

Com projetos mais sólidos, avançamos com segurança.



Relatório de Gestão 2010

Unimed 
Goiânia







Sumário

Mensagem do Presidente	6
Missão, Objetivos e Valores	7
Composição dos Conselhos	8
Diretoria da Presidência	14
Diretoria de Planejamento e Controle	20
Diretoria Médica	32
Diretoria Administrativa	44
Diretoria de Auditoria Médica	52
Diretoria de Conselho Técnico	58
Diretoria de Recursos e Serviços Próprios I	64
Diretoria de Recursos e Serviços Próprios II	70
Diretoria de Mercado	78
Diretoria Financeira	96



O Ano da Mudança

Mensagem do Presidente

Nossos esforços em 2010 foram compensados. Mudamos a realidade com o apoio e a participação dos Cooperados, manifestado em todas as nossas assembleias, nas quais discutimos e votamos, a proposta que nos levou à vitória: a alteração da base de cálculo do Imposto Sobre Serviços (ISS) e o fim da bitributação, lei aprovada pela Câmara de Vereadores de Goiânia e sancionada pela Prefeitura de Goiânia.

Essa mudança, há tantos anos reivindicada por nós, da Unimed Goiânia, pelo Sistema Unimed e pelo setor cooperativista nos fortalece com a confiança necessária, para travar outras batalhas e obter novas vitórias.

Encerramos 2010 superando também os desafios decorrentes das exigências técnicas e financeiras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), porque temos investido, estrategicamente, ao longo de muitos anos, no aperfeiçoamento e controle da gestão.

Mais uma vez, fomos muito bem nas vendas. Em 2010 crescemos 9,81%, superando o índice de 6,78% planejado para o ano e o de 2009, que foi de 6,82%. Fechamos o ano com mais de 250.000 beneficiários.

A gestão financeira séria produziu resultados positivos com crescimento de 18,57% nos ingressos operacionais, aumento da receita financeira e menor inadimplência dos últimos anos, fruto da política de bom relacionamento com o cliente, acompanhada de uma cobrança eficiente.

Atuamos em várias frentes para garantir esse crescimento. Aperfeiçoamos as negociações, promovendo compras mais transparentes com acesso aos melhores preços; reduzimos nossos custos assistenciais e desenvolvemos ações práticas importantes para aumentar a eficiência da auditoria médica a partir da implementação de protocolos terapêuticos, referendados pela medicina baseada em evidências, sem comprometer o exercício pleno da medicina.

Estabelecemos políticas e critérios de negociação com vários segmentos, baseados na transparência, na gestão e no bom relacionamento.

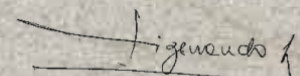
Com economia e um desempenho econômico acima de meio bilhão de reais (crescimento de 18,40% em relação a 2009), evolução nos indicadores da ANS com melhora no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e novas tecnologias a serviço do profissional médico, o Conselho de Administração da Cooperativa (CONSAD) pode incrementar sua política de valorização do Cooperado.

Aumentamos o valor da consulta médica de R\$ 46,00 para R\$ 50,00, um reajuste de 8,70%, gerando impacto de 5 milhões, no ano de 2011, nas contas da Cooperativa. Oferecemos mais oportunidades de trabalho para nossos médicos e melhoramos o atendimento do beneficiário com a expansão e a modernização das unidades da Rede de Recursos e Serviços e Próprios, implantação de protocolos clínicos, melhoria no atendimento de urgência e ampliação do corpo clínico.

O ingresso de novos Cooperados, as ações do Programa de Atenção à Saúde e o investimento em Educação Médica Continuada com o dobro do número de participantes em relação ao ano passado são outras ações permanentes e importantes que qualificam o nosso crescimento, fortalecendo a sua solidez.

O presente Relatório de Gestão apresenta os caminhos percorridos e seus resultados, e representa o esforço coletivo dos nossos médicos Cooperados, colaboradores e parceiros.

Com projetos mais sólidos, avançamos com segurança.



Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior
Diretor-presidente



Missão

Realizar com excelência serviços relacionados à saúde.

Objetivos duradouros

Garantir o retorno do capital investido e a perenidade do negócio para os Médicos Cooperados;
Garantir qualidade, agilidade e confiabilidade dos serviços para os clientes;
Estimular o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores em ambiente de mútuo respeito;
Ampliar o relacionamento com os fornecedores com base em princípios éticos e na geração de valores;
Atuar de forma integrada no desenvolvimento socioambiental da comunidade.

Valores

Respeito ao cliente;
Confiabilidade dos serviços prestados;
Inovação científica e tecnológica;
Qualidade no atendimento.

Composição dos Conselhos



Conselho de Administração

Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior
Diretor-presidente

Dr. Breno Alvares de Faria Pereira
Diretor de Planejamento e Controle

Dra. Selma H. Trad Honorato da Silva Souza
Diretora Financeira

Dr. Sérgio Baiocchi Carneiro
Diretor de Mercado

Dr. Adriano Alfredo Brocos Auađ
Diretor Médico

Dr. Fernando Antônio Esmeraldo Justo
Diretor Administrativo

Dr. Lueiz Amorim Canêdo
Diretor de Auditoria

Dr. Pedro Jorge L. Gayoso de Sousa
Diretor de Recursos de Serviços Próprios I

Dr. Fernando de Oliveira Resende
Diretor de Recursos e Serviços Próprios II

Dr. Altamiro Araujo Campos
Diretor de Conselho Técnico

Dr. Washington Luiz Ferreira Rios
Diretor de Conselho Técnico



Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Jales Benevides Santana Filho
Coordenador

Dra. Rosana Zacarias Hannouche
Secretária

Dr. Waldemar Antônio Tassara

Suplentes

Dra. Alessandra Vitorino Naghettini
Dra. Rosa Maria do Nascimento Gonçalves
Dra. Renata Vasconcelos Ferreira Pitaluga

Conselho de Especialidades

Coordenador: Dr. Ricardo Esperidião – Ortopedia e Traumatologia

Vice-coordenador: Dr. HÉlvio Martins Gervásio – Medicina Intensiva

Secretária: Dra. Ana Carolina de Oliveira e Silva – Reumatologia

Acupuntura – Dr. Fabio Azevedo de Almeida

Alergia e Imunologia – Dra. Lorena de Castro Diniz

Angiologia e Cirurgia Vascular – Dr. Charles Esteves Pereira

Cancerologia/Cirurgia de Cabeça e Pescoço e Radioterapia – Dra. Geórgia Tomas da Cunha

Cardiologia – Dr. João Batista Souza Júnior

Cirurgia Cardiovascular – Dr. Adélio Ferreira Leite

Cirurgia do Aparelho Digestivo – Dr. Leonardo Porto Sebba

Cirurgia Geral – Dr. Sandro Machado Mendonça

Cirurgia Pediátrica – Dr. Eriberto Clemente Neto

Cirurgia Plástica – Dr. José Carlos da Silva

Cirurgia Torácica – Dr. Paulo Menzel Galvão

Clínica Médica/Clínica Geral – Dr. Francisco de Assis Borges Benites

Coloproctologia – Dr. André Gonçalves da Silva

Endocrinologia – Dr. Alberto da Silva Dias Filho

Endoscopia – Dr. Marcus Vinicius Silva Ney

Dermatologia – Dra. Marilene Chaves Silvestre

Gastroenterologia – Dra. Karla Ilha Tristão

Ginecologia e Obstetrícia – Dra. Cleusa Maria B. Alcanfor

Homeopatia – Dr. Clovis de Carvalho Guedes

Infectologia – Dr. Quimarques Cassemiro B. Santos

Mastologia – Dr. Antonio Eduardo Rezende de Carvalho

Medicina do Trabalho – Dr. Vail Izidoro da Costa

Medicina Física E Reabilitação – Dr. Lourival Machado de Oliveira Gomes

Medicina Intensiva – Dr. HÉlvio Martins Gervásio

Nefrologia – Dr. Luciano Carvalho Vitorino

Neurocirurgia – Dr. Sandoval Inácio Carneiro

Neurologia – Dr. José Alberto Alvarenga

Nutrologia – Dr. Daniel do Prado Figueiredo Júnior

Oftalmologia – Dr. Miguel Gustavo Canedo

Ortopedia e Traumatologia – Dr. Ricardo Esperidião

Otorrinolaringologia – Dr. Emilio Santana Martins Xavier Nunes

Patologia Clínica/Medicina Laboratorial e Patologia – Dr. Sebastião Alves Pinto

Pediatria – Dra. Maria Goretti de Castro Dias

Pneumologia – Dra. Karla Cristina de Moraes Arantes Curado

Psiquiatria – Dr. Rodrigo Bernini de Brito

Radiologia e Diagnóstico por Imagem – Dr. Hussan Dim Isa

Reumatologia- Dra. Ana Carolina de Oliveira e Silva

Urologia – Dr. Julio Resplande de Araujo Filho

Registro/Relações Institucionais

Fundada em 21 de Fevereiro de 1978.

Registro Legais e Principais

Junta Comercial de Goiás: 52.400008265

CNPJ: 02.476.067/0001-22

Registro na OCB-GO: 091/81

CRM-GO: 232

Registro ANS: 382.876

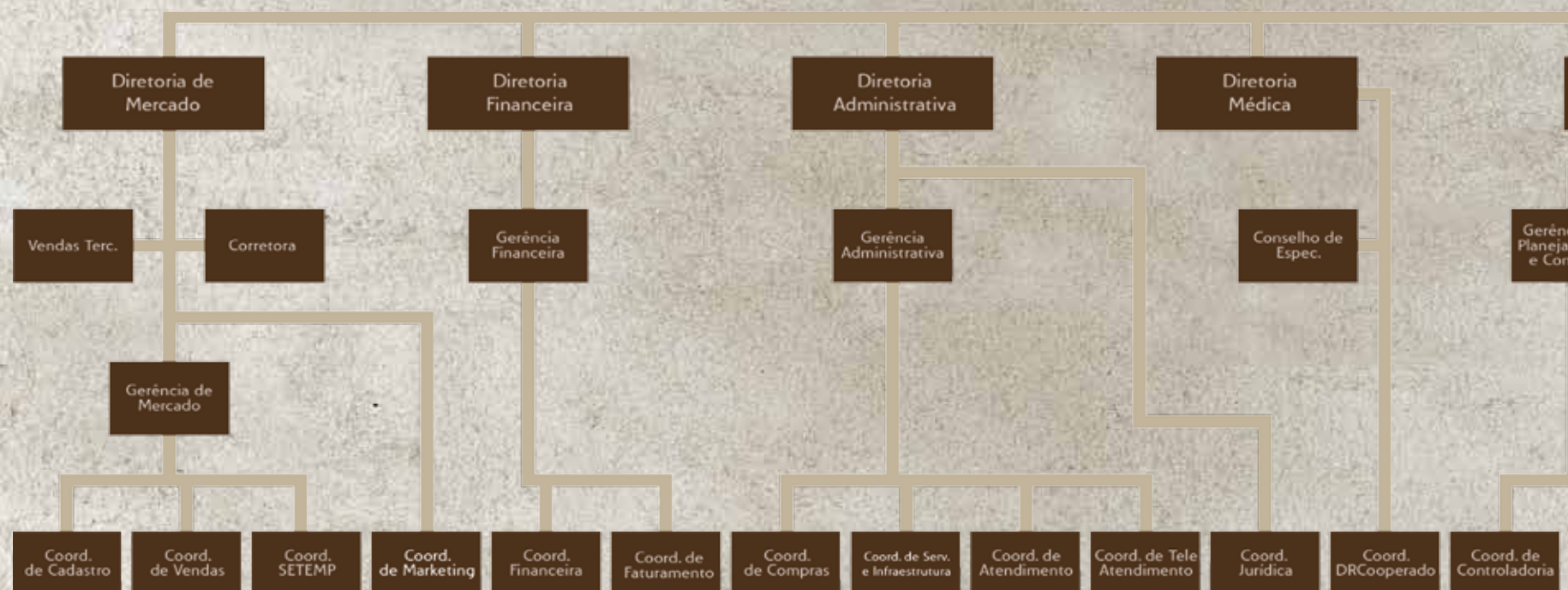
Instituto ETHOS: 108/O4

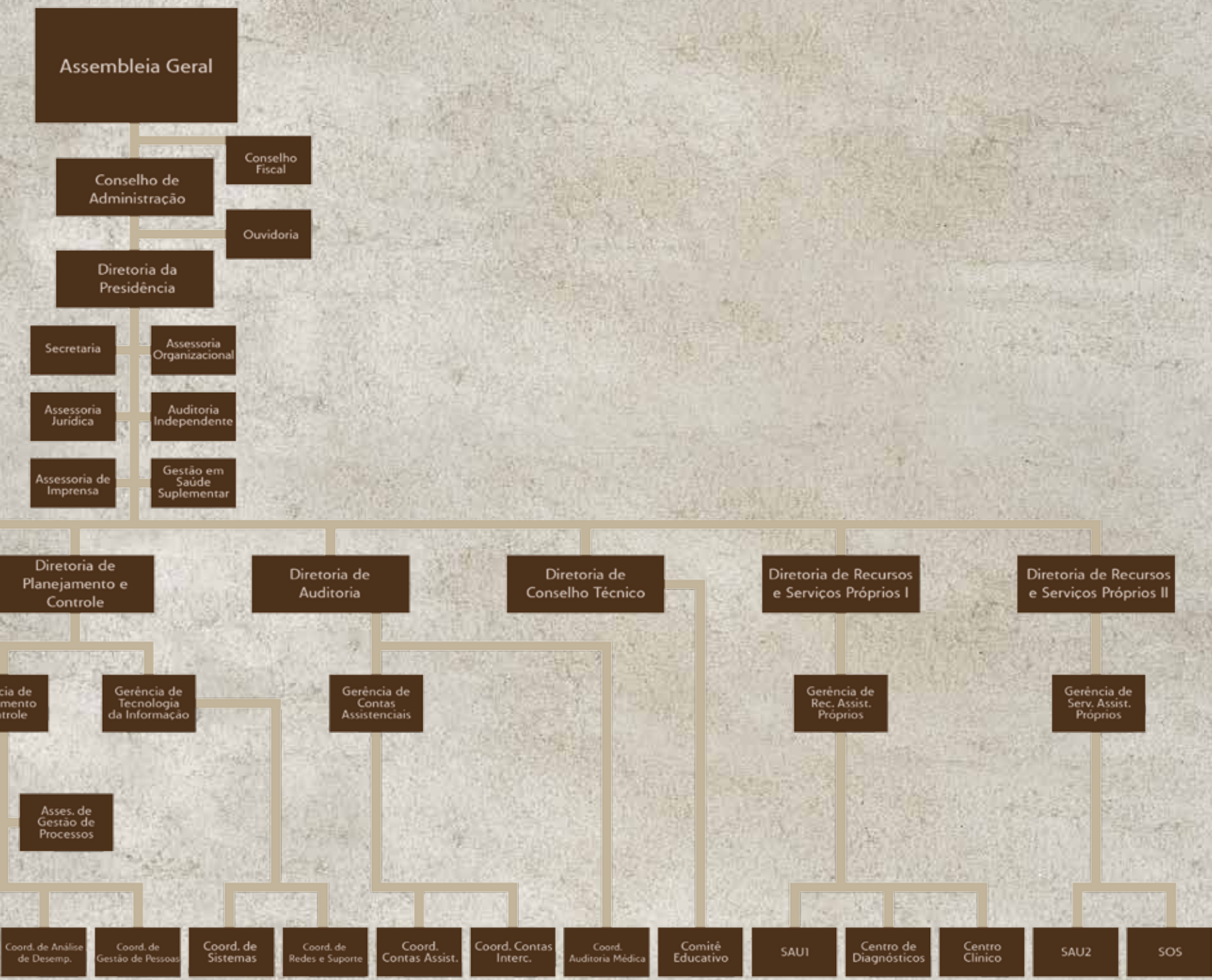
Área de Atuação:

- 1 Abadia de Goiás
- 2 Adelândia
- 3 Americano do Brasil
- 4 Anicuns
- 5 Aparecida de Goiânia
- 6 Araçu
- 7 Aragoiânia
- 8 Avelinópolis
- 9 Bela Vista de Goiás
- 10 Bonfinópolis
- 11 Brazabrantes
- 12 Buriti de Goiás
- 13 Caldazinha
- 14 Campestre de Goiás
- 15 Caturai
- 16 Cesarina
- 17 Cromínia
- 18 Damolândia
- 19 Goiânia
- 20 Goianira
- 21 Cidade de Goiás
- 22 Guapô
- 23 Hidrolândia
- 24 Inhumas
- 25 Itauçu
- 26 Jandaia
- 27 Leopoldo de Bulhões
- 28 Nazário
- 29 Nova Veneza
- 30 Palmeiras de Goiás
- 31 Palminópolis
- 32 Petrolina de Goiás
- 33 Sanclerlândia
- 34 Santa Bárbara de Goiás
- 35 Santo Antônio de Goiás
- 36 São Miguel do Passa Quatro
- 37 Senador Canedo
- 38 Terezópolis de Goiás
- 39 Trindade
- 40 Turvânia
- 41 Varjão



Organograma







Diretoria da
Presidência



No decorrer de 2010, vitórias institucionais importantes confirmaram a eficiência do modelo de gestão adotado pela Unimed Goiânia e difundiram sua confiabilidade e transparência tanto no Sistema Nacional Unimed como no mercado de saúde suplementar brasileiro.



ISS – Goiânia conquista o fim da bitributação

Uma das vitórias mais expressivas foi a aprovação da Lei Complementar nº 211, que altera a Lei nº 5040, de 20 de novembro de 1975, do Código Tributário Municipal, reduzindo a base de cálculo do Imposto Sobre Serviços (ISS) das cooperativas médicas da capital, sancionada pelo prefeito Paulo Garcia no dia 24 de janeiro.

O projeto de lei de nº 09/2011, de autoria do Executivo, foi aprovado pela maioria dos vereadores de Goiânia, em sessão extraordinária no dia 17 de janeiro de 2011, e insere Goiânia na lista de mais de 20 cidades que contam com uma tributação mais adequada ao trabalho médico cooperado.

A adequação da cobrança do ISS para cooperativas era uma reivindicação antiga do Cooperativismo goiano (e nacional), que sempre teve o engajamento e a articulação política da Unimed Goiânia com apoio do Sistema Nacional Unimed e da OCB-GO.

Gestão em Saúde Suplementar - GESSAP

Unimed Goiânia obtém registro definitivo de Funcionamento da ANS

Após um longo e complexo processo, a Unimed Goiânia conquistou, em 2010, o registro definitivo da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O processo iniciou-se em 2005 - pela Resolução Normativa (RN) nº 85 (alterada pela RN nº 100/2005) - e foi finalizado em Julho de 2010.

A Cooperativa cumpriu todas as etapas e exigências para obter o registro como operadora de planos privados de assistência à saúde e de produtos, nos termos específicos definidos pela Diretoria de Normas de Habilitação de Produtos (DIPRO).



Aprovação no Programa Olho Vivo da ANS

A Unimed Goiânia apresentou resultado muito positivo na análise de índices econômicos e financeiros, e de aspectos assistenciais levantados pela equipe de avaliação do *Programa Olho Vivo*, processo de fiscalização pró-ativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que ocorreu no segundo semestre de 2010.

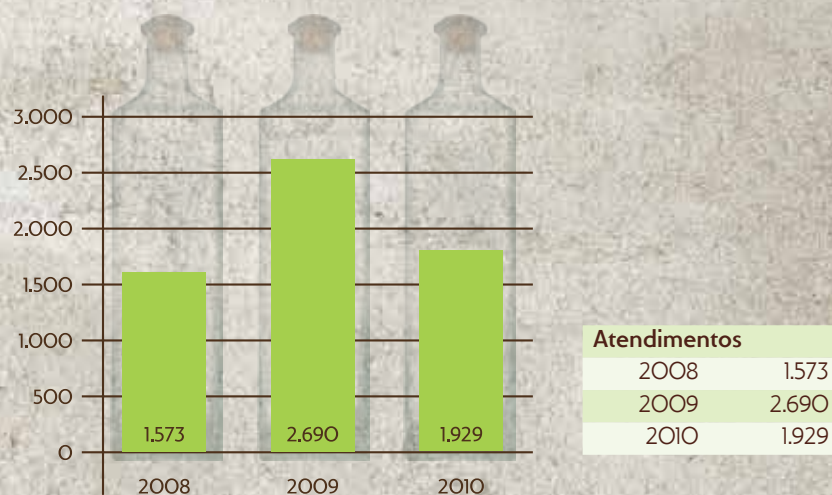
O relatório de fiscalização concluiu que "a Unimed Goiânia é uma operadora que possui bons indicadores econômico-financeiros, margem para capital de giro e perfil de endividamento adequado, perfeitamente enquadrado em relação aos ativos garantidores para as provisões técnicas".

Criado em 2002 e regulamentado em 2010 (RN 223/2010), o *Programa Olho Vivo* define o critério de escolha das operadoras a serem fiscalizadas de acordo com o porte no setor e pela atuação sobre as líderes de cada mercado relevante.

A Unimed Goiânia foi a única operadora da região Centro-Oeste a receber este tipo de fiscalização por ser a única de grande porte, e contar com mais de 250.000 beneficiários.

Ouvidoria

Implantada em 22 de abril de 2008, a Ouvidoria da Unimed Goiânia é uma ferramenta importante de comunicação, que demonstra o respeito da Cooperativa pelas opiniões de seus beneficiários, utilizando-as para aperfeiçoar processos e procedimentos.



CONSAD

Além da Assembleia Geral Ordinária (AGO) anual, o Conselho de Administração (CONSAD), promoveu uma série de reuniões de trabalho internas, 109, com diversos setores e outros conselhos com discussões relevantes para otimizar o sistema operacional e dar mais agilidade ao fluxo administrativo da Cooperativa.

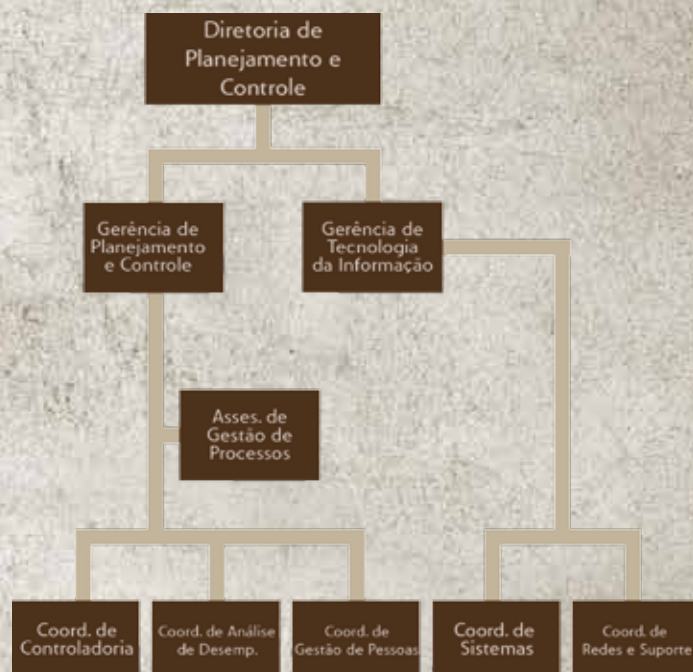
Essa rotina de trabalho gerou 319 resoluções operacionais (CONSAD e NOP), 672 despachos e 66 memorandos, entre outras ações administrativas.

Assembleias e Deliberações da Diretoria em 2010

Atividades	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
AGO	**	**	1	**	**	**	**	**	**	**	**	**	1
AGE	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	0
Reuniões CONSAD	2	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	34
Reuniões NOP	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	42
Reuniões CONFISC	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	28
Reuniões CORRETORA	**	**	**	1	**	1	**	1	1	0	**	1	5
Correspondências Expedidas	2	6	3	9	7	1	2	3	1	1	5	4	44
Despachos	14	47	97	77	55	72	45	52	59	43	65	46	672
Memorandos	13	**	9	8	3	5	1	9	4	4	7	3	66
Resoluções Operacionais - CONSAD	2	9	16	4	5	6	5	8	10	6	13	8	92
Resoluções Operacionais - NOP	22	16	38	6	4	41	8	20	14	17	16	25	227



Diretoria de
Planejamento
e Controle



Comprometida com o crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores, a Unimed Goiânia desenvolve uma série de projetos e programas de treinamento, estímulo e geração de novas oportunidades para eles. Para isso, promove parcerias sólidas com entidades igualmente comprometidas com os mesmos objetivos, como o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), investindo em iniciativas que garantam uma comunicação eficiente e um ambiente favorável ao aperfeiçoamento.

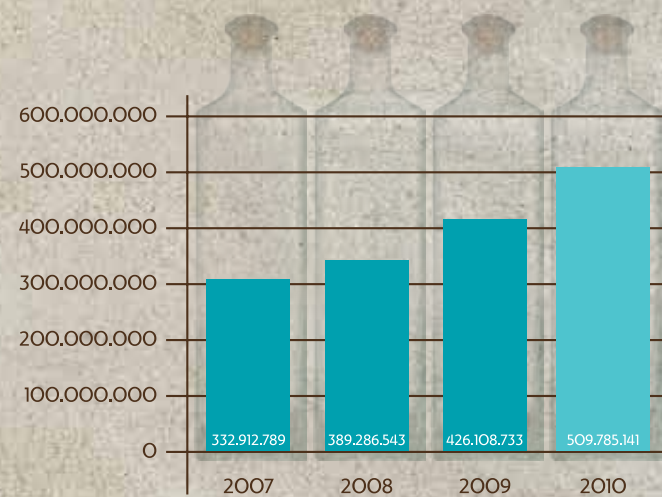
Além disso, a Cooperativa deu continuidade à modernização de seus sistemas e processos de atendimento de beneficiários, prestadores e Cooperados, desenvolveu estratégias que melhoraram sua nota no Índice de Desenvolvimento na Saúde Suplementar (IDSS) da ANS e investiu em comunicação, uma ferramenta eficiente para promover a integração.



Planejamento e Controle

Desempenho Contábil

O faturamento da Unimed Goiânia superou o meio bilhão de reais, com crescimento de 19,6%. (2009-2010).



Sinistralidade

Houve ainda redução de 5,10% da sinistralidade, em relação ao ano passado, de 91,01 (2009) para 85,91 (2010).



Nota maior no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

O IDSS é uma ferramenta utilizada pela ANS para avaliar as operadoras de saúde anualmente. Essa avaliação se baseia em indicadores que estão distribuídos em quatro dimensões: Atenção à Saúde, Estrutura e Operação, Econômico-financeira e Satisfação do Beneficiário.

Em 2009, a Diretoria de Planejamento e Controle criou o Comitê do IDSS com a missão específica de melhorar os indicadores analisados pela ANS. Vários setores como Gestão em Saúde Suplementar (GESSAP), Setor de Programa de Atenção à Saúde (SETPAS), Setor de Análise de Desempenho (SETADE), Cadastro, Tecnologia da Informação (TI), Marketing, Mercado, Gerência de Planejamento e Controle e Gerência de Recursos Próprios II uniram-se em torno do projeto estratégico, que gerou excelentes resultados em 2010.

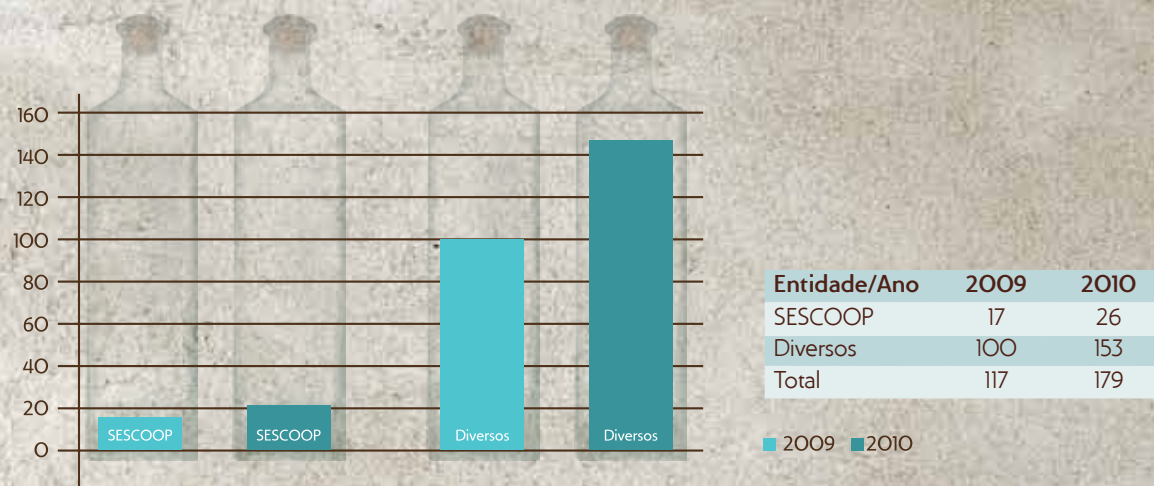
A Cooperativa saiu da terceira faixa com uma nota de 0,48 (0,40 a 0,59) e foi para a segunda mais alta (0,60 a 0,79), com uma nota de 0,67.

Aprovado Regimento Interno

Após várias discussões envolvendo diversos setores, foi aprovado o Regimento Interno da Unimed Goiânia. O documento está direcionado para a orientação dos Cooperados em relação às normas de funcionamento da Cooperativa, estabelecendo processos e procedimentos necessários à uma administração responsável, norteados pelas disposições legais de acordo com o Estatuto Social.

Treinamentos

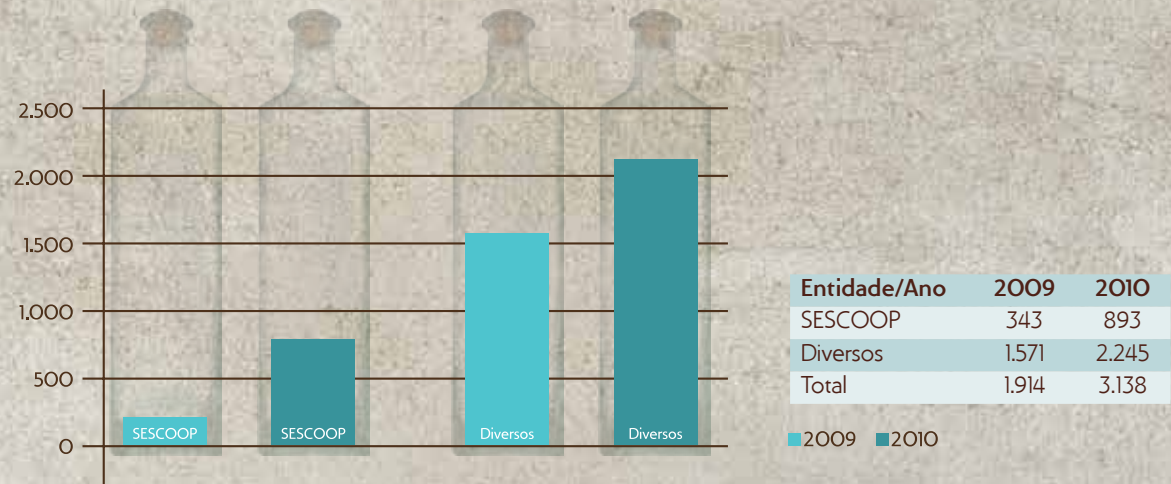
O número de treinamentos dentro do *Programa Desenvolvendo Talentos* cresceu para 179 atividades, estabelecendo múltiplas parcerias para promover o desenvolvimento humano e profissional, especialmente com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP-GO), integrante do Sistema Cooperativista Nacional, e parceiro regular da Unimed Goiânia na elaboração e execução de programas de treinamento e divulgação da doutrina e filosofia cooperativistas.



SS

Desempenho
Complementar

Quantidade de Beneficiados



Novas oportunidades - Programa de Seleção Interna

O Programa de Seleção Interna oferece oportunidade de crescimento profissional a todos os colaboradores. Até o mês de dezembro, 96 deles haviam sido promovidos.

Terceirizado para celetista: 20

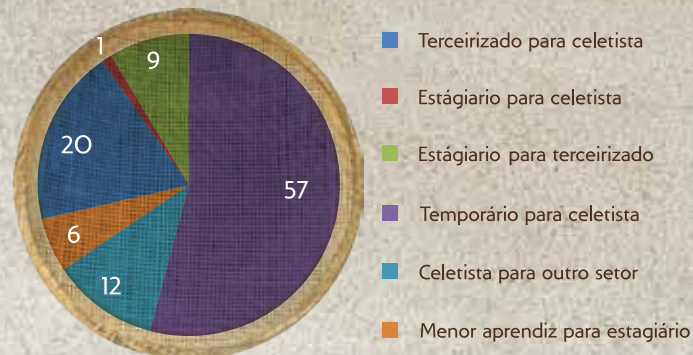
Estagiário para celetista: 1

Estagiário para terceirizado: 09

Temporário para celetista: 57

Celetista para outro setor: 12

Menor aprendiz para estagiário: 6



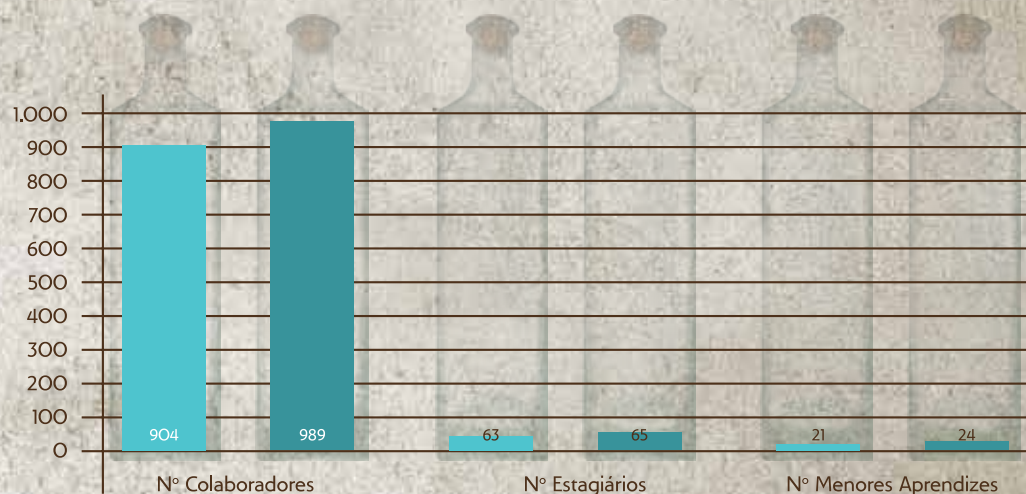
Programa de Estagiários e Menores Aprendizizes – 1º Emprego

O Programa de Estagiários e Menores Aprendizizes está em constante expansão, consolidando o Programa do 1º emprego como forma de fortalecer a Política de Responsabilidade Social da Cooperativa, voltada para a comunidade goianiense, com a ampliação de oportunidades de trabalho para muitos jovens.

2009: 63 estagiários/21 menores aprendizizes

2010: 65 estagiários/24 menores aprendizizes

	2009	%	2010	%
Nº Colaboradores	904		989	
Nº Estagiários	63	6,97	65	6,57
Nº Menores Aprendizizes	21	2,32	24	2,43



Comunicação – Ferramenta eficiente de integração

Jornal Interno "O Colaborador"

Com periodicidade bimestral, a publicação é destinada a todos os colaboradores da Cooperativa e aborda informações contidas no Manual do Colaborador e no Código de Ética. O veículo oferece dicas de preservação do Meio Ambiente e Saúde, notícias sobre a Unimed Goiânia e exibe uma coluna de elogios aos colaboradores, entre outras. Esse novo canal tem facilitado a comunicação interna e a relação dos colaboradores com a Cooperativa, envolvendo-os nas ações e nos resultados.



Qualidade de vida

Ginástica Laboral

A Ginástica Laboral é realizada no ambiente de trabalho, em diversos setores da Cooperativa, de 3 a 5 vezes por semana, para estimular a adoção de práticas de vida mais ativas, promover a saúde e a consciência corporal, gerando maior disposição, capacidade de concentração e motivação. Outro objetivo importante desta atividade é a prevenção de doenças do trabalho como a lesão por esforço repetitivo (LER) e os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).

8º INTERCOOP – Jogos Intercooperativos do Estado de Goiás

A Unimed Goiânia participou ativamente do 8º INTERCOOP – Jogos Intercooperativos do Estado de Goiás, com uma equipe de colaboradores e cooperados que competiu em várias modalidades: futsal, natação masculino; voleibol feminino, sinuca, vôlei de areia masculino, truco, atletismo masculino e feminino, sendo premiada no futebol soçaite masculino - 3º lugar, natação feminino - 3º lugar, tênis de mesa masculino - 2º lugar, voleibol masculino - 3º lugar e vôlei de areia feminino - 3º lugar.

O evento esportivo foi realizado de 05 a 08 de agosto de 2010, na cidade de Rio Verde-GO, para promover a integração esportiva e social de dirigentes, funcionários, associados, cônjuges, filhos de associados e filhos de funcionários das cooperativas goianas, além de difundir e desenvolver a prática desportiva no sistema cooperativo de Goiás, despertando também o interesse pelo Cooperativismo.





Semana da Saúde e SIPAT

Palestras, oficinas e atividades voltadas à saúde de recreação ao ar livre marcaram a Semana da Saúde e a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), realizadas de 05 a 10 de abril de 2010. Um total de 439 colaboradores visitaram as tendas montadas no SAU I e na sede administrativa para aferição de pressão e teste de glicemia, cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), ajuste e limpeza de óculos e para receber orientações de saúde.

As palestras e oficinas tiveram a participação de 238 colaboradores, que ouviram com interesse temas relacionados ao estresse, à importância do uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI), da prática de exercício físico e da qualidade de vida, pele saudável, prevenção de acidentes de trânsito, DST/AIDS, prevenção de doenças gastrointestinais, alcoolismo e suicídio.

Também foi realizada uma campanha de vacinação contra a Febre Amarela e a Dupla Viral, que imunizou 150 colaboradores.

Dia Mundial do Meio Ambiente

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, foi promovido o Seminário de Consciência Ambiental, de 21 a 23 de junho, com três oficinas de reaproveitamento de alimentos, em três locais diferentes - sede administrativa, Centro Clínico e SAU I -, onde foram realizadas palestras sobre Responsabilidade Social e Consumo Consciente, com uma apresentação teatral e montagem do Espaço Ecológico, com exposição e venda de produtos verdes. No total, participaram cerca de 340 colaboradores.

Tecnologia da Informação

Além de dar continuidade à modernização dos sistemas e processos de atendimento de beneficiários, prestadores e Cooperados, o Setor de Tecnologia da Informação também modernizou o parque de microcomputadores da Cooperativa, permitindo melhorias e mais agilidade na utilização das tecnologias disponíveis.

Comunicação, Sustentabilidade e Modernidade

Virtualização de Servidores – TI verde

A Unimed Goiânia está investindo em uma Tecnologia de Informática "verde" ao implementar a virtualização de seus servidores, tornando-se capaz de executar vários sistemas operacionais em um único equipamento físico, otimizando a performance e permitindo a redução dos custos de operação do Data Center. A medida contribui com o meio ambiente, já que diminui o consumo de energia e reduz a emissão de CO2.



Short Message Service (SMS)

Foi implantado o serviço de SMS (em inglês - *Short Message Service* ou simplesmente, Serviço de Mensagens Curtas) para envio de informações de interesse para os telefones celulares dos beneficiários e Cooperados da Unimed Goiânia.

O Sistema Hilum já utilizava esta tecnologia, mas em novembro de 2010, a expansão do serviço foi viabilizada, agilizando e facilitando a comunicação da Cooperativa com seus parceiros.

- A rapidez na entrega da mensagem;
- A informação direta, sem intermediários;
- Eficiência e baixo custo;
- Retorno rápido devido à característica de personalidade dessa mídia;
- Segurança e visibilidade (aproximadamente 96 % dos SMS são lidos instantaneamente) são as principais qualidades desse tipo de comunicação.



Novo Sistema para Simulação de Planos de Saúde

O sistema simulador da Unimed Goiânia foi totalmente reformulado em 2010, para atender sugestões de beneficiários e internautas que visitam o site.

O novo simulador passou a calcular os valores, considerando a tabela de desconto familiar conforme o produto e acomodação escolhidos. O SOS Unimed também teve seu valor incorporado ao do produto escolhido, permitindo que o cliente possa ter conhecimento da quantia exata que pagará pelo plano.

O cliente também passou a ter a opção de impressão da sua simulação. Quando esta opção é utilizada, uma cópia é encaminhada automaticamente via e-mail para os gestores da Corretora Unimed Goiânia.

Simulador de Planos / Resultado

Acomodação: Apartamento
 Plano: UNIFAMILIA COOPERATIVO 50% CONSULTAS APARTAMENTO
 Data | Hora: 23/11/2010 10:26

Faixa Etária	Qtde	Preço
0 a 18	1	R\$ 112,98
39 a 43	1	R\$ 218,70
*Total Mensalidade		R\$ 331,68
**Taxa de Adesão		R\$ 20,00
Total da Simulação		R\$ 351,68

*Preços sujeitos à alteração conforme tabela vigente na data da contratação do plano.
 **Taxa de adesão de R\$ 20,00 acima mencionada é apenas na primeira mensalidade.

 [Calcular](#)
 [Imprimir](#)
 [Agendar Visita](#)



Hotsite

A TI disponibilizou para o Setor de Marketing da Cooperativa um novo sistema que permite a criação de *hotsites* dentro do site principal da Unimed Goiânia, tornando possível destacar e apresentar ações de comunicação e marketing de forma pontual e planejada.

O primeiro *hotsite*, criado a partir dessa ferramenta, foi o Processo Seletivo de Cooperados para a Rede de Recursos e Serviços Próprios de 2011.



Nota A Unimed Goiânia lidera o ranking nacional do Intercâmbio

A Unimed Goiânia foi a primeira singular do país a conseguir a classificação mais alta no ranking no Intercâmbio Eletrônico obtendo a nota "A" desde a divulgação dos primeiros resultados e assim se mantendo em todas as avaliações que ocorrem trimestralmente.

Os setores de Tecnologia da Informação e Atendimento da Unimed Goiânia despertaram admiração e elogios por conseguir, em um tempo tão curto, atingir a melhor pontuação do Sistema Unimed.

A classificação das Unimeds, prevista no Manual do Intercâmbio Nacional, pretende estimular as singulares e federações e aperfeiçoar a qualidade do serviço prestado no intercâmbio eletrônico. Para as cooperativas classificadas no nível "I", está prevista a redução da taxa de custeio administrativo do intercâmbio para 4%. E para quem tem a nota A, a taxa é de 5%



Diretoria
Médica





A atenção voltada para a valorização dos médicos cooperados e ao atendimento pleno e personalizado para o exercício da medicina é prioridade permanente da Unimed Goiânia como forma de corresponder à assistência à saúde protagonizada pelo seu quadro de associados.



Médicos Cooperados

O maior patrimônio da Unimed Goiânia

A Cooperativa possui um quadro de médicos especialistas extremamente qualificados, integrado por 2.613 Cooperados (2.556 em Goiânia e 57 no interior do Estado) distribuídos em 49 especialidades. Destes, 1.765 são homens e 848 mulheres.

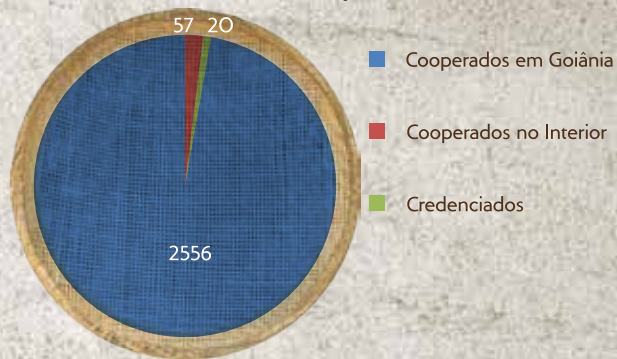
Por faixa etária, a maior concentração encontra-se em três faixas: de 40 a 49 anos, 30,12% - 787 Cooperados; de 30 a 39 anos, 24,88% - 650 Cooperados; e de 50 a 59 anos, 24,80% - 648 Cooperados.

Perfil

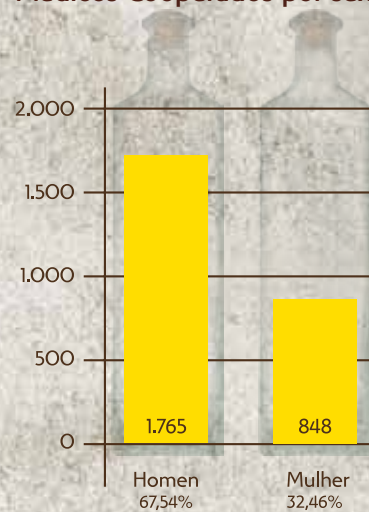
Médicos Cooperados em Goiânia	2556
Médicos Cooperados no Interior	57
Médicos Credenciados no Interior	20
Médicos Cooperados Incluídos em 2010	120
Médicos Cooperados Excluídos em 2010	28



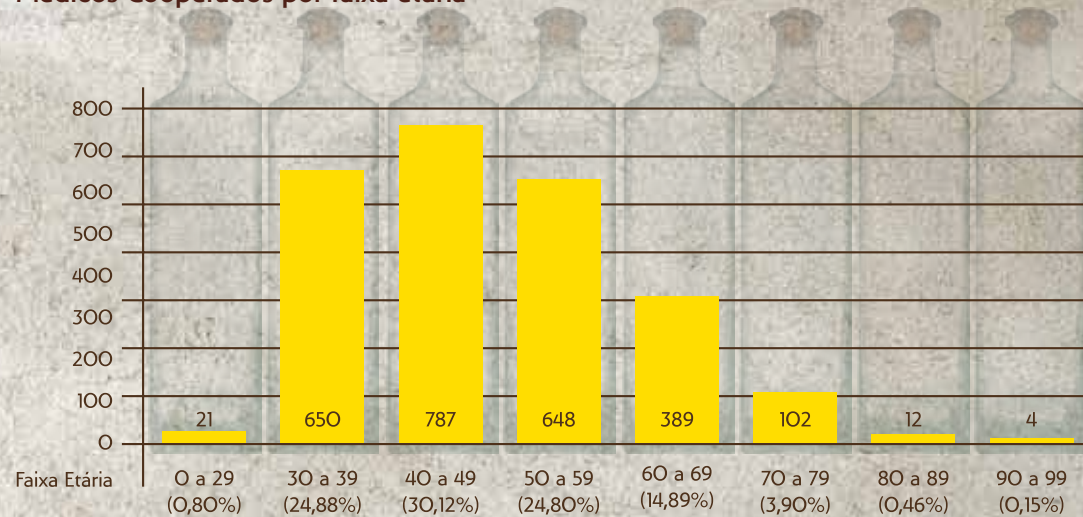
Número de Médicos Cooperados



Médicos Cooperados por sexo



Médicos Cooperados por faixa etária



Rede Credenciada

Para garantir a assistência médica de qualidade, a Unimed Goiânia possui a mais completa rede credenciada formada por clínicas, hospitais e laboratórios situada na região metropolitana de Goiânia e cidades de abrangência da Cooperativa. Em 2010, houve um crescimento com a entrada de novas unidades.

Prestadores	2009	2010
Clinicas Credenciadas em Goiânia	186	204
Clinicas Credenciadas no Interior	4	8
Laboratórios Credenciados em Goiânia	31	30
Laboratórios Credenciados no Interior	14	15
Hospitais Credenciados em Goiânia	83	84
Hospitais Credenciados no Interior	34	33
	352	374

Garantindo a qualidade

Para monitorar e garantir a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários de planos de saúde pela rede conveniada e própria, a Diretoria Médica mantém uma rotina de ações administrativas, que totalizam 200 protocolos, e em conjunto com as Diretorias Financeira e Auditoria Médica participam da Comissão de Negociação com Prestadores (CNP) praticando as diretrizes estabelecidas pelo CONSAD e negociando com os vários segmentos.



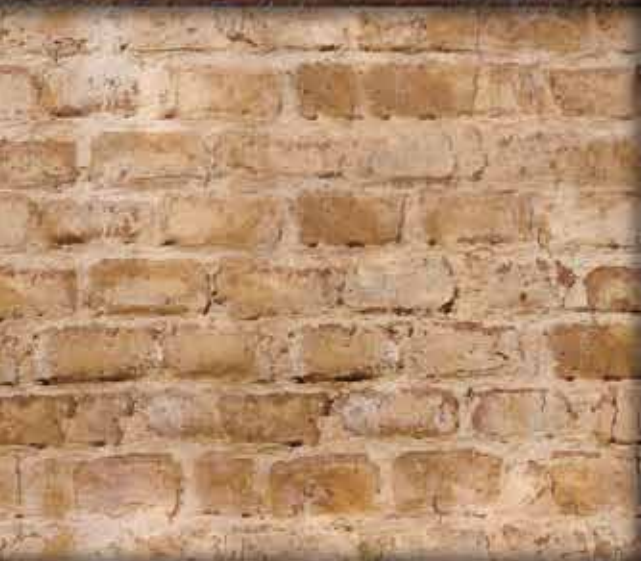
Assuntos ordinários da diretoria médica

Protocolos	2009	2010
Extensão de credenciamento da rede Unifácil	10	4
Extensão de credenciamento de filial	3	5
Alteração de diretoria médica	16	13
Extensão de credenciamento	41	38
Denúncia	49	50
Alteração de responsabilidade técnica	8	8
Credenciamento	21	30
Alteração de endereço	8	6
Reclassificação hospitalar	4	2
Alteração de razão social	3	3
Alteração no tipo de prestador	1	2
Extensão de credenciamento – taxa de vídeo	5	3
Descredenciamento	2	1
Transferência de credenciamento	-	1
Exclusão de serviço	-	1
Alteração de endereço no posto de atendimento	1	1
Alteração no nome de fantasia	4	2
Suspensão temporária de serviço	-	3
Análise de contrato probatório	-	14
Extensão de atendimento	-	3
Análise de auditivo probatório (extensão de credenciamento)	-	6
Análise de auditivo probatório (extensão de credenciamento de filial)	-	2
Atendimento de urgência e emergência	1	2
Alteração cadastral	2	-
Alteração de CNPJ	2	-
Alteração na tabela de pagamento	1	-
Análise de contrato por tempo determinado	11	-
Paralisação temporária de atendimento	2	-
Regularização de filial	1	-
Vistoria	1	-
	197	200

Comissão de Análise de Denúncias de Prestadores (CADEP)	2009	2010
Reuniões ordinárias	1	5
Reuniões extraordinárias	4	4
Protocolos analisados	59	50
	64	58

A CADEP é a Comissão de Análise de Denúncias de Prestadores. Qualquer denúncia que houver em desfavor de algum prestador credenciado na Unimed Goiânia (Clínica, Hospital e/ou Laboratório) é aberto um protocolo e solicitado esclarecimentos ao Diretor Técnico da Instituição.

	2009	2010
Ofícios	371	395
Circulares	13	8
Comunicados internos	119	139
	503	542



Valorização

Ao longo de 2010, diversas medidas foram tomadas para valorizar os Cooperados e fortalecer a medicina por meio do acesso ao conhecimento científico, da ética médica e de uma melhor remuneração.

Novo aumento da consulta

Desde janeiro de 2011, está em vigor um novo valor da consulta médica. A remuneração passou de R\$ 46,00 para R\$ 50,00, após um reajuste de 8,70%. A medida vai gerar um impacto de 5 milhões no ano de 2011 nas contas da Cooperativa.

O último aumento foi realizado em abril de 2010, quando a consulta passou de R\$ 42,00 para R\$ 46,00. As consultas dos pacientes do Intercâmbio Eletrônico permanecem em R\$ 44,00 pagos atualmente. A remuneração da consulta médica da Unimed Goiânia é uma das mais altas do país entre as demais singulares do Sistema Nacional.

ABRIL/2010 – de R\$ 42,00 para R\$ 46,00

JANEIRO/2011 – de R\$ 46,00 para R\$ 50,00

Cyber-med e o conhecimento científico

Cooperados da Unimed Goiânia, filhos de cooperados que estão cursando Medicina e cooperados das Unimeds de Goiás e Tocantins podem ter acesso exclusivo, no Cyber-Med, o Cyber Café do Cooperado, a importantes e respeitadas publicações científicas e serviços de informação médica como o *Uptodate*, *New England Journal of Medicine* e o *Atualizado*.

O Cyber-Med fica localizado no DRCooperado (sede administrativa) e funciona das 8h às 17h30.

A revista científica *on line Uptodate* é uma abrangente fonte de informações médicas baseadas em evidências, criada especialmente para fornecer o acesso rápido a questões ligadas a tratamentos, diagnósticos e pesquisas.

O *The New England Journal of Medicine* (NEJM), publicação científica de credibilidade internacional, é semanal e especializada em pesquisas médicas, novas descobertas da medicina, artigos científicos e de opinião, editoriais em uma ampla variedade de tópicos de importância da ciência biomédica e da prática clínica com destaque para Medicina Interna e especialidades como Alergia, Imunologia, Cardiologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Hematologia, Doenças Pulmonares e dos Rins, Oncologia, Reumatologia, AIDS e Infectologia.

Já o *Atualizado* é uma comunidade clínica mundial formada por mais de 4.000 clínicos peritos que fornecem *feedback* às perguntas encaminhadas pelo seu corpo editorial e informações atualizadas para mais de 7.000 tópicos em 14 especialidades médicas, incluindo a recomendação de tratamentos baseada na melhor evidência médica.

Remuneração de Hospitais e Honorários Médicos

Em 2010, a Diretoria Médica passou a fazer parte de dois grupos de trabalho importantes de Remuneração de Hospitais e Honorários Médicos, criados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), no início do ano. No primeiro, a diretoria contribuiu para desenvolver novas sistemáticas que remunerem os hospitais adequadamente pelos serviços prestados.

E no segundo, ao lado de representantes de entidades médicas e de operadoras de planos de saúde, houve debate de critérios técnicos a serem adotados na hierarquização dos procedimentos médicos, tomando como base a Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM), elaborada pela Associação Médica Brasileira (AMB), e de critérios de reajuste para a recomposição do ganho médico.



Benefícios indiretos

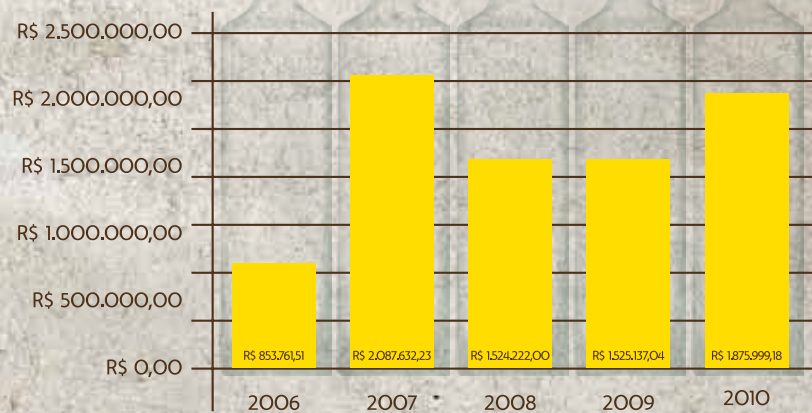
FACO

O Fundo de Assistência ao Cooperado (FACO) é um benefício personalizado para os médicos Cooperados e seus familiares por meio da garantia de uma assistência à saúde de qualidade, que hoje beneficia 6.860 pessoas.

Somado ao UniCooper e ao UniMérito, que assistem os familiares sem dependência econômica e os Cooperados sem produção, ele representa outro ganho significativo. Desde 2008, o valor subsidiado vem aumentando e em 2010, ficou em R\$ 1.875.999,18, totalizando em cinco anos, quase oito milhões.

Valor subsidiado

2006	R\$ 853.761,51
2007	R\$ 2.087.632,23
2008	R\$ 1.524.222,00
2009	R\$ 1.525.137,04
2010	R\$ 1.875.999,18
Total	R\$ 7.866.751,96



Total de beneficiários

2008	6.671
2009	6.968
2010	6.860

CRM

Desde 2007, a Unimed Goiânia assumiu o pagamento da anuidade de todos os seus médicos Cooperados no Conselho Regional de Medicina de Goiás (CREMEGO), um valor total de R\$ 1.114.787,00 ou R\$ 437,00 por Cooperado, em 2010.

Em 2011, o benefício será mantido e a estimativa de investimento é de R\$ 1.202.728,50 ou R\$ 461,70 por Cooperado.

Conselho de Especialidades

O Conselho de Especialidades da Unimed Goiânia é um órgão consultivo formado por coordenadores de cada especialidade médica, que se reúne regularmente para discutir as questões ligadas à melhoria do atendimento oferecido aos beneficiários em cada especialidade, elaboração de pareceres técnicos e também ao aperfeiçoamento da gestão da Cooperativa no que se refere aos médicos Cooperados.

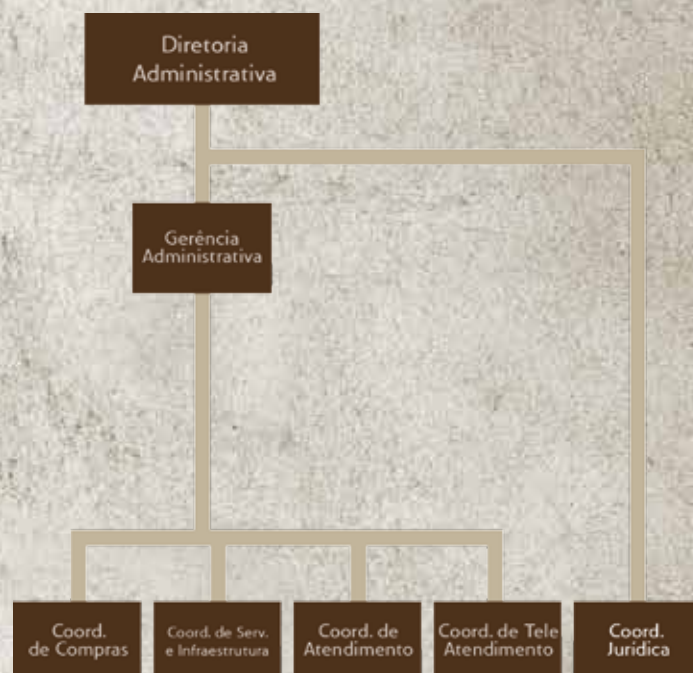
Em 2010, foram realizadas nove reuniões, elaborados 48 pareceres de Neurocirurgia, 9 de Otorrinolaringologia, 3 de Ortopedia, 3 de Urologia, 3 de Angiologia e Cirurgia Vascular, 1 de Cirurgia Plástica, 1 de Oftalmologia e 1 parecer de Gastroenterologia.

Foram realizadas duas palestras voltadas para seus membros: "Gestão de Risco no atendimento ao paciente: estratégias e ferramentas para prevenção e gestão para profissionais e prestadores de serviços de saúde", com o advogado Emerson Eugênio de Lima; e "Onde está sendo investido o seu dinheiro?", com o economista Pedro Paulo Bartolomei da Silveira.





Diretoria
Administrativa



Autonomia e Cooperação

Mantendo uma política de aperfeiçoamento das rotinas de atendimento dos beneficiários, tendo alcançado o primeiro lugar no Ranking do Intercâmbio Nacional – Faixa A – em 2010, a Diretoria Administrativa intensificou suas ações para alcançar mais autonomia.

Como membro do Grupo Permanente de Atendimento (GPA Nacional), a Unimed Goiânia participa das discussões sobre as melhores práticas adotadas pelas singulares no atendimento ao cliente para integrá-las ao Sistema, permitindo que outras Unimeds as utilizem como ferramentas para melhorar o relacionamento com o cliente. Este grupo é coordenado pela Central Nacional Unimed e tem a participação de representantes de Federações e Unimeds de grande porte.

Com esta mesma finalidade, foi criado o GPA Regional, onde as singulares do estado de Goiás, Tocantins, da Unimed Cerrado e da Federação Centro-Oeste reúnem-se para discutir as questões regionais. Este grupo é coordenado pela Gerência Administrativa da Unimed Goiânia.



Compras transparentes e acesso aos melhores preços

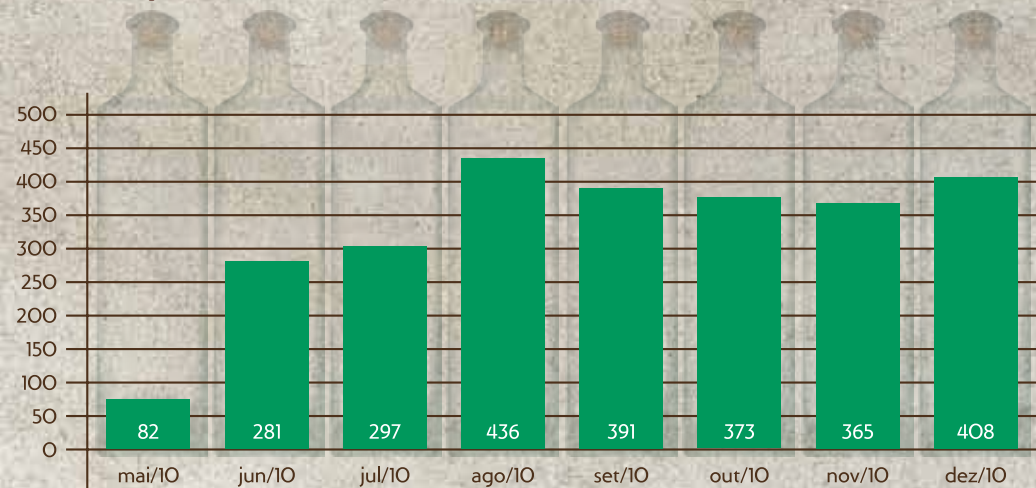
A Diretoria Administrativa estabeleceu um contrato para cotação eletrônica de compras de materiais e medicamentos hospitalares com a empresa Bionexo, a maior comunidade de compras eletrônicas hospitalares da América Latina. As compras são feitas eletronicamente de forma rápida, com interface amigável aos usuários e totalmente transparente, registrando comparativamente todos os preços transacionados. A partir de agora, a Unimed Goiânia tem acesso *on line* à indústria farmacêutica e de materiais médicos, bem como aos seus principais distribuidores, com maiores possibilidades de negociação com redução de preços.

UniVagas

Em maio de 2010, também foi implantado, o UniVagas para regular a solicitação de vagas para internações de urgência de pacientes da Unimed Goiânia originados dos seguintes serviços: Serviço de Atendimento Unimed (SAU), Centro Clínico, SOS Unimed e Rede Pública.

Antes disso, cada serviço procurava vagas em hospitais da rede credenciada individualmente e encaminhava o paciente. Hoje, o UniVagas é responsável por esse serviço e a distribuição é feita de forma igualitária para os prestadores.

Internações





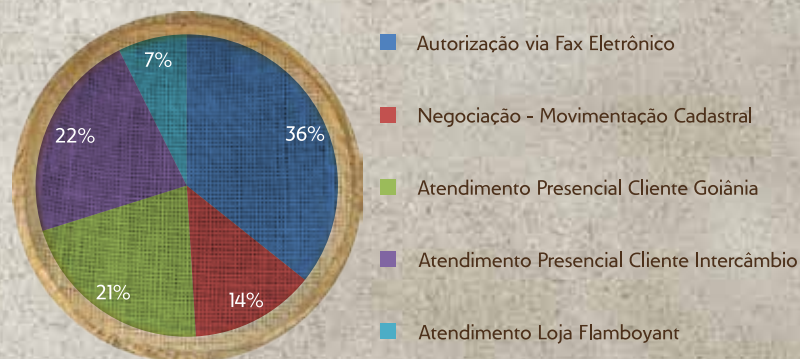
Cobranças mais ágeis

Para proporcionar redução dos custos e mais agilidade na cobrança dos beneficiários inadimplentes, essa função foi transferida para a Central de Atendimento da Unimed Goiânia e o contrato com a empresa terceirizada de cobrança foi cancelado.

Atendimento ao Beneficiário

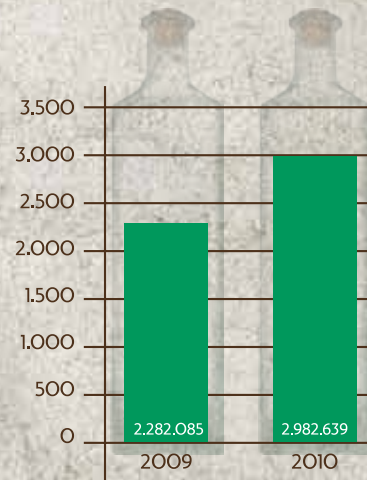
Atendimentos	2009	%	2010	%
Autorização de Procedimentos via fax eletrônico	141.342	36,90	125.488	35,69
Negociação – Movimento Cadastral	50.413	13,16	47.627	13,44
Atendimento Presencial Cliente Goiânia	73.097	19,08	73.596	20,93
Atendimento Presencial Cliente Intercâmbio	96.093	25,08	78.866	22,43
Atendimento Loja Flamboyant	22.131	5,78	26.051	7,41
TOTAL	383.076	100	351.628	100

Ano 2010



A redução no atendimento ocorreu em virtude da maior utilização das transações de aprovação através do Sistema HILUM.

Atendimento HILUM



Setor Jurídico (SEJUR)

Em 2010, o Setor Jurídico permaneceu atuante, não apenas no acompanhamento dos processos judiciais e administrativos, mas tornou-se ainda mais pró-ativo ao realizar a 1ª Jornada Médico-Jurídica de Saúde Suplementar, tornando a Unimed Goiânia a pioneira, no Estado de Goiás, na iniciativa de aproximação entre a Justiça e a Saúde Suplementar para a discussão de problemas e soluções relacionados a esse complexo mercado.

A parceria inédita entre o Tribunal de Justiça e a Cooperativa trouxe para Goiânia nomes importantes para os debates e palestras realizados no auditório do Tribunal de Justiça: Ministro Massami Uyeda (STF), Dr. José Claudio Ribeiro Oliveira (assessor jurídico da Unimed do Brasil), Ministro Antônio Herman Benjamim (STF), Professora Angélica Carlini (Universidade de Campinas), Sandro Amaral (FENA Saúde), Rosana Vieira das Neves (ANS), Dr. Gustavo Amaral (Procuradoria Geral do Rio de Janeiro), Dalton Coutinho Calado (ANS), Dr. José Luiz Toro da Silva (Instituto Brasileiro de Direito da Saúde Suplementar).

Resultados positivos

Como em 2009, o Setor Jurídico continua alcançando resultados relevantes a favor da Cooperativa, originados também de ações preventivas, que evitam multas e protegem a marca Unimed. A performance do SEJUR reduziu os processos julgados contra a Unimed Goiânia e aumentou os favoráveis e parcialmente favoráveis.





Em relação aos processos administrativos, houve aumento do índice referente ao número de arquivados e diminuíram os autos de infração e multas.

Processos Administrativos	2009	2010
ANS	114	118
PROCON	58	71
Ministério Público	45	62
CRM (Denunciante Unimed Goiânia)	27	29
Cortes de Arbitragem	2	2
DETRAN/JARI – Multas de Trânsito	17	17
CADE/SDE – Ministério da Justiça	3	3
Outros Orgãos	3	3
	269	305

Processos Administrativos Julgados	2009	%	2010	%
Arquivados	78	79,59	37	82,22
Autos de Infração	9	9,18	4	8,89
Multa	11	11,22	4	8,89
	98	100,00	45	100,00

Defensoria Jurídica – Apoio e valorização do Cooperado

Além de sua atuação externa, o Setor Jurídico também coordena, desde 2007, a Defensoria Jurídica, serviço de aconselhamento profissional para médicos Cooperados na defesa judicial de seus interesses sempre que necessário. Em 2010, os processos acompanhados tiveram um pequeno aumento e totalizaram 142 atendimentos junto à Justiça comum, Juizados Especiais Cíveis e Conselho Regional de Medicina de Goiás.

Defensoria	2009	2010
Justiça Comum	24	34
Juizados Especiais Cíveis	33	36
Conselho Regional de Medicina de Goiás	72	72
	129	142



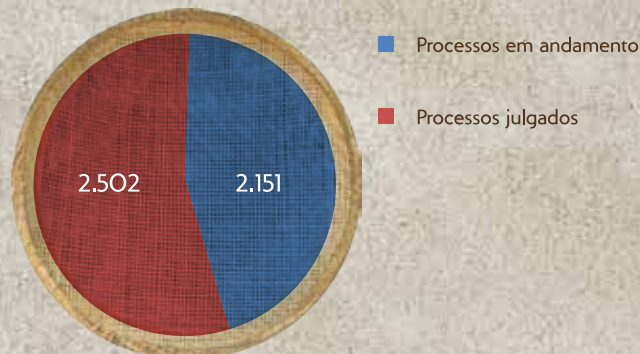
Ressarcimento ao SUS

De um universo de 4.653 processos de ressarcimento ao SUS, totalizando um montante de pouco mais de R\$ 7,8 milhões, o Setor Jurídico conseguiu uma economia de R\$ 4 milhões, entre 2.502 processos deferidos, subjudice e pagos. Outros 2.151 processos estão em andamento, correspondendo a aproximadamente R\$ 3,7 milhões.

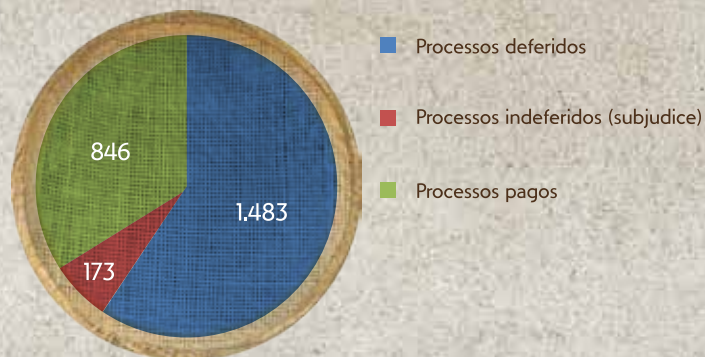
Ressarcimento ao SUS	2010	2010
Processos em Andamento	2151	3.759.898,36
Processos Julgados	2502	4.086.343,14
	4653	7.846.241,5

Processos Julgados (ressarcimento ao SUS)	2010	2010	%
Processos deferidos	1483	2.671.327,59	65,37
Processos indeferidos (subjudice)	173	292.337,92	7,15
Processos Pagos	846	1.122.677,63	27,47
	2502	4.086.343,14	100

Ressarcimento ao SUS - 2010



Ressarcimentos ao SUS - Processos Julgados - 2010



A photograph of a museum exhibit. The scene is set against a wall made of rough-hewn, light-colored stone blocks. A small, dark, rectangular opening is cut into the wall. To the right, a framed picture hangs on the wall. In the foreground, a table covered with a white, textured cloth holds several large, rounded earthenware vessels. One vessel is prominently placed in the center, while others are partially visible on the left and right. The lighting is warm and focused on the exhibit.

Diretoria de
Auditoria
Médica



A Diretoria de Auditoria Médica tem atuado firmemente na redução dos custos assistenciais e em 2010, desenvolveu ações práticas importantes para aumentar a eficiência das auditorias, das análises e negociações, como a participação no Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos, no fórum de negociação de produtos médicos de alto custo, revisão rigorosa das glosas, e uma coleta criteriosa de informações para subsidiar as contas médico-hospitalares.



Setor de Contas Assistenciais (SECASS)

No Setor de Contas Assistenciais, 136 colaboradores foram responsáveis pela conciliação da informação contida no faturamento, na avaliação da cobrança em cada item da guia, na conferência e liberação do pagamento aos Cooperados, prestadores e fornecedores.

Diante dessas circunstâncias são analisados e conferidos, em média, 219 itens que estão distribuídos nas diversas guias utilizadas pela Cooperativa, conforme a tabela abaixo.

Itens	2006	2007		2010
		TISS 1º Semestre	TISS 2º Semestre	
Quantidade de guias (Formulários)	3	3	6	6
Quantidade de campos guia consulta	0	0	11	11
Quantidade de campos SP/SADT	52	52	60	60
Quantidade de campos guia resumo internação	43	43	57	57
Quantidade de campos guia honorário individual	0	0	24	24
Quantidade de campos guia solicitação internação	0	0	43	43
Quantidade de campos guia outras despesas	12	12	18	18
TOTAL	110	110	219	219

A quantidade expressiva de serviços conferidos por este setor pode ser constatado na tabela seguinte:

Itens Conferidos		Total 2010	Média Mensal
Clientes	Tipo de Serviço		
Local e intercâmbio	Cirúrgico	127.255	10.605
Local e intercâmbio	Clínico	281.224	23.435
Local e intercâmbio	Consultas	1.742.144	145.179
Local e intercâmbio	Exames	4.630.663	385.881
Local e intercâmbio	NSA (taxas, diárias, gases)	10.652.880	887.740
TOTAL		17.434.166	1.452.840

Os valores distribuídos aos Cooperados, prestadores de serviços e fornecedores são proporcionais à quantidade de eventos analisados pelos colaboradores do SECASS.

Dispêndios Assistenciais	Valores-R\$	%
Consultas Médicas	54.397.859,14	16,53
Exames	91.191.198,54	27,88
Terapias	29.390.702,89	8,99
Internação	130.325.388,37	39,85
Outros atendimentos ambulatoriais	11.546.365,98	3,53
Demais despesas assistenciais	10.206.326,89	3,12
TOTAL	327.057.841,81	100,00



Setor de Negociação de Alto Custo (SENEC)

A Cooperativa padronizou códigos, descrições, unidades e valores nas tabelas de medicamentos, materiais comuns e das órteses e próteses, para melhorar as transações com prestadores e fornecedores.

Em 2010, a Cooperativa negociou com seus credenciados uma tabela de medicamentos com quase 4.000 itens. Para materiais comuns, em fase final de negociação, a quantidade deve ficar em torno de 400 itens.

Quanto à tabela de OPM, a Unimed Goiânia negociou, direta e indiretamente, 700 itens com fornecedores. Indiretamente a negociação se deu, por meio do Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM).

As tabelas são organizadas e divulgadas mensalmente por uma equipe profissional, que também auxilia a Auditoria Médica na codificação das OPM's.

CTNPM – Melhores Condições Comerciais e Redução de Custos

O Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM) é um fórum de negociação de produtos médicos de alto custo, constituído pelas Singulares, Federações, Central Nacional Unimed e Seguros Unimed com o objetivo de viabilizar, junto aos principais fornecedores, condições comerciais justas e compatíveis com o potencial de negócio oferecido pelo Sistema Unimed.

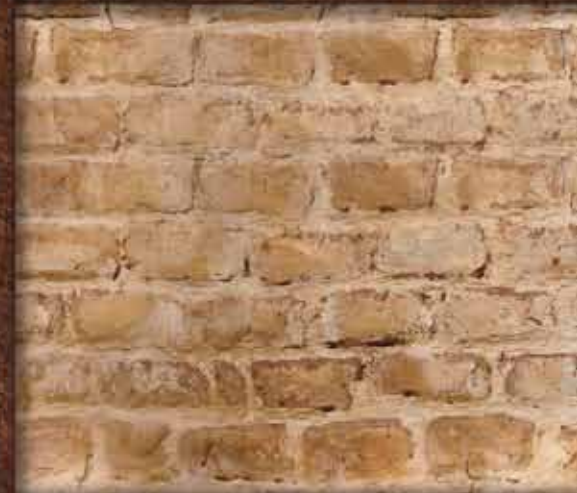
A Unimed Goiânia tem representatividade neste comitê, e participa de suas reuniões mensais. Durante esses encontros foram alcançados resultados importantes no que diz respeito às melhores condições comerciais, beneficiando assim todo o Sistema Unimed.

Kit/Especialidade	Redução percentual
Stent farmacológico	De 10% a 40%
Cirurgia bariátrica	De 5% a 58%
Linha intervencionista	De 5%
Endoscopia, Cardioarritmia, Ortopedia	
Cirurgia Geral e Eletrofisiologia	De 5% a 50%

Setor de Contas do Intercâmbio (SENIT)

O SENIT atua no intercâmbio negativo e parte do intercâmbio positivo. Assim, no Intercâmbio Positivo, quando os beneficiários de outras Unimed's recebem atendimento na área de ação da Unimed Goiânia, ao ocorrerem glosas, esse setor analisa e recupera os valores não pagos.

Contestações/Recontestações – Intercâmbio Positivo			
Quantidade de Processos	Faturamento Mensal	Processo de Dúvida GLOSA-	Recontestação do Processo de Dúvida
284	9.627.072,84	899.216,45	681.570,83



E no Intercâmbio Negativo, quando os beneficiários da Unimed Goiânia recebem atendimento fora da área de ação da Unimed Goiânia, as demais Unimeds faturam contra a Cooperativa e o SENIT faz a revisão das contas e libera o pagamento.

São recebidas mais de 4.000 faturas com cobrança de milhares de serviços. Os valores apresentados pelo intercâmbio são auditados, recuperando-se anualmente, o correspondente a R\$ 1.867.211,84.

Faturamento de serviços prestados por outras Unimeds – Intercâmbio Negativo			
Valores Anuais			
Quantidade de Processos	Combrança Recebida	Valor Acatado	Valor Glosado
4.182	26.427.664,26	24.560.452,42	1.867.211,84

Revisão das Glosas de Empresas de Custo Operacional

A Unimed Goiânia faz o faturamento das autorizações de serviços, concedidas pelas empresas contratantes, na modalidade custo operacional, e uma vez contestado o pagamento, esses valores são recuperados.

Para obter o resultado na redução nos custos assistenciais, a Cooperativa conta com os serviços de 20 colaboradores, que também conferem as glosas recebidas dos serviços faturados pela Unimed Goiânia.

Auditoria Médica

Uma equipe especializada de 30 auditores de 17 especialidades atuam na liberação dos procedimentos que exigem prévia autorização, na conferência das contas faturadas pelos Cooperados, prestadores e fornecedores, e na realização de auditoria operativa nas UTIs.

Auditoria das Contas Médico-Hospitalares

Na revisão das contas apresentadas pelos prestadores e fornecedores, a Auditoria Médica e de Enfermagem avalia as guias de tratamentos ambulatoriais e de internações dos beneficiários de Goiânia e do Intercâmbio.

No quadro abaixo, observa-se o volume de documentos e o montante financeiro avaliados pela equipe de auditores médicos e enfermeiros.

	Auditoria Médica		Auditoria Enfermagem	
Quantidade de Guias				
Total	74.800	100.457.841,43	74.798	100.256.846,92
Média	6.800	9.132.531,04	6.800	9.114.258,81

Auditoria Operativa

Trata-se de uma coleta de dados realizada por três médicos auditores e duas enfermeiras que visitam, pessoalmente, os serviços de Unidade de Tratamento Intensivista, conciliando informações prescritas e verificadas. Esta coleta de dados subsidia a auditoria das contas médico-hospitalares, favorecendo a correta aplicação dos recursos e a excelência do atendimento.

A photograph of a museum exhibit. The scene is set against a wall made of rough-hewn, light-colored stones. A small, dark, rectangular opening is cut into the wall. In the foreground, a large, rounded, light-colored clay pot sits on a white, textured cloth. To the right, a framed picture hangs on the wall, depicting a building with a porch. The entire scene is framed by a dark border, with a teal-colored vertical strip on the far left.

Diretoria de
Conselho
Técnico


```
graph TD; A[Diretoria de Conselho Técnico] --- B[Comitê Educativo];
```

Diretoria de
Conselho Técnico

Comitê
Educativo

O Conselho Técnico instrui com pareceres prévios todos os processos de admissão e eliminação de Cooperados, fazendo relatório pormenorizado de todos os processos disciplinares destinados a advertir, suspender e eliminar Cooperados por indisciplina ou desrespeito ao Estatuto, ao Código de Ética Médica ou às normas da Cooperativa, devendo apresentar relatório prévio; instruir protocolos e sindicâncias; e coordenar o Comitê de Educação Cooperativista.

Em 2010, houve um ligeiro aumento da demanda de suas atividades, mas por outro lado, houve uma intensificação na realização de palestras da Educação Médica Continuada e foram admitidos quase que o dobro de novos Cooperados em relação ao ano passado.



Câmaras Julgadoras

Assuntos	2009	2010
Acréscimo de área de atuação	8	4
Acréscimo de especialidade	20	10
Exclusão de especialidade	4	3
Extensão de credenciamento	14	33
Acréscimo de área de ação	14	3
Processos	24	24
Sindicância	136	136
Procedimentos de Exclusão	1	18
	221	231

Solicitações avaliadas sem passar pelas Câmaras Julgadoras

Assuntos	2009	2010
Afastamento temporário	7	11
Auxílio Doença	78	73
Auxílio Maternidade	29	32
Demissão	7	16
Exclusão por óbito	-	6
Exclusão de Médico credenciado	-	1
Extensão de credenciamento	11	1
Adesão do Unimérito	4	12
	136	152

Ofícios

Assuntos	2009	2010
Ofícios CONSTEC	556	552
Ofícios/Auxílio	112	104
Comunicados	130	126
	798	782

Educação Médica Continuada

Em 2010, foram realizados doze módulos regulares de Educação Médica Continuada, no auditório da sede administrativa, com a participação total de 482 médicos e 30 especialistas palestrantes, a maioria de Cooperados da Unimed Goiânia. Também foram realizados mais oito módulos extras, no auditório do CREMEGO, que reuniu outros 327 Cooperados. No total, 809 médicos.

No primeiro semestre, os temas abordados foram: Antimicrobianos (emergência pediátrica, emergência do adulto, protocolos do adulto e da criança); Dengue (condução e tratamento do paciente nas formas graves com complicações hepática, neurológicas e outras; protocolo de atendimento MS/SMS Goiânia nos grupos A, B, C e D); legislação do atendimento pré-hospitalar, atualização ATLS e arritmias; fraturas patológicas, interpretação de hemograma; abordagem emergencial no tratamento da febre, abordagem ambulatorial da dor; rinossinusites, amigdalites e otites.

E no segundo semestre, os especialistas abordaram: Psicologia – manejo da saúde mental, terapia fonoaudióloga, manejo nutricional dos pacientes do serviço suplementar; Home Care – AVC isquêmico e hemorrágico, demências e cefaleias; prevenção, diagnóstico e tratamento do câncer de cólon e reto; cuidados paliativos – conceitos e histórico, modelo de assistência em cuidados paliativos, assistência social e atendimento à família; prevenção, diagnóstico e tratamento de câncer de colo de útero; Conferência "O Centenário da Doença de Chagas"; miniconferências "Tratamento clínico da doença hipertensiva", "Atualização em fibrilação atrial" e "Atualização da fase aguda do AVC isquêmico".

Nos extras, os especialistas fizeram exposições a respeito da Dor Torácica, Hidratação na Criança, Uso de Anti-inflamatórios, Interpretação de Hemograma, Tratamento de Enxaqueca, Uso de Antibiótico em Pronto Socorro, Tratamento de Hipertensão na Urgência e Alergias Pediátricas na Urgência.





Novos Cooperados

Entre 234 inscritos no Processo Seletivo 2010, 139 novos médicos Cooperados foram admitidos em 45 especialidades. O número é quase o dobro dos aprovados no ano passado, 79.

Referência nacional

O processo seletivo de novos Cooperados da Unimed Goiânia, considerado referência nacional pelo Sistema Unimed, já foi tema de tese de pós-graduação desenvolvida por diretores da Cooperativa, Dr. Breno de Faria (Diretor de Planejamento e Controle), e Dra. Ilza Paschoal Trevenzol (Coordenadora Médica do Centro Clínico) e Dra. Selma Trad (Diretora Financeira), tendo recebido um prêmio durante a Convenção Nacional Unimed.

Para cálculo de vagas, é observada a relação entre o número de profissionais registrados no Conselho Regional de Medicina (CRM) em Goiânia e na Unimed Goiânia em cada especialidade. O número de vagas é calculado através da média de cinco critérios, estabelecidos com a realização do modelo matricial:

- A) quantidade de cooperados por especialidade;
- B) remuneração da especialidade nos últimos doze meses;
- C) remuneração média por cooperado dentro da especialidade;
- D) quantidade de médicos por especialidade cadastrados no CREMEGO na cidade de Goiânia;
- E) média de consultas por especialidade.

Logo, a distribuição de vagas segue a Metodologia A, B, C, D = 50% + Metodologia E = 50%.

Processo Seletivo na Rede de Recursos e Serviços Próprios

A Cooperativa também manteve o processo seletivo anual para as unidades da Rede de Recursos e Serviços Próprios, como mais uma opção de geração de trabalho e renda para os Cooperados. Em 2010, foram selecionados 60 novos médicos, entre 135 inscritos.



Diretoria de
Recursos e
Serviços
Próprios I



Assim como no ano passado, 2010 continuou sendo marcado por investimentos na expansão e modernização das unidades de Recursos e Serviços e Próprios com a implantação de protocolos clínicos, melhoria no atendimento de urgência, ampliação do corpo clínico, aumento da segurança nos procedimentos e a busca de economia com o desenvolvimento das melhores estratégias de compras com preços mais acessíveis. A procura pela qualidade Unimed ficou demonstrada na superação da meta de beneficiários do SOS Unimed e no crescimento da participação do Programa de Atenção à Saúde (PAS).





Gerenciamento adequado de resíduos hospitalares

Um dos pontos altos de desempenho da Cooperativa é o gerenciamento adequado de resíduos hospitalares, com o total cumprimento da RDC 306 da ANVISA, que proporciona o descarte adequado dos seus resíduos, garantindo a preservação do meio ambiente e a segurança da comunidade.

Laboratório Unimed – Modernização e melhores preços

Em fevereiro de 2010, foi aberta a quarta unidade do Laboratório Unimed, o posto de coleta da Avenida Rio Verde em Aparecida de Goiânia, proporcionando maior comodidade aos beneficiários daquela região e maior divulgação do serviço e da marca Unimed.

Também foi inaugurado o serviço de coleta domiciliar de exames laboratoriais para beneficiários com dificuldades de locomoção.

Para liberar resultados de exames de forma mais rápida e eliminar erros de digitação, foi feito o interfaceamento de equipamentos laboratoriais, ou seja, foi adquirido um sistema para comunicação dos equipamentos laboratoriais com o sistema gerenciador de laudos. E a substituição de equipamentos antigos por outros mais modernos permitiu resultados cada vez mais detalhados.

Houve redução de 38% no custo com laboratórios de apoio pela negociação de melhores preços.

Pronto Atendimento – Investimento em protocolos clínicos e recursos humanos

Foram implantados oito protocolos clínicos – Dengue, Gripe A, Alergias Pediátricas na urgência, Hidratação na criança, Hipertensão na urgência, Interpretação de hemograma, Tratamento da enxaqueca e Uso de anti-inflamatório na infância – para garantir um atendimento mais rápido e de acordo com práticas médicas atualizadas. Foram realizadas aulas de Educação Médica Continuada exclusivas, para a implantação destes protocolos clínicos em suas diversas especialidades para o atendimento de urgência.

A abertura de uma sala para aplicação de medicações ambulatoriais para beneficiários com esse tipo de indicação, sem restrição de locomoção, na estrutura física atual do SAU I gerou economia para Cooperativa, porque evita a internação para uso de medicamentos. A medida promove o melhor aproveitamento de toda a estrutura física e dos recursos técnicos do SAU I.

A implantação de resultados de ECG de urgência via internet em até 30 minutos, agilizou o atendimento ao beneficiário, garantindo eficácia e qualidade na prestação da assistência médica.

Diante disso, foram abertas novas vagas para o corpo clínico, aumentando as oportunidades de trabalho para os Cooperados.



Área Administrativa – Melhores condições de trabalho

A separação da Farmácia hospitalar do Setor de Almoxarifado foi uma medida importante que promoveu a adequação das normas sanitárias e melhorou o fluxo das dispensações. E a implantação da Farmácia 24 horas reduziu os custos e os estoques paralelos.

O processo eletrônico para compras em todas as áreas da Cooperativa tornou as transações transparentes e acessíveis, porque facilitou a cotação de preços em todo o Brasil, gerando economia.

Quimioterapia

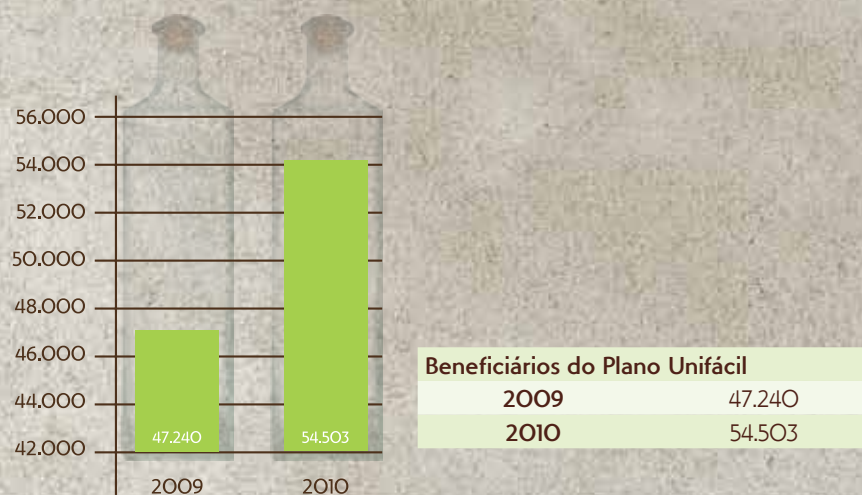
Após análise criteriosa da Unimed Goiânia e ampla discussão durante o período de Planejamento Estratégico, do ponto de vista técnico-econômico-financeiro, foi criado o Serviço de Quimioterapia em 2009, na Rede de Recursos e Serviços Próprios.

Em 2010, um ano após sua implantação, estudos de viabilidade mostraram uma economia média para a Cooperativa na ordem de R\$ 260.000,00 ao mês, uma economia significativa com a compra de medicação, gerando ainda benefícios indiretos aos seus Cooperados pela redução dos custos assistenciais e melhor distribuição das sobras.

No total, foram atendidas 3.135 pessoas em instalações específicas e adequadas, ao lado do SAU I.

Centro Clínico – Melhoria do atendimento de urgência e economia

Atualmente, 54.503 beneficiários do plano de saúde Unifácil são atendidos no Centro Clínico, 7.263 a mais do que em 2009.



Foram realizadas 132.557 consultas em 2010, um aumento de 8,31% em relação ao ano passado. Além disso, 42.404 retornos ao consultório e 19.166 USGs realizadas, que representou um aumento de 40,94%.


Atendimentos Médicos

Mês	2009	2010	2009	2010	2009	2010
	Consultas	Consultas	Retorno	Retorno	USG	USG
Janeiro	10.000	10.579	2.620	3.491	906	1.449
Fevereiro	8.502	9.917	3.040	3.668	813	1.363
Março	11.130	12.586	3.682	4.487	1151	1.793
Abril	10.291	10.827	3.572	3.566	946	1.646
Mai	10.358	10.686	3.464	3.601	1.065	1.583
Junho	9.996	10.425	3.550	3.051	1217	1.672
Julho	10.949	11.267	3.834	3.351	1.259	1.759
Agosto	11.411	12.156	3.992	3.776	979	1.662
Setembro	10.707	11.482	3.754	3.406	1.314	1.562
Outubro	10.554	10.903	3.770	3.433	1.396	1.602
Novembro	9.895	11.142	3.483	3.193	1.321	1.484
Dezembro	8.590	10.587	3.358	3.381	1.232	1.591
TOTAL	122.383	132.557	42.119	42.404	13.599	19.166
	8,31%			0,68%		40,94%

Para responder à demanda, houve melhoria no atendimento de urgência com a ampliação da área física a partir da criação de dois consultórios específicos e uma sala de emergência, permitindo um melhor fluxo dos atendimentos e proporcionando mais comodidade. Além disso, novos equipamentos foram adquiridos melhorando a segurança e os recursos à disposição da equipe de médicos e enfermeiros.

A substituição do mobiliário da central de atendimento, em cumprimento à Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Emprego, garantiu condições de trabalho mais adequadas para os colaboradores.





Diretoria de
Recursos e
Serviços
Próprios II



As unidades de saúde que integram os Recursos e Serviços Próprios representam, além da oportunidade real da Cooperativa oferecer um serviço personalizado aos seus beneficiários, mais uma opção de trabalho e renda ao seu quadro de Cooperados.





Centro de Vacinação

Em 2010, o Centro de Vacinação teve uma queda nas vendas em função da estratégia de comercialização da vacina da gripe adotada pelos laboratórios, que optaram por suprir as necessidades do sistema público de saúde em primeiro lugar, por causa da epidemia da gripe H1N1.

Outro fato que colaborou para tornar esse ano mais atípico foi a oferta, pela rede pública de saúde, de vacinas que antes só eram adquiridas na rede particular. Ambos os fatos comprometeram as vendas no Centro de Vacinação.

Número de doses aplicadas:

2009: 55.107

2010: 33.150

Proteção no Trabalho

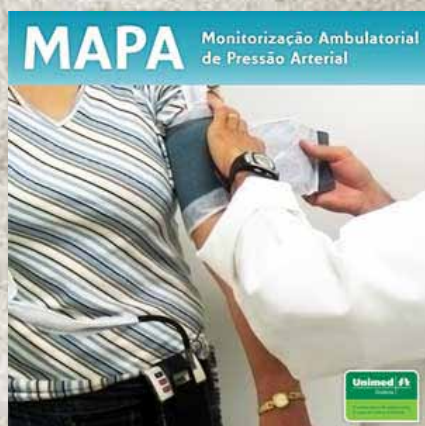


Proteção no Trabalho

Houve crescimento do atendimento prestado na unidade do SAU II. O Setor de Proteção do Trabalho cresceu 42,33 %, passando de 5.832 beneficiários para 8.301 beneficiários em dezembro/10. A estratégia adotada desde 2009 para revitalizar o Setor de Proteção no Trabalho foi mantida e a carteira continuou crescendo. Vários produtos são ofertados como o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Perfil Profissiográfico Previdenciário (PPP), Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT), Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

2009: 5.832

2010: 8.301

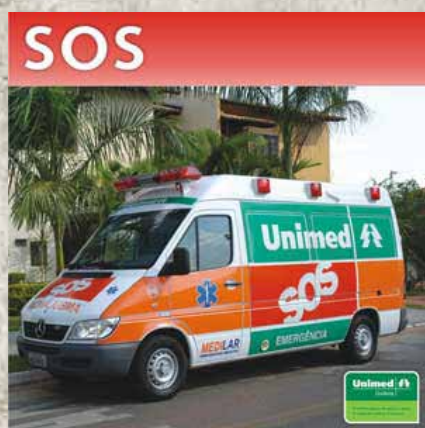


MAPA

A Monitorização Ambulatorial da Pressão Arterial (MAPA) realizou 29,76% de exames a mais, se comparado com 2009, superando inclusive a estimativa de 2010 de 3.700/ano.

Exames realizados

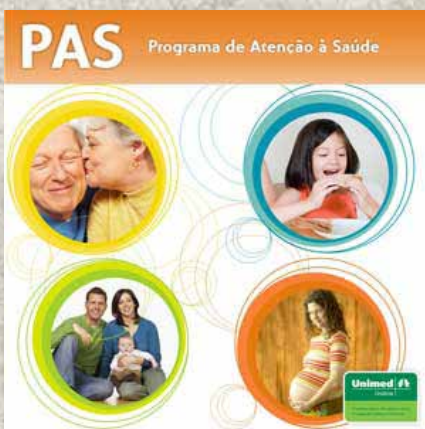
2009: 3.353
2010: 4.351



SOS Unimed

Em dezembro de 2010, o número de beneficiários do SOS Unimed atingiu 142.967, superando a meta estipulada para 2010 de 135.000.

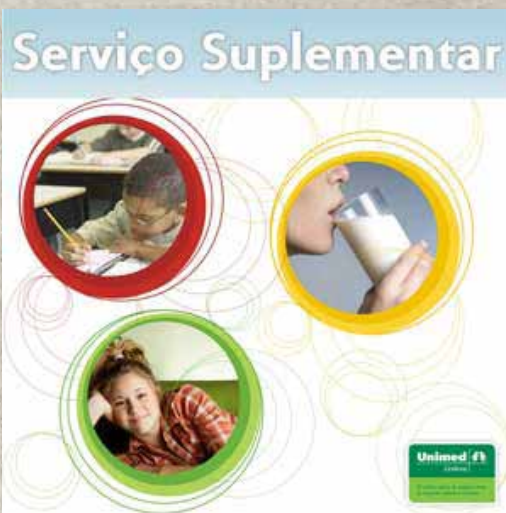
No total, o SOS Unimed fez 7.877 atendimentos/remoções em 2010.



Programa de Atenção à Saúde

No Programa de Atenção à Saúde, houve crescimento de todas as atividades e o grande número de participantes demonstra a consolidação de diversas ações como o Curso para Gestantes, com 1.530 mães e acompanhantes; o Grupo da Melhor Idade, com 478 pessoas; 1.804 pacientes crônicos inscritos no monitoramento de diabéticos e hipertensos; Programa de Reeducação Alimentar com 2.107 pessoas seguido de 919 pessoas participantes das caminhadas e 478 em reuniões e oficinas do Grupo de Diabéticos e Hipertensos.

	2009	2010
Seminários	-	235
Curso para Gestantes e Acompanhantes	1.116	1.530
Grupo da Melhor Idade	437	478
Caminhadas	-	919
Treinamento físico para parto normal	-	296
Grupo de escuta	193	158
Programa de Reeducação Alimentar	2.142	2.107
Grupo de Crônicos	22	460
Crônicos inscritos no monitoramento	1.700	1.804
Atendimentos realizados por telefone	35.245	37.293
Cardápios calculados	-	734
Atendimento individual: Enfermagem/Nutrição	-	142
Visitas Hospitalares/Domiciliares	209	1.117
Material didático entregue para puérperas	-	2.737
Atendimentos realizados em eventos externos	1.534	396



Serviço Suplementar

O Serviço Suplementar, composto por psicólogos, fonoaudiólogos e nutricionistas, com carga horária de 6 horas/dia, dobrou o número de atendimentos, 11.951 (sessões/consultas) em 2010.

	Psicologia	Fonoaudiologia	Nutrição	TOTAL
2009	3.407	2.472	534	6.413
2010	6.638	3.038	2.275	11.951

Unimed 
Goiânia

A gente quer viver
muita saúde.

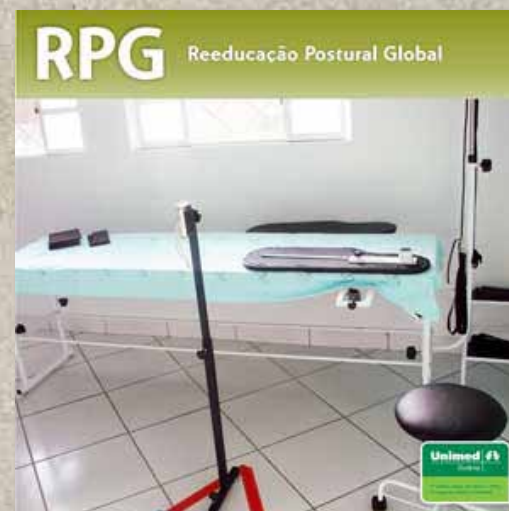


RPG

O Setor de Reeducação Postural Global (RPG) fez 660 atendimentos em 2010. Esse procedimento atualmente não consta no Rol de Procedimentos da ANS, limitando-se ao FACO, ao UNICOOPER, ao Intercâmbio e aos colaboradores da Unimed Goiânia.

2009: 1.361

2010: 660

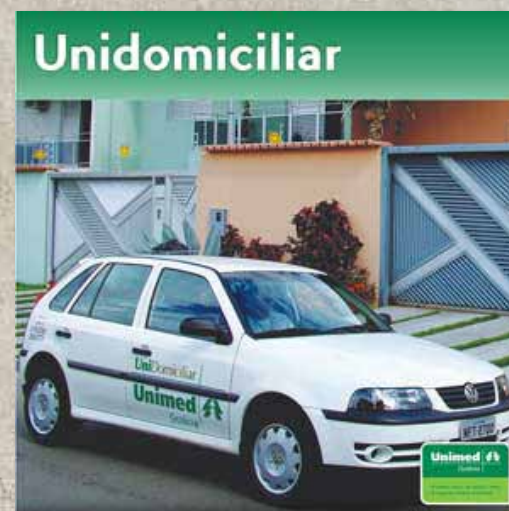


Unidomiciliar

A equipe do UniDomiciliar que é composta por médicos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionista, assistente social, enfermeiros e técnicos em Enfermagem realizaram, em 2010, 40.608 atendimentos aos pacientes, em média, 141 pacientes por mês.

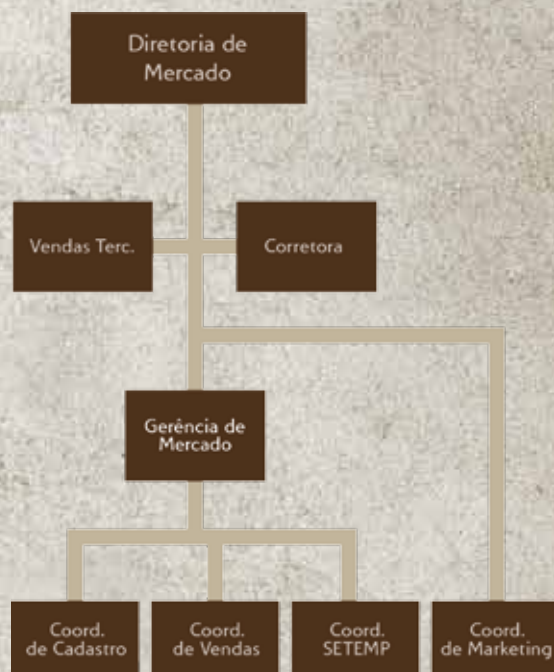
O UniDomiciliar tem atendido vários pacientes que são desospitalizados para antibioticoterapia domiciliar, evitando assim, os demais custos hospitalares.

Além disso, houve a realização de acompanhamento da nutrição aos pacientes da Assistência Domiciliar, objetivando personalizar a conduta nutricional individual com orientação à família quanto aos componentes nutricionais que a dieta necessita, forma de preparo e administração. Ressalta-se que quando o paciente está hospitalizado as dietas são sempre industrializadas, atualmente o custo médio diário gira em torno de R\$ 200,00, ao passo que na Assistência Domiciliar o custo é da família, em face da orientação para o preparo das dietas artesanais complementadas. Em 2010 a economia virtual foi estimada em R\$ 7.087.412,00 (se todos os pacientes assistidos estivessem hospitalizados).





Diretoria de
Mercado



A Diretoria de Mercado, responsável pela comercialização de todos os produtos e serviços da Unimed Goiânia, mais uma vez bateu todos os recordes históricos de vendas em 2010, fortalecendo a marca e a credibilidade da Cooperativa no mercado por meio de uma política permanente de incentivo e de atualização profissional.

Valor da Marca Unimed

A consultoria Brand-Finance verificou o valor da marca Unimed em

R\$ 2,53 bilhões

Segundo o ranking da companhia, a Unimed ocupa o 27º lugar entre as marcas mais valiosas do país.

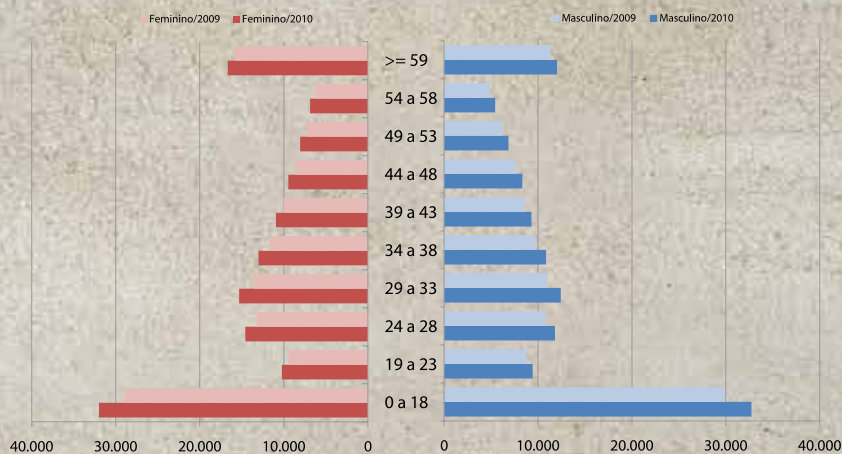
Ranking

2007	110ª
2008	46ª
2009	27ª

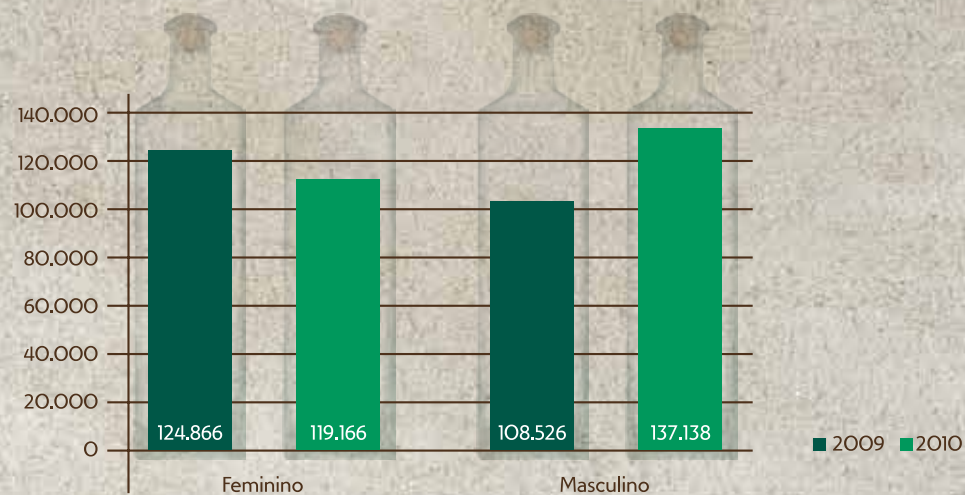


Perfil dos Beneficiários

Houve crescimento em todas as faixas etárias, havendo maior concentração de beneficiários na faixa de 0 a 18 anos (25,26%); em seguida, acima de 59 anos (11,19%), 24 a 28 anos e 29 e 33 anos (10,30% e 10,82%).

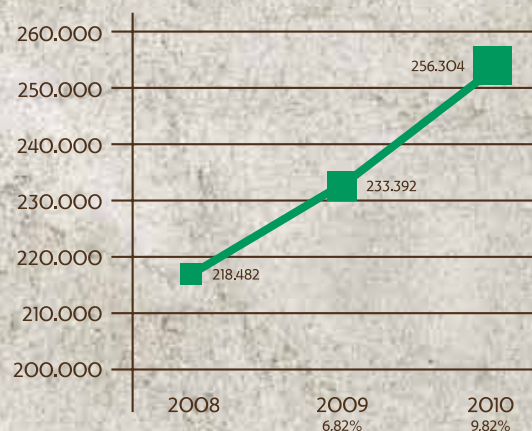


Até 2009, existiam mais mulheres (124.866) do que homens (108.526) na carteira de clientes da Cooperativa. A partir de 2010, houve uma inversão: 137.138 homens e 119.166 mulheres.



Evolução da Carteira de Clientes

Até dezembro de 2010, a carteira de clientes cresceu na ordem 9,81%, superando o índice de 6,78% planejado para o ano, além de superar o resultado do ano de 2009, que foi de 6,82%. Hoje, a Unimed Goiânia tem 256.304 beneficiários.



Corretora Unimed Goiânia – Dinamismo e novas ideias

Toda a equipe de vendas esforçou-se para continuar quebrando sucessivos recordes em busca de resultados ainda melhores. O quadro de colaboradores foi reorganizado com a contratação de novos profissionais de vendas Pessoa Física e Jurídica para atender às necessidades de mercado e alavancar os resultados.

As ações e os incentivos de vendas foram variados e impactantes através de campanhas, que premiaram os vendedores de destaque nas vendas mensais, trimestrais e anuais.

Os plantões de vendas foram distribuídos em locais estratégicos: sede administrativa, Corretora, Shopping Flamboyant e posto de coleta do laboratório na Avenida Rio Verde e em eventos importantes, como a exposição agropecuária, Feira da Solidariedade, reuniões em condomínios e outros.

Para oferecer mais comodidade, 70% das vendas foram feitas em atendimentos externos: residências ou ambientes de trabalho dos beneficiários.

Excelentes contratos de Pessoa Jurídica foram celebrados em 2010. A Proteção do Trabalho também teve um excelente crescimento, sendo que em 2009 foram comercializados 864 beneficiários, e em 2010 foram comercializados 3.425 beneficiários.





Campanha Anjo da Guarda

Entre as ações de incentivo, a Campanha Anjo da Guarda estimulou os colaboradores da Cooperativa a indicar clientes em potencial para os produtos comercializados pela empresa durante todo o ano de 2010. As indicações com vendas concretizadas foram premiadas com vale-compras, brindes especiais e no final da campanha, foram sorteadas duas motos Honda Biz.

A ação faturou aproximadamente R\$ 118 mil com 30 contratos fechados. Os setores que mais indicaram vendas concretizadas foram o SETEMP com 83 indicações e R\$ 80.696,81 de vendas; Call Center com 42 indicações; Recursos e Serviços Próprios com 41 indicações.

Planos de Saúde Pessoa Jurídica:	171
Produtos PROTRAB:	30
Seguros:	45
SOS:	02

Quantidade de contratos fechados:	30
Planos de Saúde Pessoa Jurídica:	10
Produtos PROTRAB:	6
Seguros:	14

Vendas Totais:	R\$ 118.738,74
Planos de Saúde Pessoa Jurídica:	R\$ 82.808,74
Produtos PROTRAB:	R\$ 19.075,03
Seguros:	R\$ 16.854,97

UniOdonto

A parceria entre a Corretora Unimed Goiânia e a UniOdonto para comercialização dos planos odontológicos também apresentou resultados bastante positivos.

Foram comercializados 35% a mais no ano de 2010 em relação a 2009, com as vendas da UniOdonto Quality, de pessoa física e jurídica.

7º Encontro de Empresas Contratantes

Pela 7ª vez consecutiva a Unimed Goiânia realizou o Encontro com as Empresas Contratantes. Em 2010, ano em que foram debatidas as resoluções normativas da ANS n.º 195 e 211, o evento também foi aberto aos clientes em prospecção. Realizado no auditório do CREMEGO, o encontro contou com a participação de representantes de 79 empresas e 36 colaboradores. O evento é um importante instrumento para estreitar o relacionamento com os clientes, bem como atualizar informações importantes para a gestão do plano de saúde.

Palestra Conhecendo a Concorrência

A Palestra Conhecendo a Concorrência, promovida no mês de julho, fez um amplo Raio X do mercado de planos de saúde em âmbito nacional e local, demonstrando os principais concorrentes da Unimed Goiânia, suas participações no mercado, volume de vendas e estratégias de atuação e vendas. A palestra teve a participação de gerentes e coordenadores de diversas áreas da Cooperativa interessados em participar das discussões para contribuir com o fortalecimento da marca no mercado.

Comitê de Mercado da Central Nacional Unimed

A Corretora Unimed Goiânia participou de todos os encontros organizados pela Central Nacional Unimed (CNU) para as Unimeds sócias.

As reuniões do Comitê de Mercado são realizadas trimestralmente, em São Paulo, e em 2010, o principal ponto de discussão foi a reformulação das Regras de Comercialização do Sistema Unimed para o novo Manual de Intercâmbio a ser editado em 2011.

Os 18º e 19º Encontro Nacional dos Profissionais de Vendas foram realizados semestralmente também em São Paulo, para promover a atualização dos profissionais de vendas do Sistema Unimed através de palestras e dinâmicas motivacionais.

A Corretora Unimed Goiânia também participou do Encontro Nacional Unimed de Relacionamento com o Cliente, que é realizado anualmente e aprofunda as discussões de mercado feitas nos outros encontros, além dos aspectos jurídicos mais impactantes, estratégias de atuação mercadológica, planos de ação, análises estatísticas e cases de sucesso.



Inovação no relacionamento com clientes corporativos

A Diretoria de Mercado, através da Gerência de Mercado e o Setor de Relacionamento Empresarial (SETEMP), instituiu uma nova modalidade de relacionamento com os clientes corporativos. Desde o início de fevereiro de 2010 nas datas comemorativas de aniversários dos proprietários e dirigentes das empresas contratantes, a Unimed Goiânia passou a enviar um cartão de felicitações assinado pela Diretoria de Mercado, com uma lembrança personalizada.

Essa é mais uma ação implementada pela Diretoria de Mercado que visa estreitar cada vez mais o relacionamento com os clientes da Cooperativa, principalmente as grandes e médias empresas.

Apoio ao Futebol goiano

A Unimed Goiânia apoiou o esporte goiano, renovando os contratos de patrocínio no ano de 2010 com os times de Futebol da capital, Vila Nova Futebol Clube, Atlético Clube Goianiense e Goiás Esporte Clube. Além de repasse de valores em reais, a Unimed Goiânia custeou as mensalidades do Seguro Saúde Unimed para os atletas, comissão técnica e diretoria, além da cobertura do SOS Unimed - UTI Móvel Terrestre em todos os jogos em que os clubes foram mandantes.

Corretora de Seguros

Também na área de Seguros, o desempenho de 2010 superou as expectativas e o resultado do ano passado, que já tinha apresentado excelentes números. O ano foi iniciado com a união das áreas de planos de saúde e seguros para a realização do 2º Workshop de Vendas, em Caldas Novas.



Parcerias de sucesso

A política de valorização das parcerias existentes permitiu a assinatura de um acordo de Seguro com a UniOdonto Goiânia, beneficiando todos os seus associados com preços diferenciados e condições especiais. O Seguro por Incapacidade Temporária (SERIT) foi o destaque entre os produtos adquiridos.

Destacamos a parceria promovida com o Sindicato de Habitação do Estado de Goiás (SECOVI-GO) com a assinatura de um contrato de seguro de vida para todos os colaboradores de condomínios sindicalizados ao SECOVI, que abre novas perspectivas para a negociação de outros tipos de seguro dentro desta carteira, diversificando assim os produtos em 2011.

A exposição dos produtos de Seguros comercializados pela Corretora Unimed Goiânia em eventos científicos como Congresso Brasileiro de Análises Clínicas (CBAC) e o 10º Congresso Brasileiro de Citologia Clínica tem sido uma oportunidade importante de prospecção de novos negócios e fortalecimento da marca.

A participação da Corretora no XII Feirão UniCredcar foi outra iniciativa, que garantiu a oportunidade de comercialização exclusiva de seguros de automóvel, demonstrando a pertinência da ideia de buscar segmentos específicos.

Diversificação da carteira

Todas essas ações desenvolvidas, promoveram a diversificação da carteira de seguros, chegando a uma movimentação de R\$ 3.257.499,16 em vendas, em 2010.

Total PL vendido por ramo - Seguros

Prêmio líquido por produto

PRODUTO	TOTAL
Automóvel	R\$ 2.465.762,29
Previdência	R\$ 295.203,45
Ramos Elementares	R\$ 293.742,95
Riscos Diversos	R\$ 80.909,88
Aporte/Portabilidade	R\$ 46.882,79
Vida/Serit/DIT	R\$ 40.339,63
RC Profissional	R\$ 34.658,17
TOTAL	R\$ 3.257.499,16



Marketing

Site Unimed

Após o grande esforço feito em 2009 para divulgar o site e cadastrar a totalidade dos e-mails dos médicos Cooperados, foi dado um grande salto no número de acessos, que praticamente dobraram. Em 2010, apesar de uma natural estabilização, os acessos continuaram aumentando e aproximam-se da marca dos 700 mil.

Prêmios e Homenagens

A Cooperativa conquistou pela 18ª vez consecutiva o Prêmio Pop List, como a marca mais lembrada pela população, fortalecendo ainda mais sua posição como uma empresa cooperativa líder no mercado goiano, superando as instituições mercantis e públicas que atuam no ramo. A pesquisa apontou a Unimed Goiânia com um índice de 63,3%, enquanto o IPASGO é o segundo colocado, com 20,3%. Amil, Itaú Saúde e Imas vêm em seguida, com 2,5%, 1,8% e 1,8% respectivamente.

O Selo Unimed de Responsabilidade Social, concedido para as cooperativas do Sistema Nacional Unimed que se destacam pela ética e compromisso com a cidadania, foi conquistado outra vez em 2010.

A qualidade da atuação da Unimed Goiânia é reconhecida por vários setores da sociedade e seu Relatório de Gestão 2009 recebeu o VI Prêmio Aquino Porto de Excelência Gráfica – Criação e Produção.

Relacionamento com o Cooperado

Diversas ações de relacionamento com o Cooperado contribuíram para o fortalecimento dos laços de convivência da Unimed Goiânia com seus associados, com destaque para as edições do Parabéns DRCooperado, Dia do Médico, Noite de Plantão, com show da banda Capital Inicial e a participação de mais de duas mil pessoas, a organização das Assembleias Gerais, investimento da equipe de Atletismo com a participação de 43 Cooperados atletas e o investimento na modernização e inovação dos canais de comunicação com Cooperados e beneficiários, implantando o serviço de SMS.

As novas publicações como a Revista Coletiva e o Informativo InterCooperação para as singulares da região Centro-Oeste e Tocantins, consolidaram-se e ampliaram seu público, tornando ainda mais transparente o fluxo de informações entre Cooperados e outras cooperativas.

O aperfeiçoamento tanto gráfico como editorial dos informes *On line*, Saúde Hoje (beneficiários) e Mural dos Colaboradores é uma preocupação permanente para incorporar novas linguagens e criar mais envolvimento do público, estimulando a leitura e a socialização das informações.

A Cooperativa também apoiou publicações importantes para a classe médica como o Jornal da Associação Médica de Goiás, da Academia Goiana de Medicina e do CREMEGO.





Relacionamento com os Beneficiários

Dentre as ações voltadas para os beneficiários, destacam-se o Jornal Saúde Hoje - publicação mensal enviada junto com o boleto de pagamento do plano de saúde, com informações úteis sobre saúde, qualidade de vida, o funcionamento do plano e ações sociais como o apoio à festa de confraternização dos funcionários do PROCON, da Uniodonto, Dia das Crianças do Country Clube de Goiás e o Campeonato de Futebol Jardins Florença.

Novo canal de comunicação com os beneficiários

Para abrir um novo canal de comunicação com os beneficiários, todas as unidades foram equipadas com monitores LCD, que transmitem uma programação de notícias e entretenimento, além de mensagens institucionais da Unimed Goiânia como, por exemplo, o calendário especial de cursos voltados para os beneficiários. A iniciativa também oferece mais conforto nos momentos de espera por atendimento na Cooperativa. Ao todo, foram instalados 25 monitores de televisão: 6 na sede administrativa, 1 em cada posto de coleta do Laboratório Unimed, 1 na Corretora; 5 no SAU I; 4 no SAU II; e 7 no Centro Clínico. A medida traduz o compromisso com o aprimoramento permanente da política de atendimento dos beneficiários da Cooperativa.



Ações Sociais

As ações de Responsabilidade Social e Cidadania são permanentes e as duas creches mantidas pela Cooperativa continuam recebendo uma ajuda de custo para sua manutenção: Ministério Filantrópico Terra Fértil, 1.484 crianças (0 a 6 anos) em Centros de Educação Infantil, 1.483 (7 a 16 anos) no Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, e outras 100 (7 a 18 anos) em situação de risco; e Comunidade Coruja, que possui 121 crianças (2 a 6 anos).

Várias parcerias foram firmadas para aumentar a abrangência da ação social da Cooperativa: com a Associação de Combate ao Câncer, para incentivar a doação de sangue; com o Movimento Cidadania contra o Frio da OVG; com o projeto Amazonas Visão, que levou à população ribeirinha da cidade de Aruanã, atendimento de Oftalmologia; McDia Feliz 2010, cuja renda foi destinada ao Hospital Araújo Jorge; com a ACCG, para a veiculação do anúncio do Dia Mundial Sem Tabaco; estande no Shopping Flamboyant para Baby Care; campanhas de Meio Ambiente; participação na Feira da Solidariedade com Teste de IMC, Aferição da Pressão Arterial e Teste de Glicemia para a população, entre outras.

Além destas, são desenvolvidas outras de caráter público-privado, como a parceria com o Ministério da Saúde para Campanha contra a Dengue, Incentivo ao Parto Normal e Jornada de Prevenção a AIDS.

Sendo coerente com as mensagens de defesa ao meio ambiente veiculadas em diversas campanhas educativas e promocionais (Campanha do Araguaia – Campanha Ecológica), a Cooperativa utiliza papel reciclado ou certificado em suas peças e materiais publicitários.

Grandes Ações

Caravana da Saúde no Rio Araguaia

A Unimed Goiânia prestou atendimento para os turistas durante a temporada do Rio Araguaia, realizando testes de Índice de Massa Corpórea, Aferição da Pressão Arterial e Teste de Glicemia. Cerca de 20 mil pessoas foram atingidas indiretamente pela campanha. Foram visitados 110 acampamentos e atendidos 1819 turistas.

Caminhada Ecológica

Com objetivo de construir uma consciência ecológica em todo o Estado de Goiás, a Unimed Goiânia apoiou a Caminhada Ecológica 2010, um trajeto de 353 km, saindo de Goiânia e passando por outras nove cidades, até chegar a Aruanã, às margens do Rio Araguaia. O projeto do jornal O POPULAR é um alerta para a preservação da fauna e flora do Cerrado e do Rio Araguaia.



Campanhas Institucionais

Diversas campanhas institucionais (18), abordando datas sazonais e comemorações importantes, estabeleceram a comunicação com a comunidade e com a classe médica: Campanha de Carnaval, Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial de Luta contra o Câncer, Dia Mundial da Saúde, Campanha Meio Ambiente, Campanha do Araguaia, Dia do Cooperativismo, Dia dos Pais, Dia Nacional do Idoso, Dia da Secretária, Aniversário de Goiânia, Dia do Médico, Dia Nacional do Doador de Sangue, Dia Internacional e Nacional de Combate e Luta Contra o Câncer, Dia Mundial de Luta Contra a AIDS, Campanha de Ano Novo/Natal, Dia da Criança, conquista do Prêmio Pop List e Google Saúde.



Faça uma doação diferente neste Natal: doe sangue.

Unimed
Goiânia


25 de novembro.
Dia do Doador de Sangue

www.unimedgoiania.com.br

ANS - Nº 387276



An advertisement for Unimed Goiânia. The top half features a grid of 20 small, stylized portraits of diverse people of various ages and ethnicities. Some portraits have a small green Unimed logo in the corner. Below the grid is a large, stylized portrait of Marilyn Monroe. In the bottom left, there is a white rounded rectangle containing the Unimed logo and the text "Goiânia". Below this, it says "18º ano o plano de saúde mais pop do Pop List." and the website "www.unimedgoiania.com.br".

Unimed 
Goiânia

18º ano o plano de saúde
mais pop do Pop List.

www.unimedgoiania.com.br

Hoje é o dia do profissional que elegeu como prioridade cuidar da saúde.

CONFIRMA

A todos os médicos e médicas, os nossos votos para que esses dedicados profissionais possam realizar com dignidade o seu trabalho de zelar pelo nosso grande bem que é a vida.

18 de outubro. Dia do Médico.

Unimed
Goiania

A gente quer viver
muita saúde.

www.unimedgoiania.com.br

ANS - Nº 882876



Nem todo coquetel é líquido, atraente e agrada...

O coquetel anti-HIV é um medicamento eficaz no tratamento da AIDS. Talvez por isso muitos se acomodam e abandonam a maneira mais segura de combater a doença: a prevenção. Divirta-se. E use camisinha. **01 de dezembro, Dia Mundial de Luta Contra a AIDS.**

Unimed
Goiania

A gente quer viver
muita saúde.

www.unimedgoiania.com.br

ANS - Nº 982876



Campanhas Promocionais de Vendas

O Setor de Marketing também ofereceu suporte criativo para a conquista dos índices de aumento da Carteira de Clientes da Unimed Goiânia, desenvolvendo campanhas mercadológicas criativas e atraentes com mensagens claras e objetivas. Destaque para a Campanha de Vendas do Dia das Mães e da Copa do Mundo.

Dê um cartão Unimed para a sua mãe e corra pro abraço.

Com a promoção de maio Unimed a mamãe vai ficar superprotegida.

- Até 1 ano de Seguro contra acidentes pessoais no valor de R\$ 25 mil*
- Sorteio de R\$ 10 mil todo mês**

VENDAS
(62) 3216-8700

Unimed
Goiânia

A gente que vive
muita saúde.

*Beneficiária por período de até 12 (doze) meses. Exclusivo para beneficiárias matriculadas em maio. Para Lotaria Federal no valor bruto de R\$ 10.000,00 em saúde de capitalização. Exclusivo para beneficiárias cadastradas em maio, por período de até 12 (doze) meses. Promoção válida de 26/04/2010 a 31/05/2010. Consulte para novos detalhes.

Sábado é dia de **DIVERSÃO**

Atenção papai e mamãe!

Aproveite a promoção do **Centro de Vacinação** e traga o seu filho(a) para vacinar e se divertir.

Todos os dias de **14 de agosto a 18 de setembro**
Vacinas com preços especiais.

Todos os sábados
Piscina de bolinhas, jogos,
pula-pula, sala de desenhos...

no Centro de Vacinação

Unimed
Goiânia

www.unimedgoiania.com.br

40ª Convenção Nacional Unimed

A Unimed Goiânia sediou o maior encontro do Sistema Unimed, a 40ª Convenção Nacional, que reuniu quase 2.000 convenionais e autoridades do setor cooperativista do mercado de saúde suplementar e do Sistema Nacional Unimed, para debater questões ligadas ao tema "Cooperação, Cooperado, Cooperativismo", de 21 a 24 de setembro, no Centro de Convenções de Goiânia.

O estande da Unimed Goiânia foi caracterizado com elementos da identidade cultural do povo goiano, com destaque para a capital, Goiânia, e as mais importantes cidades históricas e turísticas: Goiás, Pirenópolis e Caldas Novas.

Por meio de telas de TV LCD, o convencional pode percorrer virtualmente vários pontos turísticos do Estado e tirar uma fotografia no ambiente escolhido como se estivesse presente.

Patrocínios

A participação cada vez maior da Unimed Goiânia em eventos médicos e científicos a credencia como uma instituição de credibilidade e referência no mercado e no universo do conhecimento médico.

Científico

No que diz respeito ao conhecimento, 44 projetos científicos de diversas especialidades também foram apoiados, como 21º Curso Anual de Clínica e Cirurgia do Aparelho Digestivo, XIX Congresso Goiano de Cardiologia, II Congresso Goiano de Otorrinolaringologia, Sociedade Brasileira de Reprodução Humana, *I Joint Meeting Brazil/Argentina on Neuromodulation & II International Joint Meeting on Stereotactic and Functional Neurosurgery*, III Congresso Centro-Oeste de Gastroenterologia, XIII Congresso de Clínica Médica do Estado de Goiás, VII Encontro Centro-Oeste de Angiologia e Cirurgia Vascular, *Goiânia Breast Câncer Symposium*, Liga de Transplantes UFG, I Congresso Regional Centro-Oeste do Capítulo Brasileiro da *International Hepato-Pancreato-Biliary Association*, Encontro de Neurocirurgia do Brasil Central – Fórum do Jovem Neurocirurgião, III Congresso Centro-Oeste de Medicina Intensiva e I Congresso Goiano de Enfermagem em Terapia Intensiva, UFG - I WorkShop de Telemedicina, 35ª Jornada Brasileira de Queimaduras, VIII Hot Gastro, Sociedade Brasileira para o Estudo da Dor – Anatomia em 3D Associada a Imagem, dentre outros.





Esportivo

Na área esportiva, foram apoiados 15 eventos com posto médico e ambulância, que beneficiaram 17.400 pessoas, em diferentes modalidades como IV Corrida Alphaville Flamboyant, Circuito Mulher, 3ª Corrida Cultural de Goiânia, 6ª Maratona de Revezamento do Centro-Oeste, 5ª Corrida Sport & Tracks, 5ª Corrida largue o cigarro correndo, Meia Maratona de Goiânia, Corrida da Esclerose Múltipla, Corrida Contra a Diabetes, Circuito Noturno O Popular, Corrida da Caixa Econômica Federal, Corrida Aniversário do TRT, Corrida do Trabalhador SESI, Maratoninha dos Bombeiros, Corrida de Revezamento Infantil, XVIII Caminhada Ecológica, 29ª Copa, Leonel Cunha (Judoca Paraolímpico), Goianão 2010, Campeonato de Futebol Society (ASFUGÃO 2009), Troféu Brasil de Triatlão, Campeonato de Tênis – Perebas Ball – Country Clube, Zonal Centro-Oeste de Karatê Interestilos, XV Campeonato Goiano de Karatê, Circuito Unimed de Masters de Natação, dentre outros.

Sociocultural

Diante de um vasto cenário de eventos, 26 projetos culturais, entre shows, festas populares, palestras e encontros profissionais, receberam o apoio da Cooperativa, com destaque para os Concertos na Cidade, Executiva no Palco, Pecuária de Iporá com estande, Encontro de Muladeiros de Iporá, Exposição Agropecuária de Goiânia com Posto Médico e estande, Quasar, Festa de Trindade, Dia do Médico do CREMEGO, 49º Show do Esqueleto, Festa Junina da ASFUG, shows com Zezé di Camargo e Luciano, Chitãozinho e Xororó, Oswaldo Montenegro e Madalena, Goiânia em Cena, 8º Fest.Médico – Festival de Arte do Médico Goiano, Cinquentenário da UFG.

Eventos com a Cobertura do SOS UTI Móvel

Em 2010, o SOS UTI Móvel esteve presente em 218 eventos (esportivos, científicos, culturais, confraternização de empresas contratantes e relacionamento com o Cooperado), somando um total de 952 horas de trabalhos para o Cooperado e exposição da marca para diversos públicos.

A photograph of a pottery workshop. In the foreground, there are several dark, round pottery pieces on a stand. In the background, a large number of similar pieces are hanging from a wooden rack. A sign on the right side of the image reads "Diretoria Financeira".

Diretoria
Financeira



O ano de 2010 foi marcado pela busca da excelência em todas as operações financeiras realizadas e para tanto, medidas como a implantação de uma Política de Risco, visando a melhor remuneração com segurança e a troca incessante de informações no Sistema Unimed aliada ao monitoramento da performance dos bancos no site do Banco Central, constituíram práticas que deram subsídios suficientes para obter os melhores resultados e a tranquilidade conquistada.



Resultados positivos no Caixa Operacional

A movimentação do Fluxo de Caixa Operacional registrou um crescimento de 18,57% nos ingressos operacionais.

Queda dos custos assistenciais

Os gastos assistenciais foram da ordem de R\$ 400.114.574,00 em 2009, representando 89,04 % dos ingressos. Em 2010 esse custo foi de R\$ 471.044.559,00 caindo para 88,41 % dos ingressos.

Movimentação do Fluxo de Caixa Operacional

	2009	%	2010	%	Evolução %
I - Entradas					
Ingressos Operacionais	449.346.590	100	532.807.654	100	18,57
II - Saídas					
Custos Assistenciais	400.114.574	89,04	471.044.559	88,41	17,73
Despesas Operacionais	34.151.761	7,60	39.697.883	7,45	16,24
III - RESULTADO OPERACIONAL (I-II)	15.080.255	3,36	22.065.211	4,14	46,32

Aumento da Receita Financeira

Mesmo mantendo o compromisso de antecipar a agenda de pagamento dos Cooperados e prestadores, a receita financeira de 2010, obtida sobre aplicações, subiu 46,21%, ou seja, R\$ 6.064 milhões de ganho no ano. Somados aos juros recebidos do Fundo Inteligente (remuneração do saldo diário em conta corrente), o montante sobe para R\$ 6.150 milhões, representando um aumento de 48,27%.

Juros Recebidos: Aplicação Financeira

	2009	2010	%
Juros Recebidos S/Aplicações	4.147.986	6.064.893	46,21
Juros Recebidos - Fundo Inteligente	-	85.304	100,00
Total	4.147.986	6.150.197	48,27

A menor inadimplência dos últimos anos

Investimento contínuo na eficiência da gestão através da modernização dos processos operacionais e do treinamento profissional promoveram a queda da inadimplência nos planos de saúde e, também, do intercâmbio.

Os índices de inadimplência começaram a baixar em 2008, após uma série de medidas de adequação operacional, que tornaram a gestão financeira mais eficiente. Aliado ainda ao esforço e o compromisso de toda a equipe com o planejamento estratégico elaborado, o índice caiu drasticamente, em 2008, de 2,65% para 0,99%.

No ano seguinte, o número permaneceu estável e agora apresentou nova redução. Em 2010 foi de 0,93%, bem abaixo da média das Unimed's do Sistema Nacional, que varia entre 2% a 6%.

Assim, a receita realizada (fluxo de caixa) em 2010 foi de R\$ 532.807.654,00, 18,57% superior a de 2009.

Comparativo de receita x Inadimplência

	2009	%	2010	%
Receita	449.346.590	99,01	532.807.654	99,07
Inadimplência	4.507.868	0,99	4.987.149	0,93
Total: Receita prevista s/inadimplência	453.854.458	100	537.794.803	100

Observação: Índice de inadimplência de outras singulares é de 2 a 6%
Índice de inadimplência – Unimed Goiânia 0,93

ANO	Beneficiários	Recebimentos	Inadimplência	
2007	204.880	333.439.250	9.090.411	2,65%
2008	218.492	392.414.259	3.917.175	0,99%
2009	233.392	449.346.590	4.507.868	0,99%
2010	256.304	532.807.654	4.987.149	0,93%





Recuperação de receita

A mesma atenção com os grandes números foi aplicada aos pequenos números e, diariamente, foram conciliados todos os débitos de tarifas e juros recebidos pelos bancos. Esta conferência permitiu uma recuperação de R\$ 185 mil no ano de 2010.

Recuperação de Receita/ Estorno de Tarifas

	2009	2010	%
Recuperação de Receita	154.026	185.612	20,51
TOTAL	154.026	185.612	20,51

Cobrança eficiente

Durante o ano de 2010, na cobrança e negociação de títulos em atraso, foi obtida uma receita, com os juros, da ordem de R\$ 2,627 milhões – 45,15% maior que em 2009.

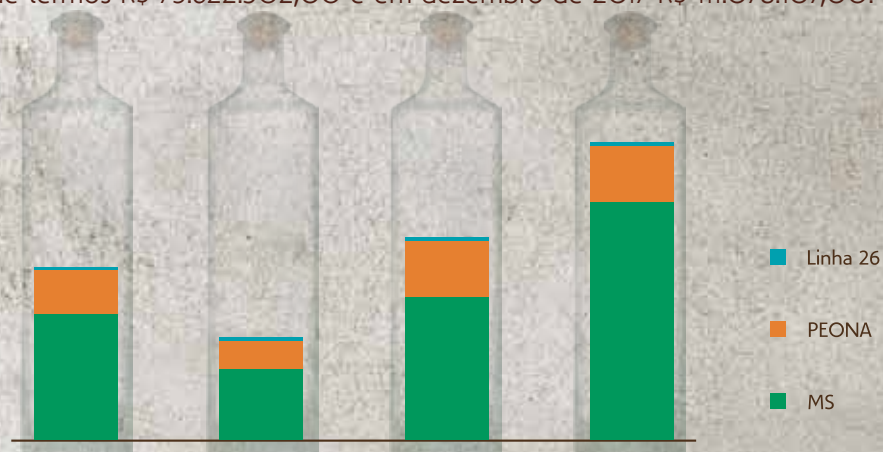
Juros Recebidos: Faturas/Negociações

	2009	2010	%
Juros Recebidos (Faturas e Negociações)	1.809.940	2.627.092	45,15
	1.809.940	2.627.092	45,15

Reservas Técnicas

A Unimed Goiânia cumpre de forma correta as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar, no que se refere à constituição de reservas técnicas e às garantias financeiras.

Até dezembro de 2010 foram constituídos R\$ 64.806.702,00 (somados a Margem de Solvência, PEONA e Remissão). A projeção para 2013 é de que haja uma necessidade de termos R\$ 75.622.302,00 e em dezembro de 2017 R\$ 111.078.107,00.



Dezembro 2010				
	UNIMED GOIÂNIA 31/12/2010	ANS EXIGIDO 31/12/2010	Dezembro 2013	Dezembro 2017
MS	47.364.470,35	26.575.479,00	53.189.706,96	88.645.511,61
PEONA	16.145.293,45	10.567.828,44	21.135.656,88	21.135.656,88
REMISSÃO	1.296.938,32	1.296.938,32	1.296.938,32	1.296.938,32
TOTAL	64.806.702	38.440.246	75.622.302	111.078.107

Inovações

No Centro de Vacinação, a negociação com a Mastercard baixou a taxa de administração cobrada de 4,5 % para 2 % sobre as operações, o que permitiu que a Unimed Goiânia pudesse oferecer mais esta opção de pagamento aos beneficiários que usam este serviço, e oferecendo preços ainda mais competitivos.







Memorial Descritivo

No ano de 2010, a Unimed Goiânia sediou a 40ª Convenção Nacional do Sistema Unimed.

A Diretoria de Mercado da Cooperativa, por meio de seu Setor de Marketing desenvolveu o projeto de um estande que, além de ser um ponto de encontro e confraternização dos participantes, também pudesse compartilhar a nossa cultura.

"Se queres ser universal, começa por pintar a tua aldeia". (Tolstói)

Talvez esse fosse um desejo pretencioso, mas a frase inspiradora de Tolstói continua extremamente atual e fomos enfrentar o desafio de buscar a simplicidade das linhas da arquitetura colonial, as texturas do adobe, a beleza do reboco rústico, os tons terrosos e dourados do capim do Cerrado, da cerâmica, do pôr-do-sol. A alegria da cor vibrante das flores de papel crepom, do chitão, da bandeira da Festa do Divino, dos Mascarados, dos doces, das conservas de pimenta, do pequi foi aqui representada.

Lembramos de Dona Cora com colheres de pau, porque ela dizia ser mais doceira do que poeta; de Dona Amália Hermano e a delicadeza de nossa orquídea do Cerrado que tem seu nome; de Antônio Poteiro, que dizia ser um artista clássico porque pintava as coisas como elas são, colocando uma flor aqui e outra ali para que a composição ficasse boa.

Tentamos e, como já imaginávamos, não chegamos nem perto da sofisticação, da elegância e da simplicidade dessa síntese estética, mas vamos continuar, pelo menos, a nos lembrar de nossa história, em um percurso visual pelas páginas desse Relatório de Gestão, que traz a representação da nossa cultura nas imagens do estande, acrescentando às informações práticas, um relato da sensibilidade.

Afinal, esse Relatório de Gestão é fruto do trabalho cotidiano de tantos que, dentro do espírito do Cooperativismo, vêm contribuindo para a construção de um dia-a-dia mais saudável em nossa cidade.



Expediente

Realização

Diretoria de Mercado
Diretoria de Planejamento e Controle

Direção de Arte

Shell Jr. - Cantagalo Comunicação

Diagramação e Edição de imagens

Denilson Madureira
Gabriel Moura

Redação e Edição

Armando Araújo (GO554JP)
Cláudia Nunes (GO719JP)

Revisão

Julieta Garcia

Fotos de Arquivo

Marketing - Unimed Goiânia

Tiragem: 400

