do consumo por fonte energética criado para a composição dos indicadores darão origem a ações de redução de consumo. Desde 2004, a comunicação interna inclui uma campanha sobre Consumo Consciente. É também realizada coleta de papel seletiva visando à doação (destinada ao Papel Pinel, entidade apoiada pelo programa de Responsabilidade Social). Em 2008, foram direcionadas 14,6 toneladas de papel.																																																	
EN6	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA FORNECER PRODUTOS E SERVIÇOS COM BAIXO CONSUMO DE ENERGIA, OU QUE USEM ENERGIA GERADA POR RECURSOS RENOVÁVEIS, E A REDUÇÃO NA NECESSIDADE DE ENERGIA RESULTANTE DESSAS INICIATIVAS.																																															
Não se aplica, pela natureza do negócio.																																																	
EN7	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR O CONSUMO DE ENERGIA INDIRETA E AS REDUÇÕES OBTIDAS																																															
Em 2008, foi realizada uma campanha de comunicação interna abordando a importância do consumo consciente.																																																	

ASPECTO: ÁGUA

EN8	ESSENCIAL	TOTAL DE RETIRADA POR FONTE
		A Unimed-Rio só utiliza como fonte a rede pública mantida pela Cedae e o total pago pelo consumo em todas as unidades em 2008 foi de R\$ 139.894,63.
EN9	ADICIONAL	FONTES HÍDRICAS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADAS POR RETIRADA DE ÁGUA.
		Não se aplica, pela natureza do negócio.
EN10	ADICIONAL	PERCENTUAL E VOLUME TOTAL DE ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA
		Pelo exposto acima, não há mecanismos de reutilização. A água, no entanto, é um dos quatro aspectos abordados nas campanhas informativas do Consumo Consciente, desde 2004.

ASPECTO: BIODIVERSIDADE

EN11	ESSENCIAL	LOCALIZAÇÃO E TAMANHO DA ÁREA POSSUÍDA, ARRENDADA OU ADMINISTRADA DENTRO DAS ÁREAS PROTEGIDAS, OU ADJACENTES A ELAS, E ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS.
		Não há.
EN12	ESSENCIAL	DESCRIÇÃO DE IMPACTOS SIGNIFICATIVOS NA BIODIVERSIDADE DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS EM ÁREAS PROTEGIDAS E EM ÁREAS DE ALTO ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE FORA DAS ÁREAS PROTEGIDAS
		Não existe impacto significativo originado da operação, mas a iniciativa de manutenção do manguezal próximo à sede, área de alto índice de biodiversidade, tem sensibilizado empresas ao redor, além dos resultados físicos descritos no item anterior. Quanto ao esgoto, há tratamento de 100% do material produzido, em estação de tratamento administrada pelo condomínio Barra Private, na sede da Unimed-Rio, operando com processos naturais, despejado água na lagoa com 97% de pureza, segundo fiscalização da Feema.
EN13	ESSENCIAL	HÁBITATS PROTEGIDOS OU RESTAURADOS
		Restauração da faixa de mangue.
EN14	ADICIONAL	ESTRATÉGIAS, MEDIDAS EM VIGOR E PLANOS FUTUROS PARA GESTÃO DE IMPACTOS NA BIODIVERSIDADE
		Não se aplica.
EN15	ADICIONAL	NÚMERO DE ESPÉCIES NA LISTA VERMELHA DA IUCN E EM LISTAS NACIONAIS DE CONSERVAÇÃO COM HABITATS EM ÁREAS AFETADAS POR OPERAÇÕES DISCRIMINADAS PELO NÍVEL DE RISCO DE EXTINÇÃO.
		Não se aplica.

ASPECTO: EMISSÕES, EFLUENTES E RESÍDUOS

EN16	ESSENCIAL	TOTAL DE EMISSÕES DIRETAS E INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
		A Unimed-Rio é uma prestadora de serviços e não tem atividade industrial, sendo os níveis de emissão referentes somente aos da operação de aparelhos de ar-condicionado para suas unidades. A cooperativa está desprovida de meios, no momento, para aferir estes volumes e pesos.
EN17	ESSENCIAL	OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS RELEVANTES DE GASES DE EFEITO ESTUFA, POR PESO
		A Unimed-Rio é uma prestadora de serviços e não tem atividade industrial, portanto não há outras emissões relevantes.
EN18	ADICIONAL	INICIATIVAS PARA REDUZIR AS EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA E AS REDUÇÕES OBTIDAS.
		Ao longo de 2008, a Unimed-Rio realizou uma parceria com a ONG SOS Mata Atlântica para o plantio de sete mil mudas, como forma de neutralizar nossas emissões.
EN19	ESSENCIAL	EMISSÕES DE SUBSTÂNCIAS DESTRUIDORAS DA CAMADA DE OZÔNIO, POR PESO.
		A frota de veículos da Unimed-Rio compreende 10 veículos com motores que vão de 1.3 a 2.0. Foram rodados 181.392 quilômetros. Três veículos da frota possuem motor bicombustível e os demais, a gasolina.
EN20	ESSENCIAL	NOX, SOX E OUTRAS EMISSÕES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS, POR TIPO E PESO.
		A Unimed-Rio é uma prestadora de serviços e não tem atividade industrial, portanto não há emissões relevantes destes gases.
EN21	ESSENCIAL	DESCARTE TOTAL DE ÁGUA, POR QUANTIDADE E DESTINAÇÃO.
		A Unimed-Rio não utiliza água em seu processo de produção, sendo o descarte somente o referente ao consumo para a manutenção de suas unidades. A cooperativa está ainda desprovida de mecanismos confiáveis para aferir o volume de água descartada. Informações sobre o tratamento de água servida podem ser encontrados no indicador EN23, abaixo.
EN22	ESSENCIAL	PESO TOTAL DE RESÍDUOS, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO
		Da operação da Unimed-Rio não resulta qualquer tipo de resíduo especial. O lixo segue os padrões de tratamento adequados, mas a cooperativa ainda não tem mecanismos confiáveis para aferição do peso total. O papel descartado é integralmente direcionado a um projeto específico e o peso total em 2008 foi de 14 toneladas de material.
EN23	ESSENCIAL	NÚMERO E VOLUME TOTAL DE DERRAMAMENTOS SIGNIFICATIVOS
		Existe estação de tratamento de esgoto administrada pelo condomínio Barra Private, em nossa Sede, operando com processos naturais, despejado na lagoa com 97% de pureza, fiscalizado pela FEEMA.
EN24	ADICIONAL	PESO DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS OU TRATADOS CONSIDERADOS PERIGOSOS NOS TERMOS DA CONVENÇÃO BRASILEIRA - ANEXO I, II, III, VIII, E PERCENTUAL DE CARREGAMENTOS DE RESÍDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE.
		Não se aplica.
EN25	ADICIONAL	IDENTIFICAÇÃO, TAMANHO, STATUS DE PROTEÇÃO E ÍNDICE DE BIODIVERSIDADE DE CORPOS D'ÁGUA E HABITATS RELACIONADOS SIGNIFICATIVAMENTE AFETADOS POR DESCARTES DE ÁGUA E DRENAGEM REALIZADOS PELA ORGANIZAÇÃO RELATORA.
		Não se aplica.

ASPECTO: PRODUTOS E SERVIÇOS

EN26	ESSENCIAL	INICIATIVAS PARA MITIGAR OS IMPACTOS AMBIENTAIS DE PRODUTOS E SERVIÇOS E A EXTENSÃO DA REDUÇÃO DESSES IMPACTOS
		A Unimed-Rio promove o controle de resíduos hospitalares dos ambulatórios próprios (denominados espaços Saúde) que representaram um custo de R\$ 3.000,00 em 2008, além de já ter elaborado o projeto de gerenciamento de resíduos de saúde para os médicos cooperados, segundo as Resoluções nº. 358 de 29 de abril do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) e RdC nº. 33/2003 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). A ação será implantada em 2009.
EN27	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE PRODUTOS E SUAS EMBALAGENS RECUPERADAS EM RELAÇÃO AO TOTAL DE PRODUTOS VENDIDOS, POR CATEGORIA DE PRODUTOS.
		Os produtos da Unimed-Rio não possuem embalagem, portanto não pode haver recuperação. Os materiais de apoio aos serviços prestados não retornam à cooperativa.

ASPECTO: CONFORMIDADE

EN28	ADICIONAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DE NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS
		Não foram observadas no período.
EN29	ADICIONAL	IMPACTOS AMBIENTAIS SIGNIFICATIVOS DO TRANSPORTE DE PRODUTOS E OUTROS BENS E MATERIAIS UTILIZADOS NAS OPERAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO, BEM COMO DO TRANSPORTE DE TRABALHADORES.
		Não se aplica.

ASPECTO: GERAL

EN30	ESSENCIAL	TOTAL DE INVESTIMENTOS E GASTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL, POR TIPO.
		Uma primeira ação de destaque neste sentido é o projeto Arredores, que inclui a ação mangue Saudável, visando a recuperação e a manutenção do manguezal e da restinga localizados atrás da sede da Unimed-Rio. O investimento nesta iniciativa foi de R\$ 27.600,00 em 2008. Foram retirados 86 sacos de 200 litros cada de lixo em 2008. Outra iniciativa do projeto redores voltada para a proteção ambiental é a Ação Educativa. Esta ação teve um custo de R\$ 37.380,22 e contou com a capacitação de 341 crianças.

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

ASPECTO: EMPREGO

LA1	ESSENCIAL	TOTAL DE TRABALHADORES, POR TIPO DE EMPREGO, CONTRATO DE TRABALHO E REGIÃO				
Informações referentes ao Total de Colaboradores CLT em 2008 - 1.473						
CATEGORIAS DE CARGOS POR COLABORADORES CLT						
Cargo	Quantidade			%		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Diretoria	5	5	5	0,47%	0,41%	0,34%
Gerência	30	38	47	2,82%	2,48%	3,19%
Administrativos (adm./analistas /especialistas)	671	788	908	63,18%	55,41%	61,64%
Produção (técnicos / operacionais)	356	380	513	33,52%	29,40%	34,83%
EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO						
Tipo	Quantidade			%		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CLT (Inclui Jovens Aprendizizes)	1057	1206	1473	84,6	86,8	86,95%
Terceirizados	172	165	203	13,8	11,9	11,98%
Temporários	9	10	6	0,7	0,7	0,35%
Prestadores	0	0	0	0	0	0,00%
Pessoas Jurídicas	11	9	12	0,9	0,6	0,71%
Outros	0	0	0	0	0	0
COLABORADORES POR LOCALIDADES						
Bairros	Quantidade			%		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Barra da Tijuca	555	638	781	52,51	52,90%	53,02%
Botafogo	2	2	2	0,19	0,17%	0,14%
Caju	4	0	0	0,38	0,00%	0,00%
Campo Grande	2	3	3	0,19	0,25%	0,20%
Centro	443	517	645	41,91	42,87%	43,79%
Copacabana	7	6	8	0,66	0,50%	0,54%
Gávea	3	3	3	0,28	0,25%	0,20%
Madureira	5	5	7	0,47	0,41%	0,48%
Taquara	4	5	0	0,38	0,41%	0,00%
Tijuca	23	23	22	2,18	1,91%	1,49%
Benfica	5	4	2	0,47	0,33%	0,14%
Maria da Graça	4	0	0	0,38	0,00%	0,00%

LA2	ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL E TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO.				
ROTATIVIDADE POR CARGOS (TURN-OVER)						
Tipo	Quantidade			%		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Diretoria	0	0	0	0	0	0
Gerência	7	4	12	1,27	0,5	0,33
Administrativos (adm/analistas /especialistas)	106	185	332	2,71	7,04	9,39
Produção (técnicos/operacionais)	381	372	336	4,79	4,34	9,51
ROTATIVIDADE POR GÊNERO (TURN-OVER)						
Tipo	Quantidade			%		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Feminino	329	353	464	2,02	1,93	1,31
Masculino	165	208	216	2,04	2,3	0,6

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA (TURN-OVER)

Tipo	Quantidade						%
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	
Menores de 18 anos	0	1	12	0	0,1	0,33	
De 19 a 35 anos	267	376	461	2,38	2,68	1,91	
De 36 a 60 anos	219	175	205	1,7	1,33	0,57	
Maiores de 61 anos	20	1	2	7,3	0,53	0,5	

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

BENEFÍCIOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO

Tipo de Contrato de trabalho / Benefícios	Vale - Transporte			Vale-Refeição/ Alimentação*			Plano de Saúde			Auxílio Creche **			Incentivo Universitário ***		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
CLT (Inclui Jovens Aprendizizes)	580	692	982	1057	1206	1473	1057	1206	1473	114	110	147	80	80	80
Terceirizados	140	150	182	172	165	203	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporários	4	8	4	9	11	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prestadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pessoas Jurídicas	0	0	0	11	9	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* O Colaborador tem a opção de receber o vale-refeição ou alimentação.

** Benefício concedido somente para as mulheres.

*** Para ter direito a este benefício o colaborador precisa:

1 - Ter no mínimo, um ano de empresa.

2 - Só serão contemplados cursos que tenham ligação com o negócio da empresa

3 - O colaborador não pode ser reprovado em mais de duas disciplinas por período.

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

ASPECTO: RELAÇÃO ENTRE OS TRABALHADORES E A GOVERNANÇA

LA4 ESSENCIAL PERCENTUAL DE EMPREGADOS ABRANGIDOS POR ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

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

OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE (EM PORCENTAGEM %)

Empregados	Em relação ao total de empregados			Em relação ao total de cargos de gerência		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Mulheres	67,55%	62,02%	68,23%	41,00%	41,00%	46,80%
Mulheres Negras	4,73%	4,23%	1,43%	0,00%		
Homens Negros	1,99%	2,88%	1,77%	4,00%	3,00%	2,10%
Homens Pardos	7,00%	7,00%	3,19%	0,00%		
Mulheres Pardas	9,00%	10,00%	6,92%	0,00%		
Portadores de Deficiência	0,20%	0,00%	0,2%			
Acima de 45 anos	15,52%	14,10%	14,19%	37,00%	34,00%	31,91%

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

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

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

LA6 ADICIONAL PERCENTUAL DOS EMPREGADOS REPRESENTADOS EM COMITÊS FORMAIS DE SEGURANÇA E SAÚDE, COMPOSTOS POR GESTORES E POR TRABALHADORES QUE AJUDAM NO MONITORAMENTO E ACONSELHAMENTO SOBRE PROGRAMAS DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

100% dos colaboradores. A Unimed-Rio mantém a Cipa com 12 colaboradores, sendo metade eleita pelo corpo funcional, de forma direta e sigilosa, e a outra metade indicada pelo corpo diretivo. O Programa Para Viver Melhor, de promoção e prevenção de saúde, confere especial atenção ao público interno, com diversas ações regulares de apoio ao bem-estar dos colaboradores. Mais informações sobre estas ações no Capítulo 5 - Colaboradores (página 55).

LA7 ESSENCIAL TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, POR REGIÃO.

Foram registrados 16 casos classificados internamente como acidentes de trabalho em 2008, 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.

TOTAL DE EMPREGADOS: 1.473

Índices de Segurança e Saúde Ocupacional

	Quantidade
	2008
Dias perdidos	3851
Absenteísmo	1311
Óbito	0

LA8 ESSENCIAL PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO, TREINAMENTO, ACONSELHAMENTO, PREVENÇÃO E CONTROLE DE RISCO EM ANDAMENTO PARA DAR ASSISTÊNCIA A EMPREGADOS, SEUS FAMILIARES OU MEMBROS DA COMUNIDADE COM RELAÇÃO A DOENÇAS GRAVES.

Esta é uma das principais frentes de atuação do programa Para Viver Melhor, com diversas ações que estão detalhadas nos capítulos de acordo com o público-alvo (Colaboradores, Clientes e Sociedade).

LA9	ADICIONAL	TEMAS RELATIVOS À SEGURANÇA E SAÚDE COBERTOS POR ACORDOS FORMAIS COM SINDICATOS			
Não se aplica.					
LA10	ESSENCIAL	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO, POR FUNCIONÁRIO, DISCRIMINAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL.			
Média de horas de treinamento por categoria					
		Quantidade	%	Quantidade	%
			2007		2008
	Operacional	11712	16,21%	40738,91	34,56%
	Administrativo/ Técnico	52691,9	72,94%	63053,98	53,50%
	Todos os tipos de lideranças *	7123,5	9,86%	13023,74	11,05%
	Executivos (Superintendentes + Alta Gestão)	715	0,99%	1032,37	0,89%
* Coordenação, Lideranças, Gerências de Lojas, Gerentes de Unidades e Gerências Executivas					
LA11	ADICIONAL	PROGRAMAS PARA GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTINUADA QUE APÓIAM A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS FUNCIONÁRIOS E PARA GERENCIAR O FIM DA CARREIRA.			
O processo de avaliação de desempenho está descrito no Capítulo 5 - Colaboradores (página 53). Além disso, a Unimed-Rio presta aconselhamento e apoio para a recolocação de todos os colaboradores desligados que aceitarem o auxílio.					
LA12	ADICIONAL	PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA.			
Segundo o exposto no indicador anterior, 100% dos colaboradores são convidados a participar do processo. Em 2008, o índice de adesão foi superior a 99,23%.					

ASPECTO: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

LA13	ESSENCIAL	COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS RESPONSÁVEIS PELA GOVERNANÇA CORPORATIVA E DISCRIMINAÇÃO DE EMPREGADOS POR CATEGORIA, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE.					
DIVERSIDADE DOS COLABORADORES							
				% em relação ao total de empregados			
			2006	2007	2008		
Mulheres			67,55%	62,02%		68,23%	
Mulheres Negras			4,73%	4,23%		1,43%	
Homens Negros			1,99%	2,88%		1,76%	
Homens Pardos			7,00%	7,00%		3,19%	
Mulheres Pardas			9,00%	10,00%		6,92%	
Acima de 45 anos			15,52%	14,10%		14,25%	
GRAU DE ESCOLARIDADE DOS COLABORADORES							
Escolaridade				Quantidade		%	
		2006	2007	2008	2006	2007	2008
Fundamental Incompleto							
Fundamental Completo							
Médio Incompleto		38	13	3,2	0,88		
Médio Completo		426	489	550	40,3	40,5	37,34
Superior Incompleto		242	252	295	22,89	20,9	20,03
Superior Completo		203	252	252	19,21	20,9	17,11
Pós-graduação / MBA		186	175	363	17,6	14,5	24,64
Mestrado Doutorado							
DISTRIBUIÇÃO DE CARGA HORÁRIA POR EMPREGADOS							
Nº. de horas mês				Quantidade		%	
		2006	2007	2008	2006	2007	2008
100 horas		89	104	183	8,42	9,79	12,42
108 horas		3	3	0	0,28	0,25	0
120 horas		1	1	12	0,09	0,08	0,81
144 horas		247	260	314	23,37	21,56	21,32
150 horas		21	79	97	1,99	6,55	6,59
156 horas		1	2	1	0,09	0,17	0,07
170 horas		0	1	1	0,08	0,07	
180 horas		3	0	0	0,28	0	
200 horas		692	756	865	65,47	62,69	58,72
CATEGORIAS DE CARGOS POR MULHERES							
Cargo				Quantidade		%	
		2006	2007	2008	2006	2007	2008
Diretoria		0	0	0	0	0	0
Gerência		12	17	21	1,68	2,13	2,09
Administrativos (adm./analistas /especialistas)		203	247	306	28,43	30,91	30,45
Produção (técnicos / operacionais)		499	535	678	69,89	66,96	67,46
DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR GÊNERO - 2007							
Colaboradores - % em relação ao total				Masculino		Feminino	
% Estatutários - Presidência + Diretoria				0,41		0	
% Executivos - Superintendentes				0,08		0	
% Gestores - Gerentes Executivos				1,74		1,4	

% Lideranças - Coord. + Lideres + Ger.Unid.	3,06	4,96
% Técnicos - Nível Superior	11,32	18,76
% Administrativo	11,32	18,76
% Operacional	5,9	25,35

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR FAIXA ETÁRIA - 2007

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

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR ETNIA - 2007

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

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR GÊNERO - 2008

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

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR FAIXA ETÁRIA - 2008

Colaboradores - % em relação ao total	Menores de 18 anos	De 19 a 35 anos	De 36 a 60 anos	Maiores de 61 anos
% Estatutários - Presidência + Diretoria	0	0	0,06	0,22
% Executivos - Superintendentes	0	0	0,4	0
% Gestores - Gerentes Executivos	0	0	3,35	0
% Lideranças - Coord. + Lideres + Ger.Unid.	0	1,28	6,55	0
% Técnicos - Nível Superior	0	13,17	15,07	0,13
% Administrativo	0,088	16,42	8,16	0
% Operacional	0	25,11	9,2	0

DISTRIBUIÇÃO POR CARGOS - POR ETNIA - 2008

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

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

Remuneração média das mulheres R\$ 2.098,00 e dos homens R\$ 2.795,00. Informações presentes no Balanço Social.

INDICADORES DE DESEMPENHO REFERENTES A DIREITOS HUMANOS

ASPECTO: PRÁTICA DE INVESTIMENTO E DE PROCESSOS DE COMPRA

HR1 ESSENCIAL**PERCENTUAL E NÚMERO TOTAL DE CONTRATOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUAM CLAUSULAS REFERENTES A DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS**

A recomendação para que os contratos veiculassem cláusulas sobre Responsabilidade Social saiu em 30/04/07. Após este período, todos os contratos, à exceção de Aditivos e Contratos de Adesão, foram assinados com estas cláusulas.

Total de contratos ativos formalizados na Área de Compras: 91.

Total de contratos com as cláusulas mencionadas: 34.

Percentual de 37% correspondente ao período de abr/07 a dez/08.

Lembramos que no 2º semestre de 2008, a Área de Compras sofreu grandes alterações em sua estrutura e está passando por processo de Centralização de Compras. Sendo assim, este percentual irá aumentar consideravelmente após a finalização deste processo.

HR2	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE EMPRESAS CONTRATADAS E FORNECEDORES CRÍTICOS QUE FORAM SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES REFERENTES A DIREITOS HUMANOS E AS MEDIDAS TOMADAS
A avaliação dos fornecedores está relacionada ao exposto no indicador anterior e ainda não foi iniciada. O indicador numérico, portanto, é de 0%, por ser uma ação ainda não iniciada.		
HR3	ADICIONAL	TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO PARA EMPREGADOS EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELATIVOS A ASPECTOS DE DIREITOS HUMANOS RELEVANTES PARA AS OPERAÇÕES, INCLUINDO O PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEU TREINAMENTO.
Desde 2007, todos os colaboradores são submetidos a treinamento inicial (ambientação) que abrange os temas descritos, embora a contabilização horária não seja precisa. N° de ambientações em 2008: 12 ambientações ao ano, com 360 colaboradores e 2.880 horas neste treinamento específico.		

ASPECTO: NÃO DISCRIMINAÇÃO

HR4	ESSENCIAL	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E AS MEDIDAS TOMADAS
Não há registros de ocorrências desta natureza.		

ASPECTO: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

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

ASPECTO: TRABALHO INFANTIL

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

ASPECTO: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

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

ASPECTO: PRÁTICAS DE SEGURANÇA

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

ASPECTO: DIREITOS INDÍGENAS

HR9	ESSENCIAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS E MEDIDAS TOMADAS
Não se aplica.		

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

ASPECTO: COMUNIDADE

SO1	ESSENCIAL	NATUREZA, ESCOPO E EFICÁCIA DE QUAISQUER PROGRAMAS E PRÁTICAS PARA AVALIAR E GERIR OS IMPACTOS DAS OPERAÇÕES NAS COMUNIDADES, INCLUINDO A ENTRADA, OPERAÇÃO E SAÍDA
Consulte, no volume anexo a este relatório, o Balanço Social, que contém indicadores numéricos sobre este tema. Neste relatório, por favor consulte as páginas 19, 29, 37, 45, 46, 49, 57, 62, 63 e 65. Informações e relatórios sobre estas ações também estão disponíveis em nosso site, no canal de Responsabilidade Social, por meio da URL: http://www.unimedrio.com.br/CalandraRedirect/?temp=5&proj=NovalInternet&pub=T&comp=Responsabilidade+Social&db=&docid=9C9627B738463C55832573D90053D873		

ASPECTO: CORRUPÇÃO

SO2	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGÓCIO SUBMETIDAS À AVALIAÇÃO DE RISCOS RELACIONADAS À CORRUPÇÃO
100%, por meio de mecanismos corporativos de gerenciamento de riscos empresariais.		
SO3	ESSENCIAL	PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS NAS POLÍTICAS E PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO
Embora não exista um treinamento específico, todos os colaboradores alocados nas áreas de contato direto com o público (atendimento, Contact Center, intercâmbio e Comercial) têm treinamentos diferenciados, com abordagem de conteúdo desta natureza, representando mais de 50% do total do corpo funcional. A Unimed-Rio é signatária do PEPICC (Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção), do Instituto Ethos, conforme indicado anteriormente.		

SO4	ESSENCIAL	MEDIDAS TOMADAS EM RESPOSTA A CASOS DE CORRUPÇÃO
Não houve ocorrências até o momento. O Código de Conduta Profissional da Unimed-Rio especifica procedimentos e medidas cabíveis para tais casos.		

ASPECTO: CORRUPÇÃO

SO5	ESSENCIAL	POSICÕES QUANTO A POLÍTICAS PÚBLICAS E PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E LOBBIES
A Unimed-Rio apóia e envolve-se eventualmente em campanhas públicas de saúde, como, em julho de 2008, quando ofereceu gratuitamente para seus colaboradores a vacina contra a rubéola, em parceria com o Ministério da Saúde. A representação política, por sua vez, é bastante discreta, por ter a Confederação das UNIMEDS do Brasil (UNIMED do Brasil) a função de representar o Sistema na esfera pública e junto aos três poderes.		
SO6	ADICIONAL	VALOR TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES FINANCEIRAS E EM ESPÉCIE PARA PARTIDOS POLÍTICOS OU INSTITUIÇÕES RELACIONADAS, DISCRIMINADAS POR PAÍS.
A Unimed-Rio nunca se envolveu em iniciativas desta natureza.		

ASPECTO: CONCORRÊNCIA DESLEAL

SO7	ADICIONAL	NÚMERO TOTAL DE AÇÕES JUDICIAIS POR CONCORRÊNCIA DESLEAL, PRÁTICA DE TRUSTES E MONOPÓLIO E SEUS RESULTADOS
Nunca houve.		

ASPECTO: CONFORMIDADE

SO8	ESSENCIAL	VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS E NÚMERO TOTAL DE SANÇÕES NÃO-MONETÁRIAS RESULTANTES DA NÃO CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS.
Nunca houve multa ou sanção por inconformidade.		

INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL REFERENTES À SOCIEDADE

ASPECTO: SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

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

ASPECTO: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

PR3	ESSENCIAL	TIPO DE INFORMAÇÃO SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS EXIGIDOS POR PROCEDIMENTOS DE ROTULAGEM, E O PERCENTUAL DE PRODUTOS E SERVIÇOS SUJEITOS A TAIS EXIGÊNCIAS.
Todos os produtos da Unimed-Rio são desenvolvidos sempre em conformidade com a Lei 9.656/98 e suas resoluções normativas posteriores que regulam o setor de Saúde Suplementar e com o Código de Defesa do Consumidor. Em 2008, a cooperativa cumpriu todas as demandas legais de alteração dos contratos. Foram elas: Resolução Normativa 162 – ANS (Trata da Doença ou Lesão Preexistente, Declaração de Saúde, Cobertura Parcial Temporária e Agravos), Resolução Normativa 167 (Alteração do Rol de Procedimentos) – ANS, Lei 11.785/2008 (Definição do tamanho 12 da fonte), Decreto-Lei 6.523 (Inserção do número 0800 nos materiais entregues ao cliente).		
PR4	ADICIONAL	NÚMERO TOTAL DE CASOS DE NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS E CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS RELACIONADOS A INFORMAÇÕES E ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DISCRIMINADOS POR TIPO DE RESULTADOS
No caso do setor de saúde suplementar, não existem tais códigos voluntários, prevalecendo o estabelecido pela ANS e, neste caso específico, pelo Código de Defesa do Consumidor. Em 2008, o evento digno de menção neste sentido foi o lançamento da Ouvidoria para os clientes.		
PR5	ADICIONAL	PRÁTICAS RELACIONADAS À SATISFAÇÃO DO CLIENTE, INCLUINDO RESULTADOS DE PESQUISAS QUE MEDEM ESSA SATISFAÇÃO.
As lojas de atendimento da Unimed-Rio possuem um painel de senhas que monitora o atendimento durante todo o dia, informando volume do atendimento, tempo de atendimento e de espera. Contam, ainda, com líderes aptos a resolver questões de maior complexidade, com rapidez e agilidade. Mensalmente, são emitidos relatórios gerenciais para monitoramento das atividades. Além disso, em alguns hospitais a Unimed-Rio possui Agentes de Atendimento que auxiliam o cliente a resolver todos os problemas enquanto está internado (detalhes na página 43). A Unimed-Rio também realiza pesquisa de opinião, encomendada ao Instituto Datafolha, cujos resultados estão expressos no Capítulo 4 - Clientes (página 40).		

ASPECTO: COMUNICAÇÃO DE MARKETING

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

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

ASPECTO: CONFORMIDADE

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

ASPECTO: COMPLIANCE

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

ÍNDICE REMISSIVO GRI

Para localizar com mais facilidade os indicadores de desempenho GRI-G3, consulte a tabela abaixo.

INDICADOR DE DESEMPENHO ECONÔMICO	PÁGINAS
Abordagem da Gestão Econômica: EC1, EC2, EC3, EC4, EC5, EC6, EC7	32,33,34,35,36, 68, 69, 70, 71, 72, 78, 79
Impactos econômicos indiretos: EC8, EC9	49, 23, 79
INDICADOR DE DESEMPENHO AMBIENTAL	
Materias: EN1, EN2	79
Energia: EN3, EN4, EN5, EN6, EN7	79 e 80
Água: EN8, EN9, EN10	80
Biodiversidade: EN11, EN12, EN13, EN14, EN15	80
Emissões, Efluentes e Resíduos: EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN14, EN25.	80
Produtos e Serviços: EN26, EN27	81
Conformidade: EN28, EN29	81
Geral: EN30	81
INDICADOR SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE	
Emprego: LA1, LA2, LA3.	52, 81 e 82
Relação entre os trabalhadores e a governança: LA4, LA5	56 e 82
Segurança e saúde no trabalho: LA6, LA7, LA8, LA9	54, 55, 82 e 83
Treinamento e educação: LA10, LA11, LA12, LA13, LA14	52, 83 e 84
INDICADOR SOCIAL - DIREITOS HUMANOS	
Práticas de investimentos e processos de compra: HR1, HR2, HR3	85
Não discriminação: HR4	85
Liberdade de associação e negociação coletiva: HR5	85
Trabalho infantil: HR6	85
Trabalho forçado ao análogo ao escravo: HR7	85
Práticas de segurança: HR8	85
Direitos indígenas: HR9	85
INDICADOR SOCIAL - SOCIEDADE	
Comunidade: SO1	19, 29, 37, 49, 57, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 73 e 85
Corrupção: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6	86
Concorrência desleal: SO7	86
Conformidade: SO8	86
INDICADOR SOCIAL - RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO	
Saúde e Segurança do Cliente: PR1, PR2	45, 46 e 86
Rotulagem de produtos e serviços: PR3, PR4, PR5	64 e 86
Comunicação e Marketing: PR6, PR7	46, 47, 48 e 87
Conformidade: PR8	15, 64 e 87
Compliance: PR9	14, 15 e 87



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

FICHA TÉCNICA

Este Relatório consolida o trabalho de quase 5.300 médicos cooperados e 1.500 profissionais da Unimed-Rio ao longo do ano de 2008.

Editor Executivo
VIRGINIO SANCHES

Edição
LILIANE MAFORT

Textos
LILIANE MAFORT E MARCELO KANHAN

Revisão
GISELE BARRETO

Projeto gráfico
INVENTUM DESIGN

Fotos
AGÊNCIA PHOTOCAMERA E ARQUIVO UNIMED-RIO
FORAM UTILIZADAS IMAGENS DO BANCO ISTOCKPHOTO

Pré-impressão e Impressão
MCE GRÁFICA E EDITORA

As informações sobre a gestão da cooperativa e os indicadores da Global Reporting Initiative (GRI) foram obtidos e analisados pelo Grupo de Especialistas em Sustentabilidade (GES).

Executiva responsável pelo GES
ANA VARGAS

Coordenadora do GES
MARCELA MAGALHÃES

Integrantes do GES

ADRIANA SEDA	JOSIAS SILVA
ANA CAROLINA SANT'ANNA	LILIANE MAFORT
ANA MARTA SILVA	LUANA LUIZ
ANDREA APA	LUIZA GARCIA
CAROLINA DAMÁZIO	MARIA ELISA BRASIL
CLÁUDIA MALTESE	PAOLA LISBOA
DÉBORA NASSIF	RENATA LIMA
DEBORA ZAGOTTO	TATIANA CARREIRA
DENISE LIMA	TATIANA MEMÓRIA
DULCE VERAS	TIANA LESSA
ELIANE GUIMARÃES	VALÉRIA COUTINHO
JACQUELINE GROBÉRIO	

Informações Econômico-Financeiras
AROLDIO AIRES
CARLOS SIMÕES

Colaboradores da foto de capa

ALINE NEVES	ALINE VAUGHON
BRUNO COUTINHO	DANIELE CAVALCANTE
DIEGO DE CASTRO	ÉRICA CÔRTEZ
JOSIAS DA SILVA	LUIZ SANTOS

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

Foram impressas 6.000 unidades, em fevereiro de 2008, em papel couché 150g/m² (miolo) e Duo Design 300g/m² (capa).

ANS - nº 39.332-1



Unimed 
Rio

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE UNIMED-RIO
BALANÇO DO EXERCÍCIO

DIVERSIDADE

'08



ANEXO

BALANÇO

Este volume complementa e aprofunda as informações do **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2008 DA UNIMED-RIO**. AQUI ENCONTRAM-SE AS DEMONSTRAÇÕES DO EXERCÍCIO E O BALANÇO SOCIAL DA COOPERATIVA (MODELO IBASE), COM SEUS RESPECTIVOS PARECERES E NOTAS EXPLICATIVAS.

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Os Membros do Conselho Fiscal da UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA, em reunião realizada nesta data, cumprindo o que determina a Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971, disposições estatutárias e Lei 9.656 de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde, tendo examinado o balanço patrimonial, as demonstrações das sobras e perdas, as mutações do patrimônio líquido, o fluxo de caixa e a demonstração do valor adicionado, referentes ao exercício social encerrado em 31 de dezembro de 2008, considerando as conclusões apresentadas no Parecer dos Auditores Independentes de 2009, aprovam as peças pertinentes e consideram adequada a posição patrimonial e econômico-financeira da Cooperativa, estando tudo em condições de receber a aprovação da Assembléia Geral Ordinária.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2009.

DR. ARMINDO FERNANDO M.C. DA COSTA

CONSELHEIRO EFETIVO

DR. ANTONIO ALDO CHIANELLO

CONSELHEIRO EFETIVO

DR. JOSE TAVELA FILHO

CONSELHEIRO EFETIVO

DR. PAULO SÉRGIO DA SILVA BRANCO

CONSELHEIRO SUPLENTE

DR. ANTONIO CARLOS DE C. FREITAS

CONSELHEIRO SUPLENTE

DR. ADELINO JOSÉ R. DE OLIVEIRA

CONSELHEIRO SUPLENTE

BALANÇO PATRIMONIAL 2008

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007

(Em milhares de reais)

ATIVO

	2008	2007 RECLASSIFICADO
CIRCULANTE	220.678	240.994
Disponível e valores equivalentes	66.706	68.316
Caixa e banco	5.258	4.745
Aplicações de liquidez imediata	61.448	63.571
Realizável	153.972	172.678
Aplicações de ações	1.251	2.359
Créd. Operações pl. de assist. à saúde	106.052	126.996
Contraprestação pecuniária	37.602	64.132
Operadora de planos de assist. à saúde	68.450	62.864
Desp. de comercialização diferidas	9.354	5.877
Títulos e créditos a receber	20.914	11.565
Outros valores e bens	16.401	25.881
NÃO CIRCULANTE	701.325	122.563
Realizável a longo prazo	607.827	30.547
Valores e bens	64.358	30.547
Conta-corrente com cooperados	543.469	-
Permanente	93.498	92.016
Investimentos	8.650	6.613
Particip. societárias - investimentos no país	8.466	6.418
Outros investimentos	184	195
Imobilizado	69.065	66.079
Imóveis de uso próprio-não hospitalares	47.360	45.429
Bens móveis-não hospitalares	21.655	20.593
Outras imobilizações - não hospitalares	50	57
Intangível	15.783	16.019
Diferido	-	3.305
TOTAL DO ATIVO	922.003	363.557

PASSIVO

	2008	2007
CIRCULANTE	203.599	184.517
Provisões técnicas	57.433	51.925
Provisão de risco	32.958	51.925
Provisão de eventos ocorridos e não avisados	24.475	-
Eventos a liq. de op. de ass. à saúde	70.770	57.611
Débitos de operações de assist. à saúde	7.165	8.547
Comercialização sobre operações	1.277	3.394
Operadoras de planos de assist. à saúde	2.120	3.546
Outros débitos de op. planos de ass. à saúde	3.768	1.607
Obrigações com pessoal	1.667	-
Tributos e contribuições a recolher	20.333	12.319
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	1.198	-
Fornecedores	10.848	33.537
Empréstimos e financiamentos a pagar	23.142	9.822
Provisões	7.026	6.926
Débitos diversos	4.017	3.830
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	585.852	49.591
Exigível a longo prazo	585.852	49.591
Tributos e contribuições a recolher	38	-
Tributos e contribuições a recolher - parcelamento	4.193	-
Empréstimo e financiamento a pagar	35.473	19.879
Provisão para contingências	543.469	17.266
Débitos diversos	2.679	12.446
PATRIMÔNIO SOCIAL	132.552	129.449
Capital social	90.397	73.248
Reservas	27.521	41.952
Reservas de reavaliação	-	1.773
Reservas de sobras	27.521	40.179
Sobras do exercício	14.634	14.249
Sobras do exercício	21.634	20.301
Sobras antecipadas	(7.000)	(6.052)
TOTAL DO PASSIVO	922.003	363.557

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO

exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007

(Em milhares de reais)

	2008	2007 RECLASSIFICADO
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	1.796.375	1.443.525
Contraprestações líquidas	1.801.585	1.456.273
Variação das provisões técnicas	(3.968)	(10.633)
Receita com adm de planos de assistência saúde	1.325	440
Tributos diretos de op. com planos de ass. à saúde da operadora	(2.567)	(2.555)
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(1.391.114)	(1.108.853)
Eventos indenizáveis	(1.389.595)	(1.108.853)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados	(1.519)	-
Resultado das op. planos de assist. à saúde	405.261	334.672
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(96.821)	(77.652)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(273.088)	(191.872)
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS	58.052	(1.301)
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(62.965)	(44.971)
Provisão para perdas sobre créditos	(53.882)	(42.663)
Outras	(9.083)	(2.308)
Resultado operacional	30.439	18.876
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	(4.138)	5.031
Receitas financeiras	16.353	14.714
Despesas financeiras	(20.491)	(9.683)
RESULTADO PATRIMONIAL	630	1.295
Receitas patrimoniais	630	1.295
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	26.931	25.202
Imposto de renda	(563)	(904)
Contribuição social	(211)	(415)
SOBRAS LÍQUIDAS	26.157	23.883
Distribuição estatutária:		
Reserva legal - 10%	(2.545)	(2.388)
Reserva de assist. téc. educ. e social - 5%	(1.273)	(1.194)
R.A.T.E.S. Art. 87 Lei 5764	(705)	-
SOBRAS Á DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLÉIA	21.634	20.301

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DE SOBRAS & PERDAS EXERCÍCIO FINDO EM 31.DEZ.2008

	Atos principais	Atos auxiliares	Atos não cooperativos	Reservas	Total
CONTRAPREST. EFETIVAS DE OP. PLANO DE ASSIST. À SAÚDE	447.836	1.249.918	98.621		1.796.375
Contraprestações líquidas	449.135	1.253.543	98.907	-	1.801.585
Variação das provisões técnicas	(989)	(2.761)	(218)	-	(3.968)
Receita com adm de planos de assistência saúde	330	922	73	-	1.325
Tributos diretos de operação com planos de assistência à saúde da operadora	(640)	(1.786)	(141)	-	(2.567)
Percentual (%) dos atos	25	70	5		100
EVENTOS INDENIZÁVEIS LÍQUIDOS	(346.805)	(967.937)	(76.372)	-	(1.391.114)
Eventos indenizáveis	(346.426)	(966.880)	(76.289)	-	(1.389.595)
Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	(379)	(1.057)	(83)	-	(1.519)
Resultado das op. planos de assist. à saúde	101.031	281.981	22.249	-	405.261
DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO	(24.138)	(67.368)	(5.315)	-	(96.821)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	(68.080)	(190.015)	(14.993)	-	(273.088)
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS	14.472	40.393	3.187	-	58.052
OUTRAS DESPESAS OPERACIONAIS	(15.697)	(43.811)	(3.457)	-	(62.965)
Provisão para perdas sobre créditos	(13.433)	(37.491)	(2.958)	-	(53.882)
Outras	(2.264)	(6.320)	(499)	-	(9.083)
Resultado operacional	7.588	21.180	1.671	-	30.439
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	(1.032)	(2.879)	(227)	-	(4.138)
Receitas financeiras	4.076	11.379	898	-	16.353
Despesas financeiras	(5.108)	(14.258)	(1.125)	-	(20.491)
RESULTADO PATRIMONIAL	156	439	35	-	630
Receitas patrimoniais	156	439	35	-	630
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS	6.712	18.740	1.479	-	26.931
Imposto de renda	-	-	(563)	-	(563)
Contribuição social	-	-	(211)	-	(211)
SOBRAS LÍQUIDAS	6.712	18.740	705	-	26.157
Distribuição estatutária:					
Reserva legal - 10%	-	-	-	(2.545)	(2.545)
Reserva de assist. tec educ. e social - 5%	-	-	-	(1.273)	(1.273)
R.A.T.E.S. Art. 87 Lei 5764	-	-	-	(705)	(705)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA ASSEMBLÉIA	6.712	18.740	705	(4.523)	21.634

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÕES DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDOExercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007
(Em milhares de reais)

	Capital Realizado	Capital a Integralizar	Reservas de Sobras	Reserva de Reavaliação	Sobras acumuladas	TOTAL
SALDO EM 31/12/2006	70.511	(16.513)	26.783	1.863	16.709	99.353
Aumento de Capital em espécie	14.762	-	-	-	-	14.762
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 13.03.2007	2.987	2.013	-	-	(5.000)	-
Capital Integralizado	-	542	-	-	-	542
Baixa de Cooperados	(1.054)	-	-	-	-	(1.054)
Destinações das Sobras do Exercício de 2006	-	-	11.710	-	(11.710)	-
Reserva de Reavaliação:						
Realização	-	-	90	(90)	-	-
Diminuição RATES	-	-	(1.986)	-	-	(1.986)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	23.884	23.884
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	-	(6.052)	(6.052)
Distribuição Estatutária:						
Reserva Legal - 10%	-	-	2.388	-	(2.388)	-
Reserva Assist. Tec Educ. e Social - 5%	-	-	1.194	-	(1.194)	-
SALDO EM 31/12/2007	87.206	(13.958)	40.179	1.773	14.248	129.449
Ajustes de exercícios anteriores:						
Efeitos da mudança de critérios contábeis ref. Lei 11.638/07	-	-	521	-	-	521
Retificação de exercícios anteriores (nota)	-	-	(26.840)	-	-	(26.840)
IN 20 - ANS	-	-	(543.469)	-	-	(543.469)
IN 20 - ANS - Transferência para Cooperados	-	-	543.469	-	-	543.469
Aumento de Capital em espécie	14.004	-	-	-	-	14.004
Aumento de Capital por Sobras conf. AGO 13.03.2008	127	3.866	-	-	(4.000)	(7)
Capital Integralizado	-	159	-	-	-	159

Baixa de Cooperados	(1.345)	338	-	-	-	(1.007)
Destinações das Sobras do Exercício de 2007	-	-	10.249	-	(10.249)	-
Reserva de Reavaliação:						
Baixa - Ref. Lei 11.638/07	-	-	-	(1.773)	-	(1.773)
Diminuição RATES	-	-	(1.111)	-	-	(1.111)
Sobras do Exercício	-	-	-	-	26.157	26.157
Distribuição Antecipada de Sobras	-	-	-	-	(7.000)	(7.000)
Distribuição Estatutária:						
Reserva Legal - 10%	-	-	2.545	-	(2.545)	-
Reserva Assist. Tec Educ. e Social - 5%	-	-	1.273	-	(1.273)	-
R.A.T.E.S. Art. 87 Lei 5.764	-	-	705	-	(705)	-
SALDO EM 31/12/2008	99.992	(9.595)	27.521	-	14.634	132.552

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

Exercício findo em 31 de dezembro de 2008
(Em milhares de reais)

2008

ATIVIDADES OPERACIONAIS

Recebimento de Planos de Saúde	1.450.341
Outros Recebimentos Operacionais	242.945
Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.261.483)
Pagamento de Comissões	(82.693)
Pagamento de Pessoal	(82.056)
Pagamento de Tributos	(126.796)
Pagamento de promoção/Publicidade	(54.944)
Outros Pagamentos Operacionais	(70.324)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	14.990

ATIVIDADES DE INVESTIMENTO

Recebimento de Dividendos	440
Outros Recebimentos das Atividades de Investimentos	87
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(8.681)
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(1.307)
Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	(37.227)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(46.688)

ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO

Integralização de Capital	13.429
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	78.702
Resgate de Aplicações Financeiras	32.161
Pagamento de Juros - Empréstimos e Financiamentos	(4.128)
Pagamento de Amortização - Empréstimos e Financiamentos	(56.589)
Participação nos Resultados	(7.000)
Aplicações Financeiras	(23.914)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(451)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	32.211

VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA

513

DISPONÍVEL (CAIXA E BANCO)

4.745

DISPONÍVEL (CAIXA E BANCO)

5.258

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007
(Em milhares de reais)

	2008	2007
(A) GERAÇÃO DA RIQUEZA		Reclassificado
a) Ingressos e receitas	1.793.655	1.402.117
a1) Contraprestações emitidas líquidas e outras	1.851.786	1.456.714
a2) Provisão para Devedores Duvidosos	53.881	42.663
a3) Provisão Técnica	3.968	10.633
a4) Ingressos, receitas e despesas não operacionais	282	1.301
b) Dispendios e despesas	1.375.030	1.057.720
b1) Dispendios com serviços	1.103.189	868.628
b2) Demais custos dos serviços vendidos	96.821	77.652
b3) Dispendios administrativos	126.226	106.709
b4) Outros Dispendios	48.794	4.731
c) Valor adicionado bruto (a-b)	418.625	344.397
d) Retenções	15.036	11.733
d1) Depreciações e amortizações	15.036	11.733
e) Resultado Patrimonial	629	1.295
f) Receita Financeira	16.353	14.714
(I) Valor adicionado a distribuir (c-d+e+f)	420.571	348.673
(B) DISTRIBUIÇÃO DA RIQUEZA	2008	2007
a) Remuneração do trabalho	349.140	287.822
a1) Cooperados	283.200	240.224
a1.1) Produção (consultas e honorários)	283.200	240.224
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	65.940	47.598
a2.1) Salários, 13º, Férias e FGTS etc.	65.940	47.598
b) Remuneração do governo	24.782	27.284
b1) Previdência Social e Outros	13.934	11.834
b2) Impostos/Taxas/Contribuições	10.848	15.450
c) Agentes Financiadores	20.491	9.683
d) Cooperados	7.000	6.052
d1) Sobra Antecipada	7.000	6.052
e) Retenção de Lucro	19.158	17.832
e1) Reservas	4.523	3.583
e2) Sobras à disposição da AGO	14.635	14.249
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	420.571	348.673

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007 (Em milhares de reais)

NOTA 1 - CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A UNIMED-RIO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO DO RIO DE JANEIRO LTDA., foi constituída em 8 de dezembro de 1971, com inscrição no CNPJ/MF sob o nº. 42.163.881/0001-01, que obedece às diretrizes da Lei nº. 5.764 de 16 de dezembro de 1971, que define a política nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências; e tem por finalidade a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico-social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades e aprimoramento da assistência médica. Tem como missão ser uma organização profissional que ofereça soluções éticas e de qualidade em saúde, compartilhando com o seu cooperado o desafio de obter resultados com vista à satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros estratégicos.

Em 11 de janeiro de 2008 foi adquirido 99,998% do capital da SPE-22, objetivando a construção de um complexo hospitalar próprio na Barra da Tijuca. O projeto está em andamento e há previsão de término para o ano 2010, e até 31 de dezembro de 2008 a Unimed-Rio realizou diversos adiantamentos para futuro aumento de capital.

Em 10 de março de 2008 foi firmado com a Caixa de Assistência dos Advogados do Estado do Rio de Janeiro – CAARJ contrato de prestação de assistência médica e hospitalar, de diagnóstico e terapia aos beneficiários dos planos de assistência à saúde, operados pela CAARJ, assegurando-se aos referidos beneficiários os atendimentos médicos e hospitalares previstos nos planos contratados pelos mesmos com a CAARJ, com vigência de 48 meses contados a partir de 1º de abril de 2008.

NOTA 2 - APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas em consonância com as diretrizes contábeis definidas pela Lei nº. 6.404/76 para o exercício de 2007 e pela Lei nº. 11.638/07 para o exercício de 2008, pelas Normas Brasileiras de Contabilidade, notadamente a NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.21 – Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, e NPC 27 – Demonstrações Contábeis, conjugada com a legislação específica aplicável às Entidades Cooperativistas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde estabelecida e regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Em conformidade com o disposto pela Resolução CFC nº. 1.152/09, que aprova a NBC T 19.18 - Adoção Inicial da Lei nº. 11.638/07 e da Medida Provisória nº. 449/08, a Unimed-Rio exerceu a faculdade prevista e refletiu os ajustes decorrentes da mudança de prática contábil no exercício de 2008. As demonstrações financeiras referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, apresentadas de forma conjunta com as demonstrações financeiras de 2008, foram elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil vigentes até 31 de dezembro de 2007, e, conforme permitido, não estão sendo reapresentadas com os ajustes para fins de comparação entre os exercícios.

A Cooperativa está, também, apresentando demonstrações do valor adicionado para os exercícios findos em 31 de dezembro de

2007 e 31 de dezembro de 2008. Essas demonstrações foram preparadas, respectivamente, de acordo com as Normas e Procedimentos de Contabilidade (NPC) – 20 do IBRACON – Instituto dos Auditores Independentes do Brasil e Resolução nº. 1.010 do Conselho Federal de Contabilidade.

As referidas alterações nas práticas contábeis que produziram efeitos na preparação ou na apresentação das demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2008 e no balanço patrimonial de abertura em 1º de janeiro de 2008 foram mensuradas e registradas pela Unimed-Rio com base nos pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, listados abaixo:

- Estrutura Conceitual para a Elaboração e Apresentação das Demonstrações Contábeis;
- CPC 03 Demonstração do Fluxo de Caixa;
- CPC 04 Ativo Intangível;
- CPC 06 Operações de Arrendamento Mercantil;
- CPC 12 Ajuste a Valor Presente;
- CPC 13 Adoção Inicial da lei 11.638/07 e da medida provisória nº. 449/08;
- CPC 14 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento, Mensuração e Evidenciação;

A autorização para conclusão das demonstrações contábeis foi determinada pela Diretoria para 27 de fevereiro de 2009.

O balanço patrimonial inicial de 31 de dezembro de 2007 foi preparado considerando as exceções requeridas e algumas das isenções opcionais permitidas pelo pronunciamento contábil CPC 13, sendo elas:

a) Isenção sobre a apresentação de demonstrações financeiras comparativas:

A empresa adotou a opção dada pela CPC 13 de não ajustar as demonstrações financeiras de 2007 aos padrões contábeis de 2008.

b) Isenção sobre a classificação de instrumentos financeiros na data original de seu registro:

Apesar de o CPC 14 determinar que a classificação dos instrumentos financeiros deva ser feita no momento original de seu registro, para fins de primeira adoção, o CPC 13 permitiu que fossem classificados na data de transição, sendo essa opção efetuada pela Unimed-Rio.

c) Isenção sobre a manutenção de saldos no ativo diferido até sua realização:

A Unimed-Rio reclassificou a totalidade do saldo do Projeto do Sistema de Gestão – NEO e do Projeto de Estabilização do mesmo, para o grupo Intangível, por se tratarem de gastos com *software* e atenderem aos critérios de reconhecimento contábil desse novo grupo.

Parte do saldo foi registrada como despesa de amortização do ano 2008:

DIFERIDO	Despesa 2008
Projeto Sabius	1.932
Projeto Implantação Gerencial para Riscos Empresariais	320
Projeto de Terceirização de Atendimento Ativo	23
Projeto Automação Prestadores	42
CRM	338
Nova Internet	145
Projeto de Redesenho de Processos	946
	3.746

d) Isenção sobre as considerações de cálculo do ajuste a valor presente:

A Unimed-Rio calculou o ajuste a valor presente com base nos dados contratuais de cada transação que geraram ativos e passivos monetários, assim como utilizou as taxas de desconto com base nas premissas de mercado existentes na data de transição.

e) Isenção sobre a manutenção do saldo de reserva de reavaliação:

A Unimed-Rio optou por estornar o saldo de reserva de reavaliação existente na data de transição, referente a imóveis e respectivos terrenos.

f) Isenção para apresentação das demonstrações dos fluxos de caixa sem indicação dos valores correspondentes ao exercício anterior:

A Unimed-Rio optou por apresentar as demonstrações dos fluxos de caixa exclusivamente para o exercício findo em 31 de dezembro de 2008, sem a indicação dos valores correspondentes ao exercício anterior, assim como optou por não mais apresentar as demonstrações das origens e aplicações de recursos dos exercícios encerrados a partir de 1º de janeiro de 2008.

g) Neutralidade para fins tributários da aplicação inicial da Lei nº. 11.638/07 e da Medida Provisória nº. 449/08:

A Unimed-Rio optou pela não aplicação do Regime Tributário de Transição (RTT) Instituído pela Medida Provisória nº. 449/08, por meio do qual as apurações do imposto sobre a renda (IRPJ), da contribuição social sobre o lucro líquido (CSLL), da contribuição para o PIS e da contribuição para o financiamento da seguridade social (COFINS), para o biênio 2008-2009, continuam a ser determinadas sobre os métodos e critérios contábeis definidos pela Lei nº. 6.404/76, vigentes em 31 de dezembro de 2007. Portanto, as alterações introduzidas pela Lei 11.638/07, pelos artigos 36 e 37 da Medida Provisória nº. 449/08 e aplicadas pela Unimed-Rio, que modificaram o critério de reconhecimento de receitas e despesas computadas na apuração do lucro líquido do exercício definido no art. 191 da Lei nº. 6.404/76, terão efeitos para fins de apuração do lucro real. A Unimed-Rio irá consignar a referida opção na Declaração de Informações Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica (DIPJ) no ano de 2009.

h) Reconhecimento de arrendamentos mercantis financeiros:

A Unimed-Rio já tinha por prática imobilizar os arrendamentos mercantis financeiros anteriormente à Lei 11.638/07.

i) Exceção para aplicação da primeira avaliação periódica da vida útil-econômica dos bens do imobilizado:

Até 31 de dezembro de 2009, a Unimed-Rio irá reavaliar as estimativas de vida útil-econômica de seus ativos imobilizados, utilizadas para determinação de suas taxas de

depreciação e amortização. Eventuais mudanças na estimativa da vida útil econômica dos ativos, decorrentes dessa reavaliação, se relevantes, serão tratadas como mudança de estimativas contábeis a serem reconhecidas de forma prospectiva.

j) Impactos no Patrimônio Líquido e no Resultado:

Em atendimento aos requerimentos de divulgação sobre adoção inicial de novas práticas contábeis, no quadro abaixo, a Unimed-Rio está apresentando para esse exercício e o exercício anterior, para fins de comparação, uma breve descrição e os valores correspondentes aos impactos no patrimônio líquido e no resultado, referentes às alterações introduzidas pela Lei 11.638/07 e pela medida Provisória nº. 449/08. Os impactos no resultado estão demonstrados apenas para o ano 2008 face à opção efetuada pela Unimed-Rio em relação à data de transição:

I – O ajuste a valor presente foi aplicado sobre os valores registrados referentes aos contratos firmados de licenciamento de direito de uso de nome, voz e imagem com promoções e publicidade, bem como sobre os respectivos passivos, com base em uma taxa de desconto livre de risco (CDI).

II – Conforme permitido pela lei 11.638/07 foi realizada a reversão do saldo da Reserva de Reavaliação de Imóveis.

III – Foram baixados o Projeto Sabius, Projeto Implantação Gerencial para Riscos Empresariais, Projeto de Terceirização de Atendimento Ativo, Projeto Automação Prestadores, CRM, Nova Internet e Projeto de Redesenho de Processos por não atenderem aos critérios de reconhecimento contábil de outros grupos.

	Breve Descrição Ajuste	2008
PATRIMÔNIO LÍQUIDO ANTES DAS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELA LEI 11.638/07 E MP 449/08		133.804
Ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários	I	521
Reversão do saldo da reserva de reavaliação	II	(1.773)
Efeito decorrente da aplicação parcial da Lei 11.638/07 e MP 449/08		(1.252)
PATRIMÔNIO LÍQUIDO COM A APLICAÇÃO PARCIAL DA LEI 11.638/07 E MP 449/08		132.552
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO ANTES DAS ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS PELA LEI 11.638/07 E MP 449/08		25.369
Ajuste a valor presente de ativos e passivos monetários	I	11
Baixa de ativos diferidos não reclassificáveis	III	(3.746)
Efeito decorrente da aplicação parcial da Lei 11.638/07 e MP 449/08		(3.735)
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO COM A APLICAÇÃO PARCIAL DA LEI 11.638/07 E MP 449/08		21.634

Adicionalmente, por conta da eliminação da linha de resultado não operacional, promovida pela Medida Provisória 449/08, a Unimed-Rio reclassificou R\$ 49.625 e R\$ (1.301) nas demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2008 e 2007 para a linha de outras receitas e despesas operacionais, assim como sua divulgação em nota explicativa.

NOTA 3 - PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

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

a) Apuração do resultado

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

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

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

b) Disponibilidades e valores equivalentes

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

c) Créditos de Operações de Planos de Assistência à Saúde:

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

d) Despesas de comercialização diferidas:

Registra os gastos com comissões pagas ou creditadas antecipadamente nas operações de assistência médico-hospitalar, em prazo não superior a 12 meses, conforme permitido pela ANS – Agência Nacional de Saúde e previsto no Plano Estratégico da Unimed-Rio para as operações realizadas a partir do ano 2006, que determina a adoção de uma nova forma de remuneração dos parceiros comerciais como forma de incentivo às vendas, sendo os contratos de agenciamentos celebrados com vigência de 12 meses.

e) Despesas antecipadas:

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

f) Créditos a receber dos cooperados:

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

g) Investimentos:

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

h) Imobilizado:

Registra os valores relativos aos bens destinados a dar suporte ao funcionamento da UNIMED-RIO na administração dos seus objetivos, compreendido pelos bens do Imobilizado, apresentando-se devidamente registrados ao custo de aquisição, formação e construção, adicionado dos juros e demais encargos financeiros incorridos durante a construção ou desenvolvimento de projetos, atualizado monetariamente com base na legislação em vigor até 31 de dezembro de 1995. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear às taxas mencionadas na nota explicativa nº. 9.2 e leva em consideração o tempo de vida útil estimado dos bens. Os encargos financeiros capitalizados são depreciados considerando os mesmos critérios e vida útil determinados para o item do imobilizado aos quais foram incorporados.

i) Arrendamento Mercantil:

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

j) Intangível:

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

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

l) Provisões técnicas:

Provisão de Risco

A constituição da Provisão de Risco para garantia das obrigações contratuais da Unimed-Rio foi iniciada no ano 2001, conforme Resolução da Diretoria Colegiada – RDC da Agência Nacional de Saúde – ANS, nº. 77, que dispõe sobre os critérios de constituição de garantias financeiras, atingindo no ano 2007 100% do total a ser constituído, tendo como base as contraprestações emitidas líquidas. Em 9 de abril de 2008, a

Agência Nacional de Saúde aprovou, por meio do ofício nº. 3.058, Nota Técnica Atuarial para cálculo da provisão de Risco por metodologia própria, e todo o excedente já constituído foi convertido para a PEONA.

PEONA

A constituição da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados foi iniciada em 2008, conforme Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde, nº. 160, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas, atingindo 12/72 do total a ser constituído, tendo como base as contra-prestações emitidas líquidas.

m) Eventos a Liquidar:

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

n) Provisão para contingências:

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

o) Outros ativos e passivos:

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

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

p) Tributação:

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

Programa de Integração Social – PIS – alíquota 0,65%

Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – COFINS – alíquota 3%

Desta forma foi realizado o cálculo dessas contribuições sobre os atos não cooperados para o período de outubro de 2003 a dezembro de 2008, aplicando-se a determinação do artigo 17 da Instrução Normativa nº. 635, a qual informa ainda, no parágrafo 2º do mesmo artigo, que as disposições nela contidas aplicam-se aos fatos geradores ocorridos a partir de 1º de dezembro de 2001, indo ao encontro das determinações do artigo 2º da MP 2.158-35 de 24 de agosto de 2001.

No ano de 2008, também para o mesmo período, foram ainda realizadas atualizações monetárias dos créditos fiscais utilizados e não corrigidos na data da utilização (PIS/COFINS/CSLL e IRPJ), e dos saldos remanescentes destes.

As provisões para o imposto de renda e para a contribuição social imputadas ao resultado são calculadas conforme Lei 5.764/71, sendo ainda observada a Lei 9.532/97 e o Decreto

3000/99, sendo a base o resultado positivo dos atos não cooperados do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 no período de 12 meses, enquanto que a contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável, reconhecidos pelo regime de competência.

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

q) Ajuste a valor presente de ativos e passivos:

Os ativos e passivos monetários de longo prazo são ajustados pelo seu valor presente, e os de curto prazo, quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros embutidos nas receitas, despesas e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformidade com o regime de competência. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de despesas e receitas financeiras no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa contratuais. As taxas de juros implícitas aplicadas foram determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis. Em 2007, os ativos e passivos não eram descontados a valor presente.

r) Demonstrações dos fluxos de caixa:

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

NOTA 4 – DISPONÍVEL

As disponibilidades estão compostas por:

	31/12/2008	31/12/2007
Caixa (Fundo Fixo)	14	37
Bancos C/ Movimento	5.244	4.708
Equivalentes de Caixa	61.448	63.571
TOTAL	66.706	68.316

4.1 – EQUIVALENTES DE CAIXA

Os investimentos são efetuados em banco de primeira linha e possuem resgate imediato. A composição do saldo em 31 de dezembro de 2008 e 2007 está assim apresentada:

		2008		2007
	Taxa média %	Valor	Taxa média %	Valor
Certificado de depósitos bancários	103,2 % CDI	46.878	102,4% CDI	53.376
Fundos de renda fixa	88,3% CDI	7.867	85,4% CDI	1.535
Fundos de ações*	-23,20%	1.224	-2,15%	2.936
Fundos Multimercado	71,31% CDI	5.479	43,2% CDI	5.724
Total		61.448		63.571

Em atendimento a Resolução Normativa nº. 160 de 03/07/07 da Agência Nacional de Saúde – ANS, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 48.739 em 2008 e R\$ 37.885 em 2007) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão de Risco e pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados. E em atendimento a Resolução Normativa nº. 159 de 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:

	31/12/2008	31/12/2007
Faturas a Receber	69.448	53.310
Mensalidades a Receber	172.391	172.133
(-) Faturamento Antecipado	(157.516)	(143.376)
(-) Prov. P/ Perdas s/ Créditos	(46.721)	(18.140)
Outros	-	205
Total	37.602	64.132

5.1.1 – FATURAS A RECEBER

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

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

5.1.2 – MENSALIDADES A RECEBER

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

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

5.1.3 – FATURAMENTO ANTECIPADO

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

5.1.4 – PROVISÃO PARA PERDAS S/ CRÉDITOS

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

	PPSC
Saldo em 31 de dezembro de 2006	10.692
Adições	39.159
Baixas	(31.711)
Saldo em 31 de dezembro de 2007	18.140
Adições	70.849
Baixas	(42.268)
Saldo em 31 de dezembro de 2008	46.721

O considerável aumento de adições no ano de 2008 decorreu do atendimento à Instrução Normativa nº 09/07 da Agência Nacional de Saúde, que prevê a constituição de provisão para valores vencidos há mais de 60 dias, para operações com planos individuais, e acima de 90 dias, para os demais casos. Foi realizado o registro do Patrimônio Líquido na conta de Ajustes de Exercícios Anteriores, referente à carteira do plano particular, coletivo, pessoa jurídica e intercâmbio (nota 5.2), no montante de R\$ 26.840.

5.2 – OPERADORA DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Corresponde ao atendimento a usuários de outras Unimed.

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

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

	31/12/2008	31/12/2007
Intercâmbio a Receber	96.700	81.372
(-) Prov. P/ Perdas sem Créditos	(28.250)	(18.508)
Total	68.450	62.864

A movimentação foi realizada conforme a seguir:

	PPSC
Saldo em 31 de dezembro de 2006	15.004
Adições	3.504
Baixas	-
Saldo em 31 de dezembro de 2007	18.508
Adições	9.742
Baixas	-
Saldo em 31 de dezembro de 2008	28.250

NOTA 6 – TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER

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

	31/12/2008	31/12/2007
IR s/ Aplicações	3.331	965
IRPJ	1.170	1.688
PIS	1.055	-
COFINS	4.865	-
Valores a Recuperar	6.302	4.779
Outros Títulos e Créditos a Receber	4.191	4.133
Total	20.914	11.565

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

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

NOTA 7 – OUTROS VALORES E BENS

O saldo está assim apresentado:

	Circulante		Não Circulante	
	2008	2007	2008	2007
Estoque	892	648	-	-
Propaganda e Publicidade	9.805	24.586	2.460	13.665
Despesas com Operações CAARJ	4.096	-	9.385	-
Depósitos Judiciais e Fiscais	-	-	14.485	16.871
AFAC – SPE 22	-	-	38.017	-
Outros	1.608	647	11	11
	16.401	25.881	64.358	30.547

Propaganda e Publicidade

O mercado consumidor apresenta uma diversidade de perfis e a aproximação desse mercado exige o desenvolvimento de ações de marketing que estabeleçam um vínculo saudável na relação entre empresa de prestação de serviços de saúde e clientes. Dessa forma, a Unimed-Rio segue no objetivo de garantir a percepção de valor para sua marca, o que, consequentemente, acarreta no incremento de oportunidades de negócios geradas por ações específicas de propaganda e marketing. Os resultados obtidos seguem se apresentando de forma positiva, com a consolidação da liderança de mercado e a ampliação de sua participação no segmento de planos de saúde, atingindo a marca de 22% de participação contra 11% do segundo colocado, e ainda conquistou a posição de marca Top of Mind entre possuidores e não possuidores de planos de saúde, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em outubro de 2008.

Despesas com Operações CAARJ

Do primeiro ao sexto mês de vigência do contrato a Unimed-Rio pagou à CAARJ um percentual sobre a receita obtida, para cobertura dos custos operacionais assumidos pela mesma, os

quais se faziam necessários para o equacionamento de compromissos financeiros no processo de implantação do contrato. E esses custos serão absorvidos pela Unimed-Rio durante o prazo de vigência do contrato (48 meses).

Depósitos Judiciais e Fiscais

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

Os saldos estão assim apresentados:

	31/12/2008	31/12/2007
Depósito Judicial – Trabalhista	1.320	675
Depósito Judicial – ISS	6.567	9.317
Depósito Judicial – Cível	6.432	6.713
Depósito Judicial – Rede Médica	166	166
Total	14.485	16.871

Em abril de 1999 foi depositado judicialmente o valor de R\$ 5.921, referente ao Imposto sobre Serviços – ISS, e no ano 2000 o mesmo valor sofreu atualização pela TR – Taxa Referencial de Juros totalizando R\$ 6.873. O processo transitou em julgado sendo a baixa do depósito realizada no ano 2008 mediante utilização do saldo da conta de Provisão para Contingências.

Foram lavrados os seguintes autos de penhora de renda e depósito:

14/07/2006 - Execução fiscal nº. 2004.120.002.853-0 (GO-3), cujo exeqüente é o Município do Rio de Janeiro: 0,15% do faturamento mensal da Unimed-Rio, até atingir o valor de R\$ 73.028.

07/04/2008 - Execução fiscal nº. 2006.120.001.069-3, cujo exeqüente é o Município do Rio de Janeiro: 0,15% do faturamento mensal da Unimed-Rio, até atingir o valor de R\$ 211.027.

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

NOTA 8 – CONTA-CORENTE COM COOPERADOS

Foram contabilizados no ano 2008 R\$ 543.469 referentes a Contingências Tributárias, Cíveis e Trabalhistas, sendo a responsabilidade do pagamento transferida aos cooperados, conforme aprovação em 16 de dezembro de 2008 em Assembléia Geral Extraordinária, considerando o previsto na Instrução Normativa 20/2008 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde – ANS. O respectivo valor será submetido à apreciação da Assembléia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2009.

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

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

NOTA 9 - ATIVO PERMANENTE

9.1 – INVESTIMENTOS

Participação nos investimentos, avaliado pelo custo de aquisição.

	31/12/08	31/12/07
PERMANENTE:		
Investimentos		
Federação RJ	757	714
Unicred-Rio	635	489
Unimed Participações	5.995	4.386
Unimed Seguros	205	5
Central Nacional	824	823
Empreend. Imob. SPE-22 Ltda.	49	-
Outros Investimentos	185	196
Total	8.650	6.613

O único investimento relevante, entre os acima relacionados, é o Empreendimento Imobiliário SPE-22 Ltda que ainda está em fase pré-operacional.

9.2 - IMOBILIZADO

Registra os valores relativos aos bens destinados a dar suporte ao funcionamento da Unimed-Rio na administração dos seus objetivos, compreendido pelos bens do Imobilizado, apresentando-se devidamente registrados ao custo de aquisição, corrigido monetariamente até 31 de dezembro de 1995, depreciados pelo método linear a taxas em função da vida útil-econômica, fixadas por espécie de bens.

No ano 2008 foram adquiridas 12 lojas para alocação de parte da estrutura funcional da Unimed-Rio: Lojas 201, 202, 214, 225, 226, 243 a 246, 322 a 324 – Barra Life Medical Center - Av. Armando Lombardi nº. 1.000, Barra da Tijuca. As lojas 201 e 202 têm previsão de início para utilização no ano 2009.

Os bens imóveis foram reavaliados no ano 2002, e o valor correspondente dessa reavaliação foi baixado no ano 2008 conforme permitido pela Lei 11.638/07. E os bens móveis estão em processo de levantamento.

	Taxa anual depreciação/ amortização	31/12/2007 Reclassificado	Depreciação/ Amortização	Entradas	Saídas	31/12/2008
PERMANENTE:						
Imobilizado						
Imóveis	4%	39.922	(1.723)	5.107	(6.944)	36.362
Terrenos	-	5.507	-	5.528	(36)	10.999
Veículos	20%	471	(154)	286	(77)	526
Instalações	10%	9.108	(1.438)	2.765	(496)	9.939
Móveis e Utensílios	10%	2.647	(320)	892	(258)	2.961
Máquinas e Equipamentos	10%	2.683	(595)	589	(168)	2.509
Material de Atend. Médico	10%	57	(7)	-	-	50
Equipam. Proc. de Dados	20%	5.297	(1.524)	2.143	(197)	5.719
Linhas Telefônicas	-	282	-	-	(282)	-
Imobilizado em Andamento	-	105	-	2.937	(3.042)	-
		66.079	(5.761)	20.247	(11.500)	69.065

9.3 - DIFERIDO

Constituiu-se de diversos projetos que eram amortizados no momento em que a Unimed-Rio passava a usufruir dos benefícios deles decorrentes, sendo as taxas fixadas de acordo com o tempo.

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

	31/12/2007 Reclassificado	Amortização	Entradas	Saídas	31/12/2008
PERMANENTE:					
Diferido					
Projeto Sabius	1.932	(1.932)	-	-	-
Modelagem do Plan. Financ. Estrat.	108	(108)	-	-	-
Projeto Implant. Gerencial Risco Empresarial	320	(320)	-	-	-
Projeto Implantação de Recursos	870	-	-	(870)	-
Projeto Diferido	75	(1.617)	1.542	-	-
Projeto de Redesenho de Projetos	-	(946)	946	-	-
	3.305	(4.923)	2.488	(870)	-

9.4 - INTANGÍVEL

Em novembro do ano 2006 foi dado início a utilização do novo sistema operacional da UNIMED RIO: NEO, em substituição ao antigo sistema: SIAMED. Esse sistema encontra-se em fase de estabilização e o período de amortização é de 60 meses.

Ambos os saldos, do sistema NEO e Software foram transferidos do Ativo Diferido conforme Lei 11.638/07.

	31/12/2007				
	Reclassificado	Amortização	Entradas	Saídas	31/12/2008
PERMANENTE:					
Intangível					
Sistema de Computação - NEO	12.912	(3.228)	-	-	9.684
Estabilização - NEO	-	(114)	871	-	757
Software	3.107	(1.254)	3.489	-	5.342
	16.019	(4.596)	4.360	-	15.783

NOTA 10 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões apresentaram as movimentações a seguir:

	31/12/2007	Constituição – resultado 2008	Transferências	31/12/2008
Provisão de Risco	51.925	3.989	(22.956)	32.958
PEONA	-	1.519	22.956	24.475
	51.925	5.508	-	57.433

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

Descrição	Saldo 12/2008	Descrição	Saldo 12/2007
PROVISÃO DE RISCO	32.958	PROVISÃO DE RISCO	51.925
Garantia em Imóveis - lojas 101 e 102	(9.887)	Garantia em Imóveis	-
Saldo	23.071	Saldo	51.925
PEONA	24.475	PEONA	-
Saldo	47.546	Saldo	51.925
Garantia em Aplicações	(48.739)	Garantia em Aplicações	(37.885)
EXCEDENTE	1.193	INSUFICIÊNCIA	(14.040)

Como em dezembro de 2007 a documentação dos imóveis encontrava-se no processo de registro no cartório de imóveis, não foi possível concretizar naquela data o oferecimento como lastro para garantia das provisões, aparecendo como insuficiente. O mesmo foi regularizado oficialmente junto a ANS em 2008.

De acordo com a Resolução Normativa nº. 159 de 03/07/07 foram vinculados imóveis no ano 2008, como ativos garantidores para cobertura complementar da provisão de risco: Imóveis sítos a Av. Armando Lombardi, nº. 400, Lojas 101 (R\$ 5.525) e 102 (R\$ 5.175), na Freguesia de Jacarepaguá. E as aplicações foram vinculadas em conta própria da Unimed-Rio junto a Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos – CETIP, através do Citybank.

NOTA 11 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos estão assim compostos:

	Taxa média anual de encargos	Encargos		Principal			
		Circulante		Circulante		Não Circulante	
		2008	2007	2008	2007	2008	2007
EMPRÉSTIMOS							
Capital de Giro							
Banco do Brasil	105,5% do CDI	59	88	2.450	2.246	204	2.654
HSBC S.A.	CDI + 1,085%	1.783	433	2.598	1.901	8.190	10.710
Banco do Brasil	105,5% do CDI	89	129	2.350	392	1.958	4.308
CEF	CDI + 2,795%	246	-	5.556	-	19.444	-
Unibanco S.A.	CDI + 10,296%	99	-	5.000	-	5.000	-
Unicred-Rio	CDI + 2,181%	325	419	1.500	1.500	-	1.500
		2.601	1.069	19.454	6.039	34.796	19.172
Conta Garantida							
Unibanco	-	-	-	-	601	-	-
Financiamentos	-	-	-	1.087	2.113	677	707
		2.601	1.069	20.541	8.753	35.473	19.879

INSTITUIÇÃO	OBJETIVO – EMPRÉSTIMO	GARANTIAS	TÉRMINO
Banco do Brasil	Financiamento do Capital de Giro	Nota Promissória	2010
HSBC S.A.	Financiamento do Capital de Giro	Hipoteca e Nota Promissória	2013
Banco do Brasil	Financiamento do Capital de Giro	Fiador	2010
CEF	Financiamento do Capital de Giro	Recebíveis de clientes	2012
Unibanco S.A.	Financiamento do Capital de Giro	Sem Garantia	2010
Unicred-Rio	Financiamento do Capital de Giro	Fiador	2009

NOTA 12 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

O saldo esta assim composto:

	CIRCULANTE		NÃO CIRCULANTE	
	2008	2007	2008	2007
INSS s/ Folha	1.558	1.197	-	-
IRRF s/ Folha	1.122	745	-	-
IRRF s/ Rede Medica PF	8.539	3.215	-	-
ISS s/ Rede Medica	2.698	1.246	-	-
COFINS s/ Rede Medica	1.022	495	-	-
INSS Cooperados	1.065	915	-	-
Outros	4.329	4.506	38	-
	20.333	12.319	38	-
Parcelamento	1.198	-	4.193	-
	<u>21.531</u>	<u>12.319</u>	<u>4.231</u>	<u>-</u>

O parcelamento teve início em julho de 2008 com prazo de pagamento de 60 meses e está composto pelos seguintes tributos:

	Saldo Parcelado 07/2008		Pagamento em 2008	Saldo 31/12/2008	
	Circulante	Não Circulante	6 parcelas	Circulante	Não Circulante
CSLL – Processo 10305-001.427/95-34	12	47	6	12	41
CSLL – Processo 15374-000.425/00-11	275	1.101	138	275	963
IRPJ – Processo 15374-000.425/00-11	911	3.644	455	911	3.189
	<u>1.198</u>	<u>4.792</u>	<u>599</u>	<u>1.198</u>	<u>4.193</u>

NOTA 13 – PROVISÕES IRPJ E CSLL

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

	IR		CSLL	
	2008	2007	2008	2007
Resultado antes do imposto de renda e da contribuição social	26.931	25.202	26.931	25.202
Efeito das adições e exclusões nos cálculo dos tributos:				
Ajuste por aumento valor de investimento	(3)	-	(3)	-
Despesas indedutíveis e receitas não tributáveis	(24.583)	(20.547)	(24.583)	(20.547)
Lucro real antes das compensações	2.345	4.655	2.345	4.655
Compensação de 30% dos prejuízos fiscais e bases negativas	-	(1.099)	-	(1.099)
Base de cálculo após as compensações	2.345	4.655	2.345	4.655
Imposto de renda e contribuição social antes das deduções:	<u>563</u>	<u>904</u>	<u>211</u>	<u>415</u>

NOTA 14 – PROVISÃO PARA CONTINGÊNCIAS

O saldo está assim composto:

	31/12/2008	31/12/2007
Contingências Tributárias	517.026	7.235
Contingências Cíveis e Trabalhistas	26.443	9.431
Outras	-	600
Total	<u>543.469</u>	<u>17.266</u>

As provisões para contingências foram constituídas para fazer face às perdas prováveis em processos administrativos e judiciais relacionados a questões tributárias, cíveis e trabalhistas, com expectativa de perda provável, em valor julgado suficiente pela Administração, segundo o aconselhamento e avaliação de advogados e assessores jurídicos.

Em 16 de dezembro de 2008 foi aprovada na Assembleia Geral Extraordinária da Unimed-Rio a transferência para seus cooperados da responsabilidade do pagamento das Contingências Tributárias, Cíveis e Trabalhistas, estimadas em R\$ 565.686 e contabilizadas no ano 2008 no Patrimônio Líquido.

O valor efetivamente registrado foi de R\$ 543.469 e será submetido à apreciação da Assembleia Geral Ordinária a ser realizada em março de 2009.

Segue os principais processos:

Tributo	Número do Processo	Parte Contrária	Provisão
INSS	DEBCAD 35.441.967-6	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.809
INSS	94.0019296-7	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.348
INSS	96.0008409-2	Superintendente Regional do INSS	19.981
INSS	97.0025617-0	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.228
INSS	2000.51.01.526116-3	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	4.726
INSS	DEBCAD 35.371.548-4	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	2.060
INSS	DEBCAD 35.371.549-2	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.021
INSS	DEBCAD 35.441.966-8	Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	1.244
ISS	04.351.076/2008	Município do Rio de Janeiro	86.386
ISS	04.351.113/2007	Município do Rio de Janeiro	51.884
ISS	A-0000007/96	Município do Rio de Janeiro	41.065
ISS	A-000012/95	Município do Rio de Janeiro	1.292
ISS	2004.120.002853-0	Município do Rio de Janeiro	22.961
ISS	2006.120.001069-3	Município do Rio de Janeiro	77.517
ISS	Ano 2006	Município do Rio de Janeiro	36.358
ISS	Ano 2007	Município do Rio de Janeiro	39.549
ISS	Ano 2008	Município do Rio de Janeiro	42.796
PIS/COFINS	10305.001428/1995-05	Secretaria da Receita Federal do Brasil	6.830
PIS/COFINS	10305.001431/95-10	Secretaria da Receita Federal do Brasil	1.674
PIS/COFINS	15374.001531/2002-19	Secretaria da Receita Federal do Brasil	4.515
PIS/COFINS	2008.51.01.508634-0	Secretaria da Receita Federal do Brasil	13.615
PIS/COFINS	18471.000485/2006-54	Secretaria da Receita Federal do Brasil	45.305
PIS/COFINS	18471.000486/2006-07	Secretaria da Receita Federal do Brasil	9.816
Outras Contingências Tributárias			2.046
Total			<u>517.026</u>

NOTA 15 - PATRIMÔNIO LÍQUIDO

15.1 – CAPITAL SOCIAL

O nº. de cooperados em 31 de dezembro de 2008 equivale a 5.253 (4.920 em 2007). E o Capital Social está constituído por quotas partes no valor unitário de R\$ 10,00 (dez Reais), sendo a quantidade mínima de subscrição de cada cooperado de 3.500 em 2008 (2.500 em 2007).

	31/12/2008	31/12/2007
Capital Subscrito	99.992	87.206
Capital a Integralizar	(9.595)	(13.958)
Capital Integralizado	<u>90.397</u>	<u>73.248</u>

15.2 – RESERVAS E AJUSTES

As reservas estão compostas da seguinte forma:

	31/12/2008	31/12/2007
Reserva de Sobra	14.181	3.934
Reserva Legal	37.363	34.818
Fundo de Desenvolvimento	18	18
FEUS	215	215
RATES	1.358	1.194
RATES – Artº 87 Lei 5.764	705	-
Reserva de Reavaliação	-	1.773
Ajustes de Exercícios Anteriores	(26.319)	-
Total	<u>27.521</u>	<u>41.952</u>

• **Reserva de Sobra** – O saldo está composto por parte das sobras referentes ao ano 2000 a 2004, conforme decisão em Assembleia Geral Ordinária.

• **Reserva Legal** - Obrigatória conforme Artº 28, Inciso I, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Artº 55 letra a do Estatuto da Unimed-Rio, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades, constituída com 10% das sobras líquidas do exercício.

• **Fundo de Desenvolvimento e FEUS** – Constituídos conforme o Artº 28 Inciso II § 1º da Lei 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.

• **RATES** – A Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatória conforme Artº 82, Inciso II, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Artº 55 letra b do Estatuto da Unimed-Rio, destinada a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício. No ano 2008 houve uma utilização do saldo da respectiva Reserva no valor de R\$ 1.111, contemplando principalmente gastos com instrução de colaboradores e evento técnico para cooperados, conforme previsto no Art.º 57 do Estatuto da Unimed Rio.

• **RATES – Artº 87 Lei 5.764** – Constituída conforme Artº 86 e 87 da Lei 5.764/71, com a finalidade de registrar o resultado das operações com não cooperados. No ano 2007 foi apurado saldo devedor de ato não cooperativo, sendo esse absorvido pelas sobras de atos cooperativos. No que tange aos percentuais aplicados na apuração de Ato Principal, Ato Auxiliar e Ato não Cooperativo, conforme constante na Demonstração de Sobras e Perdas, houve alteração no ano 2008 devido a adaptação ao plano de contas da ANS, onde todos os valores de custos médicos realizados na rede da Unimed-Rio foram classificados identificando-se a origem do cliente.

	Percentuais	
	31/12/2008	31/12/2007
Ato Principal	24,93	41,73
Ato Auxiliar	69,58	53,63
Ato Não Cooperativo	5,49	4,64
	100,00	100,00

• **Reserva de Reavaliação** – Reavaliação realizada em abril de 2002 nos imóveis: Rua do Ouvidor, nº. 161, 7º ao 11º andar; Rua da Conceição, nº. 165, garagens 401 a 404, 817 e 818; Rua Buenos Aires, nº. 339, garagens diversas; Rua Conde de Bomfim nº. 99 e Rua Capitão Félix nº. 94. O saldo foi revertido em 2008 conforme permitido pela Lei 11.638/07.

15.3 – SOBRAS ANTECIPADAS

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

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

NOTA 16 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

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

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

Não existiam operações com derivativos em 31 de dezembro de 2008 e 2007.

NOTA 17 – SEGUROS

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

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2009.

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS

DIRETOR PRESIDENTE

DR. DAVID SZPACENKOPF

DIRETOR FINANCEIRO

DR. ABDU KEXFE

DIRETOR MÉDICO

DR. BARTHOLOMEU PENTEADO COELHO

DIRETOR ADMINISTRATIVO

DR. EDUARDO A. BORDALLO

DIRETOR DE MERCADO

VALÉRIA COUTINHO NUNES

CONTADOR - CRC – RJ 081281/0-5

ANA SALLAI

ATUÁRIO – MIBA 1347

PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos

Administradores e Cooperados da

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

1. Examinamos o balanço patrimonial da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. em 31 de dezembro de 2008, e as respectivas demonstrações de sobras e perdas, das mutações do patrimônio líquido, dos fluxos de caixa e do valor adicionado correspondentes ao exercício findo nessa data, elaborados sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis.
2. Nosso exame foi conduzido de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil e compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e os sistemas contábeis e de controles internos da Cooperativa; (b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgados; e (c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela Administração da Cooperativa, bem como da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
3. Conforme descrito na nota explicativa nº 3 letra L, a Cooperativa registrou as Provisões para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA, em conformidade com as exigências contidas na RN nº 160 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que permite a formação dessa provisão em 72 parcelas. Até o exercício de 2008, a provisão constituída foi de R\$ 24.475 mil, de um total de R\$ 143.869 mil, e sua complementação será totalmente constituída nos próximos cinco anos.
4. Em nossa opinião, exceto quanto aos efeitos do mencionado no terceiro parágrafo, as demonstrações contábeis acima referidas representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. em 31 de dezembro de 2008, os resultados de suas operações, as mutações de seu patrimônio líquido, os seus fluxos de caixa e os valores adicionados nas operações referentes ao exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.
5. Anteriormente, auditamos as demonstrações contábeis da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, compreendendo o balanço patrimonial, as demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e das origens e aplicações de recursos desse exercício, sobre as quais emitimos parecer datado de 22 de fevereiro de 2008, com parágrafo de ênfase, quanto a estar respondendo por processos e procedimentos administrativos perante diferentes tribunais e estar adotando determinadas práticas que podem ser questionadas. Os riscos envolvidos foram reconhecidos no presente exercício, cumprindo decisão da Assembléia Geral Extraordinária realizada em 16 de dezembro de 2008 e em conformidade com a Instrução Normativa nº 20 de 20 de outubro de 2008 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Conforme mencionado na nota explicativa nº 2, as práticas contábeis adotadas no Brasil foram alteradas a partir de 1º de janeiro de 2008. As demonstrações contábeis referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, apresentadas de forma conjunta com as demonstrações contábeis de 2008, foram

elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil vigentes até 31 de dezembro de 2007 e, como permitido pelo Pronunciamento Técnico CPC 13 – Adoção Inicial da Lei nº 11.638/07 e da Medida Provisória nº 449/08, não estão sendo reapresentadas com os ajustes para fins de comparação entre os exercícios, considerando apenas aquelas reclassificações contábeis requeridas pelas Normas da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

6. A demonstração do valor adicionado, correspondente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, preparada em conexão com as demonstrações contábeis do exercício de 2008, foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos no parágrafo 2 e, em nossa opinião, essas demonstrações estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis, mencionadas no parágrafo 4, tomadas em conjunto.

Rio de Janeiro, 27 de fevereiro de 2009.

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

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS / 2008

(Em reais)

1 - IDENTIFICAÇÃO

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

CNPJ: 42.163.881/0001-01

TEMPO DE EXISTÊNCIA: 37 anos

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: Valéria Coutinho Nunes

RAMO DE ATIVIDADE:	Agropecuário Habitacional Trabalho	Consumo Mineral Transporte	Crédito Produção Especial	Educacional ● Saúde Outro	Turismo e lazer Infraestrutura
ATUAÇÃO DA COOPERATIVA:	● Local	Regional	Nacional	● Urbana	Rural

2 - INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL

	2008			2007		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº TOTAL
Nº DE PESSOAS NA COOPERATIVA (EM 31/12)	5.253	1.473	6.726	4.920	1.206	6.126
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	401	470	871	585	357	942
Nº DE SAÍDAS E DEMISSÕES DURANTE O PERÍODO	68	210	278	57	208	265
Nº DE TRABALHADORES(AS) TERCEIRIZADOS(AS)		203	203		165	165
FAIXA ETÁRIA DOS EMPREGADOS						
Menores de 18 anos		13	13		10	10
De 19 a 35 anos		841	841		657	657
De 36 a 60 anos		616	616		536	536
Maiores de 61 anos		3	3		3	3
Nº DE PESSOAS COM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS	33	376	409	39	1.055	1.094
Nº DE MULHERES COOPERADAS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	3			7		
Nº DE NEGROS COOPERADOS EM FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E/OU DIRETIVAS	0			0		
ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS						
Não alfabetizados		0			0	
Com ensino fundamental		13			0	
Com ensino médio		845			771	
Com ensino técnico		0			8	
Com nível superior		252			252	
Pós-graduados		363			175	
Nº DE MULHERES QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA	2.088	1005	3.093	1.898	799	2.697
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES		46,8%			58%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DAS MULHERES		2.098,00			1.994,68	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS HOMENS		2.795,00			2.693,69	
Nº DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA COOPERATIVA		196	196		288	288
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)		3%			12%	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) NEGROS(AS)		1.409,00			1.440,12	
REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS(AS) BRANCOS(AS)		2.458,00			2.481,40	
Nº DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA E REDUÇÃO DE MOBILIDADE		3	3		1	1

3 - INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

	2008	2007
PROCEDIMENTO PARA INTEGRALIZAÇÃO DAS QUOTAS-PARTES	<ul style="list-style-type: none"> ● Pagto. à vista Desconto de débitos trabalhistas Desconto parcelado das retiradas Sem capital social Outro _desconto parcelado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Pagto. à vista Desconto de débitos trabalhistas Desconto parcelado das retiradas Sem capital social Outro _desconto parcelado
VALOR DA MAIOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	283.961,94	190.413,71
VALOR DA MENOR PRODUÇÃO REPASSADA AO(À) COOPERADO(A)	31,50	31,50
VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	84.478,62	14.770,96
VALOR DO MENOR SALÁRIO PAGO AO(À) EMPREGADO(A)	361,00	300,00
DESTINO DAS SOBRAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Aumento de capital ● Fundos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Distribuição entre os(as) cooperados(as) ● Aumento de capital ● Fundos
FUNDOS EXISTENTES	<ul style="list-style-type: none"> ● Reserva legal ● Fundo para educação (RATES) ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Reserva legal ● Fundo para educação (RATES) ● Outro
ESPAÇO DE DELIBERAÇÃO SOBRE O DESTINO DAS SOBRAS	<ul style="list-style-type: none"> Conselho Administrativo Conselho Fiscal ● Assembléia Outro 	
PARÂMETRO UTILIZADO PARA DISTRIBUIÇÃO DAS SOBRAS ENTRE OS(AS) COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> ● Proporcional às retiradas Proporcional às quotas partes Em partes iguais 	
QUANTIDADE DE ASSEMBLÉIAS REALIZADAS	3	1
FREQÜÊNCIA MÉDIA NAS ASSEMBLÉIAS PELOS(AS) COOPERADOS(AS)	2,50%	3,00%
DECISÕES SUBMETIDAS À ASSEMBLÉIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Investimentos ● Destino das sobras ou perdas Pagto. de credores Liquidação Novos produtos ● Reforma Estatuto ● Admissão, eliminação e exclusão de sócio ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Investimentos ● Destino das sobras ou perdas Pagto. de credores Liquidação Novos produtos ● Reforma Estatuto ● Admissão, eliminação e exclusão de sócio ● Outro
OUTROS ÓRGÃOS SOCIAIS EXISTENTES NA COOPERATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ● Conselho técnico ● Conselho de especialidades Comitê Educativo ● Medicina Preventiva ● Outros 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conselho técnico ● Conselho de especialidades Comitê Educativo ● Medicina Preventiva ● Outros
RENOVAÇÃO DOS CARGOS DIRETIVOS (CONSELHO)	.1/3 Total Outros	.2/3 ● Sem renovação
FREQÜÊNCIA DO(S) INSTRUMENTO(S) DE PRESTAÇÃO DE CONTAS	Diário Quinzenal Outra	Diário Quinzenal 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 ● Critério Técnico ● Outro 	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiência Idade Parentesco Conhecimento sobre cooperativismo Participação na comunidade ● Critério Técnico ● Outro

CRITÉRIO PRINCIPAL PARA SUSPENSÃO/EXCLUSÃO DE COOPERADOS(AS)	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento cooperativo Outro 	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento cooperativo Outro
ESPAÇOS DE REPRESENTAÇÃO DO COOPERATIVISMO EM QUE A COOPERATIVA ATUA	<ul style="list-style-type: none"> OCB ADS/CUT OCES Outro 	<ul style="list-style-type: none"> Anteag Concrab/MST Federações / Centrais
NÚMERO DE COOPERADOS(AS) SINDICALIZADOS(AS) OU FILIADOS À ASSOCIAÇÃO PROFISSIONAL		
A COOPERATIVA APÓIA A ORGANIZAÇÃO DE OUTROS EMPREENDIMENTOS DE TIPO COOPERATIVO	<ul style="list-style-type: none"> Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos Não 	<ul style="list-style-type: none"> Sim, oferecendo assessoria Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos Não
PRINCIPAIS PARCEIRAS E APOIOS	<ul style="list-style-type: none"> Sindicato Sescoop/OCB Governo Federal Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> ONGs Inst. Religiosa Estadual Outros
PRINCIPAL FONTE DE CRÉDITO	1º Rede Credenciada	1º Cooperados (patrimônio líquido + faturamento) - 2º Prestadores
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO	16	14
EXISTEM MEDIDAS CONCRETAS EM RELAÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE DE TRABALHO?	<ul style="list-style-type: none"> Não Sim, fornecendo equipamentos Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos Organização de comissões Outras 	<ul style="list-style-type: none"> Não Sim, fornecendo equipamentos Sim, realizando campanhas, capacitações e fornec. equipamentos Organização de comissões Outras
A PARTICIPAÇÃO DE COOPERADOS(AS) NO PLANEJAMENTO DA COOPERATIVA:	<ul style="list-style-type: none"> Não ocorre Ocorre em nível diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis 	<ul style="list-style-type: none"> Não ocorre Ocorre em nível diretoria e conselhos Ocorre em todos os níveis
A COOPERATIVA COSTUMA OUVIR OS(AS) COOPERADOS(AS) PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS E/OU NA HORA DE BUSCAR SOLUÇÕES?	<ul style="list-style-type: none"> Não Sim, sem data definida Sim, periodicamente com data definida 	<ul style="list-style-type: none"> 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)?	<ul style="list-style-type: none"> Não Sim, para os (as) cooperados (as) Sim, para todos (as) trabalhadores (as) 	<ul style="list-style-type: none"> Não Sim, para os (as) cooperados (as) Sim, para todos (as) trabalhadores (as)

4 - INDICADORES ECONÔMICOS (EM R\$)

	2008	2007
INGRESSOS E RECEITAS BRUTOS	1.834.566.662,65	1.483.261.445,37
INGRESSOS REPASSADOS	0,00	0,00
RECEITAS SOBRE APLICAÇÕES FINANCEIRAS EM 31/12	7.744.697,64	5.936.976,23
TOTAL DAS DÍVIDAS EM 31/12	188.548.501,95	182.182.864,29
PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA	922.003.546,38	363.557.215,37
PATRIMÔNIO DE TERCEIROS	0,00	0,00
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES	11.028.734,43	16.515.894,81
REMUNERAÇÃO DOS(AS) COOPERADOS(AS) - NÃO INCLUI BENEFÍCIOS	283.200.240,30	240.224.489,73
FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS	64.189.075,39	48.088.594,00
VALOR DE CAPITAL PARA INGRESSO NA COOPERATIVA	35.000,00	25.000,00
SOBRAS OU PERDAS DO EXERCÍCIO	21.634.542,67	20.301.372,39
FUNDOS	2.294.921,45	1.429.498,12

5 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2008		2007	
(benefícios para cooperados(as) e empregados(as) - em R\$)	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
ALIMENTAÇÃO	0,00	5.412.924,24	0,00	3.679.970,00
CRECHE OU AUXÍLIO-CRECHE	0,00	1.032.486,61	0,00	745.012,00
SAÚDE	482.165,79	4.349.490,70	317.169,19	3.645.354,06
TRANSPORTE	0,00	1.746.286,26	0,00	1.149.670,00
SEGURANÇA NO TRABALHO	0,00	13.000,00	0,00	86.091,72
AÇÕES AMBIENTAIS RELATIVAS À PRODUÇÃO/OPERAÇÃO	10.449,67	0,00	0,00	0,00
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	1.074.561,40	364.648,16	907.441,86	618.754,75
	n° de beneficiários(as) 4.400	n° de beneficiários(as): 1.500	n° de beneficiários(as) 3.931	n° de beneficiários(as): 1.556
EDUCAÇÃO/ALFABETIZAÇÃO, ENSINO FUNDAMENTAL, MÉDIO OU SUPERIOR	0,00	405.270,40	0,00	282.000,00
	n° de beneficiários(as) 0	n° de beneficiários(as): 110	n° de beneficiários(as) 0	n° de beneficiários(as): 79
CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	306.469,24	918.608,05	1.496.834,01	990.918,54
	n° de beneficiários(as) 1.182	n° de beneficiários(as): 24.622	n° de beneficiários(as) 5.358	n° de beneficiários(as): 1.370
CAPACITAÇÃO EM GESTÃO COOPERATIVA	419.688,25	7.000,00	290.070,08	0,00
	n° de beneficiários(as) 408	n° de beneficiários(as): 15	n° de beneficiários(as) 709	n° de beneficiários(as): 0
ESTAGIÁRIOS		251.172,00		342.758,06
		n° estagiários em 31/12:		n° estagiários em 31/12:
		31		29
		n° de estagiários efetivados no período:		n° de estagiários efetivados no período:
		9		7
JOVEM APRENDIZ		181.944,00		242.109,00
		n° aprendizes em 31/12:		n° aprendizes em 31/12:
		42		38
		n° de estagiários efetivados no período:		n° de estagiários efetivados no período:
		1		
SEGURO DE VIDA	R\$ 2.882.298,00	7.613,30	2.920.913,16	8.300,00
PREVIDÊNCIA PRIVADA	0,00	256.037,10	0,00	249.720,00
PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS	6.999.999,87	0,00	6.052.278,67	0,00
BONIFICAÇÕES	0,00	2.218.515,18	0,00	0,00
OUTROS CURSOS	0,00	772.884,00	126.009,17	0,00
OUTROS	384.989,51	1.081.390,24	224.674,74	2.901.773,63
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS INTERNOS	12.560.621,73	19.018.924,24	12.335.390,88	14.942.431,76

6 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

(investimentos na comunidade - em R\$)	2008	2007
COMPRAS DE OUTRAS COOPERATIVAS	1.659.556,79	8.077.962,54
VENDAS A OUTRAS COOPERATIVAS	13.697.211,97	12.193.600,16
VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS TERCEIRIZADOS		
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS AMBIENTAIS EXTERNOS	335.264,12	1.048.544,86
INVESTIMENTOS EM SAÚDE	240.972,00	283.565,47
	n° de pessoas beneficiadas: 18.997 n° de entidades beneficiadas: 3	n° de pessoas beneficiadas: 7.345 n° de entidades beneficiadas: 14

INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS DE ALIMENTAÇÃO PARA A COMUNIDADE	60.932,45	0,00
nº de pessoas beneficiadas: 1.797		nº de pessoas beneficiadas: 0
nº de entidades beneficiadas: 2		nº de entidades beneficiadas: 0
INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO / ALFABETIZAÇÃO PARA A COMUNIDADE	95.496,61	77.173,90
nº de pessoas beneficiadas: 696		nº de pessoas beneficiadas: 653
nº de entidades beneficiadas: 2		nº de entidades beneficiadas: 2
INVESTIMENTOS EM CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL PARA A COMUNIDADE	133.966,61	81.081,32
nº de pessoas beneficiadas: 657		nº de pessoas beneficiadas: 272
nº de entidades beneficiadas: 20		nº de entidades beneficiadas: 20
INVESTIMENTOS EM ESPORTES	303.796,00	744.333,95
nº de pessoas beneficiadas: 144		nº de pessoas beneficiadas: 14.482
nº de entidades beneficiadas: 2		nº de entidades beneficiadas:
INVESTIMENTOS EM CULTURA E/OU LAZER	41.350,00	140.000,00
nº de pessoas beneficiadas: 50		nº de pessoas beneficiadas
nº de entidades beneficiadas: 1		nº de entidades beneficiadas
GASTOS COM AÇÕES SOCIAIS/FILANTROPIA (FINANCEIRAS, PRODUTOS E/OU SERVIÇOS)/AJUDAS HUMANITÁRIAS	147.283,50	20.062,00
nº de pessoas beneficiadas: 4.085		nº de pessoas beneficiadas
nº de entidades beneficiadas: 11		nº de entidades beneficiadas
OUTROS	44.843,14	7.410,79
TOTAL DOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EXTERNOS	16.760.673,19	22.673.734,99

7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

	2008	2007
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Direção e empregados Empregados Direção, cooperados e empregados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Direção e empregados Empregados Direção, cooperados e empregados
A PARTICIPAÇÃO NAS SOBRAS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Cooperados e empregados Empregados Direção, cooperados e empregados 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção Cooperados Cooperados e empregados Empregados Direção, cooperados e empregados
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA COOPERATIVA FORAM 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"> ● Direção e Gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA 	<ul style="list-style-type: none"> ● Direção e Gerência Todos os empregados ● Todos + CIPA
QUANTO À LIBERDADE SINDICAL, AO DIREITO DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA E À REPRESENTAÇÃO INTERNA DOS EMPREGADOS, A COOPERATIVA:	<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 À 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	286.671.878,04	248.860.000,00
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES:		
a) Na cooperativa	13.096	39.377
b) No Procon	146	683
c) Na justiça	2.519	1.966

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCIONADAS:		
a) Na cooperativa	13.021	39.377
b) No Procon	61	641
c) Na justiça	1.405	169
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DE ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR E/OU JUSTIÇA	5.201.975,42	3.356.664,34
NÚMERO TOTAL DE AÇÕES TRABALHISTAS MOVIDAS POR EMPREGADOS:		
	23	-
a) Processos julgados procedentes	0	37
b) Processos julgados improcedentes	2	2
VALOR TOTAL DE INDENIZAÇÕES TRABALHISTAS PAGAS NO PERÍODO POR DETERMINAÇÃO DA JUSTIÇA	461.919,24	179.963,33
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR (EM R\$) - VIDE DVA	420.570.609,00	348.673.034,00
DISTRIBUIÇÃO % DO VALOR ADICIONADO:		
a) Governo	5,89%	7,82%
b) Cooperados	67,34%	68,90%
c) Empregados	15,68%	13,65%
d) Terceiros	4,87%	2,78%
e) Sociedade	1,08%	1,03%
f) À disposição da AGO	5,14%	5,82%

DR. CELSO CORRÊA DE BARROS

DIRETOR PRESIDENTE

VALÉRIA COUTINHO NUNES

CONTADOR - CRC – RJ 081281/0-5

NOTAS EXPLICATIVAS

Para a composição do Balanço Social 2008 reavaliamos o processo de coleta de dados de alguns indicadores, gerando algumas variações em relação a 2007. Estes indicadores e outros que merecem ser justificados constam neste documento.

OBSERVAÇÕES:

1. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

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

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

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

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

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

A cooperativa está desenvolvendo um projeto de capacitação de 16 deficientes físicos em parceria com a Firjan e CIEDS para possível incorporação em seu quadro de colaboradores em 2009.

ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS

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

2. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO

NÚMERO DE COOPERADOS(AS) SINDICALIZADOS(AS)

Esta informação não é requisitada ao cooperado em seu ingresso na Unimed-Rio, a não ser a filiação obrigatória (CRM). Para maior transparência, a Unimed-Rio está desenvolvendo estudo em busca de solução para o Balanço Social 2009.

VALOR DO MAIOR SALÁRIO PAGO AO (À) EMPREGADO

Refere-se ao pagamento de salário de empregado comissionado.

3. INDICADORES ECONÔMICOS

PATRIMÔNIO DA COOPERATIVA

Houve crescimento do patrimônio da cooperativa em função dos recebíveis dos sócios (cooperados), conforme permitido pela Instrução Normativa nº 20 de 20 de outubro de 2008 – Artº 4º da Agência Nacional de Saúde e aprovado pela Assembléia Geral Extraordinária da Unimed-Rio, realizada em 16 de dezembro de 2008.

IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES

Ocorreu a redução em função do término da cobrança do CPMF.

FOLHA DE PAGAMENTO/SALÁRIOS E ENCARGOS

Houve aumento do quadro funcional.

4. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS (BENEFÍCIOS PARA COOPERADOS (AS) E EMPREGADOS (AS) – EM R\$)

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL – COOPERADOS

A Unimed-Rio promove, a cada dois anos, um Congresso Médico. Por este motivo, há diferença relevante entre o investido em 2007, ano em que se realizou o último Congresso, com relação a 2008.

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL – COLABORADORES

O número de beneficiários corresponde ao número total de colaboradores participantes de todos os cursos. Desta forma, colaboradores que participaram de mais de um curso foram contabilizados em todos eles. Assim, podemos calcular o investimento per capita feito pela cooperativa nos participantes dos treinamentos: R\$ 37,30.

5. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS (INVESTIMENTOS NA COMUNIDADE)

INVESTIMENTO EM CULTURA E/OU LAZER

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

INVESTIMENTO EM ESPORTE

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

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

Estas ações são de caráter pontual, para cobrir necessidades específicas apresentadas pelas entidades parceiras, não havendo mensuração ou avaliação posterior. Apenas estimamos os beneficiados pelas ações de doação de produtos individuais como cobertores, latas de leite, brinquedos, entre outras

6. OUTRAS INFORMAÇÕES

NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES

Nos anos de 2006 e 2007 foram contabilizadas todas as solicitações recebidas por meio dos canais de comunicação da Unimed-Rio. No ano de 2008 relacionamos apenas as RECLAMAÇÕES recebidas.

Estas informações são oriundas de vários canais de comunicação que a Unimed-Rio mantém com seus clientes e por isso são fornecidas pela Área de Atendimento, Contact Center e Ouvidoria.

NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS SOLUCIONADAS

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

Este critério não se aplica às ações do Procon ou da Justiça. Para esses casos, consideramos como solucionadas apenas aquelas

reclamações/queixas que chegaram a termo – acordos, perdas ou ganhos de causa.

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

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE O BALANÇO SOCIAL

Aos

Administradores e Cooperados da

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

1. Com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil, auditamos as demonstrações contábeis da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda. levantadas em 31 de dezembro de 2008, não incluídas no presente relatório. Nossa auditoria foi efetuada com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos parecer de auditoria em 27 de fevereiro de 2009. As informações do Relatório do Balanço Social, no que se refere ao item nº 4 – Indicadores Econômicos, do exercício 2008 e de 2007, estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a Cooperativa, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis. Essas informações, exceto as informações revisadas conforme detalhado no segundo parágrafo a seguir, foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria aplicados às demonstrações contábeis básicas e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas em todos os seus aspectos relevantes em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.
2. As demais informações do Balanço Social, foram sujeitas aos procedimentos de revisão, detalhados a seguir, conforme requerido pela Resolução do Conselho Federal de Contabilidade nº 1.003 de 19 de Agosto de 2004 que aprovou a Norma Brasileira de Contabilidade – NBC T 15 – Informações de Natureza Social e Ambiental . Nossa revisão consistiu em um escopo substancialmente menor do que uma auditoria efetuada de acordo com as normas de auditoria aplicáveis no Brasil, objetivo da qual seria emitir uma opinião sobre o relatório do Balanço Social e, conseqüentemente, não emitimos uma opinião sobre tais informações. Os procedimentos de revisão consistiram basicamente de: (a) entrevistas junto a profissionais da Cooperativa para entendimento dos principais critérios e premissas utilizados na preparação do relatório do Balanço Social; (b) análises de informações de arquivos eletrônicos extraídos dos sistemas de dados da Cooperativa e confronto, em base de amostragem, dessas informações com as informações contidas no relatório do Balanço Social; (c) confirmação com fontes de informações externas, em base de amostragem, sobre dados contidos no relatório do Balanço Social; (d) revisão, em base de amostragem, de contratos, acordos e outros documentos comprobatórios e confronto com as informações contidas no relatório do Balanço Social; e (e) análise dos principais processos e fluxos de informações que geraram as informações incluídas no relatório do Balanço Social.
3. Não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feita no relatório do Balanço Social, além das considerações mencionadas nas notas explicativas da administração da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda., relativas aos exercícios de 2008 e de 2007.

Rio de Janeiro, 3 de março de 2009.

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



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

