

Relatório de Gestão 2009



Unimed 
Goiânia



Contam que quando o sol desce e se esparrama no cerrado, o capim toma banho de dourado.

Capim Dourado (*Singhnantus sp*) é uma espécie de capim encontrado apenas no Cerrado. A planta é nativa das veredas, campos úmidos que ficam encharcados no período das chuvas. Sua cor semelhante ao Ouro valoriza o Artesanato produzido na região.

Sumário

MENSAGEM DO PRESIDENTE	2
MISSÃO, OBJETIVOS E VALORES	3
COMPOSIÇÃO DOS CONSELHOS	4
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA	9
DIRETORIA DE PLANEJAMENTO E CONTROLE	13
DIRETORIA MÉDICA	22
DIRETORIA ADMINISTRATIVA	28
DIRETORIA DE AUDITORIA MÉDICA	32
DIRETORIA DE CONSELHO TÉCNICO	34
DIRETORIA DE RECURSOS E SERVIÇOS PRÓPRIOS	37
DIRETORIA DE MERCADO	44
DIRETORIA FINANCEIRA	60
BALANÇO SOCIAL ANUAL/2009	66

Mensagem do Presidente

Superando desafios

Existe uma máxima no jogo de xadrez que diz: "Domine o centro e ataque pelos flancos." Qual é o significado desta lógica? Os enxadristas a compreendem com facilidade. Dominar e controlar as casas da área central do tabuleiro de xadrez são ações estratégicas nesse jogo. Uma vez dominadas, o ataque ao adversário é efetuado pelos flancos, com segurança. O risco de insucesso ao atacar sem o controle das áreas centrais é enorme e a pena é o xeque-mate em poucos minutos.

Transpor essa máxima do xadrez para o mundo corporativo significa dizer que antes de grandes ou ousados avanços é estratégico e fundamental, para a empresa, ter segurança econômico-financeira, acompanhada do domínio da gestão. Essa conduta permite avançar com segurança.

Apesar do cenário econômico adverso, a Unimed Goiânia foi capaz de encerrar 2009 superando os desafios decorrentes da crise global e das exigências técnicas e financeiras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) porque tem investido, estrategicamente, ao longo de muitos anos, no aperfeiçoamento e controle da gestão.

Podemos assegurar que, desde que o setor foi regulamentado, 2009 foi o período mais difícil para as operadoras de planos de saúde, especialmente para o Sistema Unimed, pois, apesar de sua identidade cooperativista, é tratado pela agência reguladora como empresa mercantil. Além do aumento do rol de procedimentos que gerou grande impacto financeiro, a ANS exige que a Cooperativa faça reservas técni-

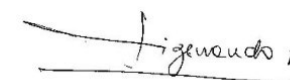
cas e financeiras na ordem de uma centena de milhão de reais, e isso está sendo feito em torno de 1 milhão de reais/mês até 2017.

Não obstante esse quadro, o Conselho de Administração promoveu, ao longo de 2009, as mudanças necessárias para cumprir as metas estabelecidas pelo Planejamento Estratégico, as quais vão desde a implantação de um novo sistema de informatização para viabilizar a Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS) e otimizar a interface da Cooperativa com os cooperados e prestadores, até a expansão da Rede de Recursos e Serviços Próprios, passando pela melhoria do atendimento de nossos beneficiários.

Essas iniciativas permitiram, além das condições necessárias para avançarmos em 2010 com melhoria na valorização e ganho do conjunto dos cooperados, resultados imediatos como a superação sucessiva de recordes de vendas com mais de 233 mil vidas, consolidando nossa liderança incontestável no mercado de planos de saúde na região.

Assim, a Cooperativa foi capaz de superar os desafios de um ano difícil, voltando-se para seus melhores recursos internos: a confiança de todos os cooperados e o empenho de seus colaboradores e, enfim, a capacidade de avançarmos com segurança.

O presente Relatório de Gestão apresenta os caminhos percorridos e seus resultados, e representa o trabalho e a inteligência de todos.



Dr. Sizenando da Silva Campos Junior
Diretor-Presidente

Missão

Realizar, com excelência, serviços relacionados à saúde.

Objetivos duradouros

Ao Cooperado: Garantir o retorno do capital investido e a perenidade do negócio.

Aos Clientes: Garantir qualidade, agilidade e confiabilidade dos serviços.

Ao Colaborador: Estimular o desenvolvimento profissional e pessoal em ambiente de mútuo respeito.

Aos Fornecedores: Ampliar o relacionamento com base em princípios éticos e na geração de valores.

À Comunidade: Atuar de forma integrada no desenvolvimento socioambiental.

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 Junior
Diretor-Presidente

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

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

Dr. Sérgio Baiocchi Carneiro
Diretor de Mercado

Dr. Adriano Alfredo Brocos Auad
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

Dra. Jozelia Rego - Coordenadora

Dr. Jales Benevides Santana Filho – Secretário

Dr. Ricardo Cesar de Queiroz

Suplentes

Dr. Renato Ribeiro Facury

Dra. Rosana Zacarias Hannouche

Dr. Thiago de Souza Veiga Jardim

Conselho de Especialidades

Coordenador: Dr. Ricardo Esperidião – Ortopedia e Traumatologia

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

Secretária: Dra. Renata de Vasconcelos Ferreira Pitaluga – Dermatologia

Acupuntura – Dr. Fabio Azevedo de Almeida

Alergia e Imunologia – Dra. Lorena de Castro Diniz

Angiologia/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. Paulo de Tarso do Couto

Cirurgia do Aparelho Digestivo – Dr. Leonardo Porto Sebba

Cirurgia Geral – Dr. Oscar Barrozo Marra

Cirurgia Pediátrica – Dr. Eriberto Clemente Neto

Cirurgia Plástica – Dr. José Carlos da Silva

Cirurgia Torácica – Dr. Marcelo Loze de Queiroz

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

Coloproctologia – Dr. André Gonçalves da Silva

Endocrinologia – Dr. Alberto da Silva Dias Filho

Gastroenterologia – Dra. Karla Ilha Tristão

Geriatria – Dr. Sebastião Benevides Duarte

Ginecologia e Obstetria – Dra. Cleusa Maria B. Alcanfor

Hematologia e Hemoterapia – Dr. Renato Sampaio Tavares

Homeopatia – Dr. Antonio Moreira de Matos

Infectologia – Dr. Quim Marques 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

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

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

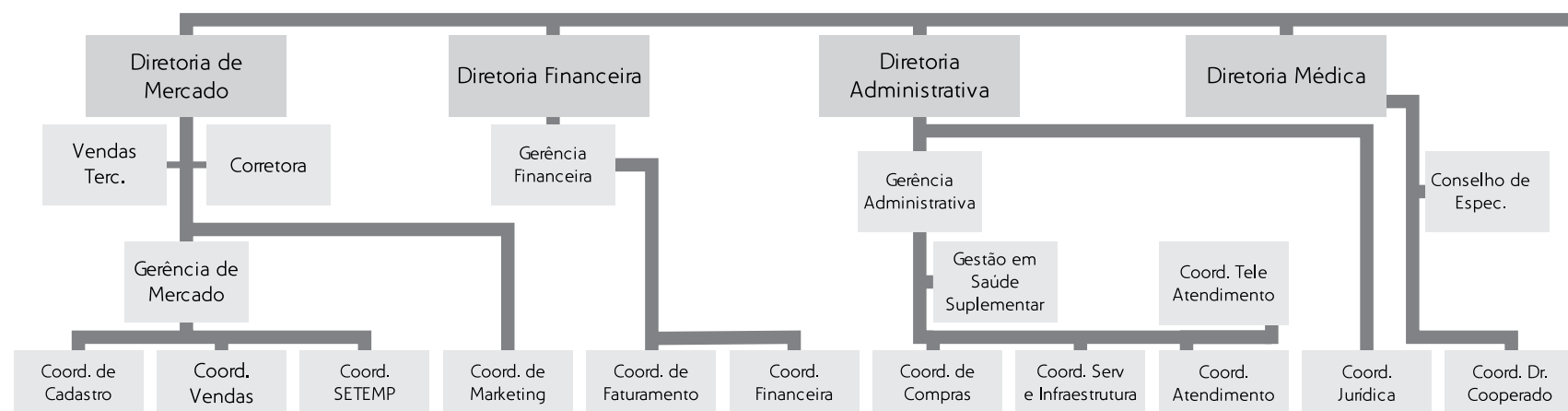
Radiologia e Diagnóstico Por Imagem – Dr. Hussan Dim Isa

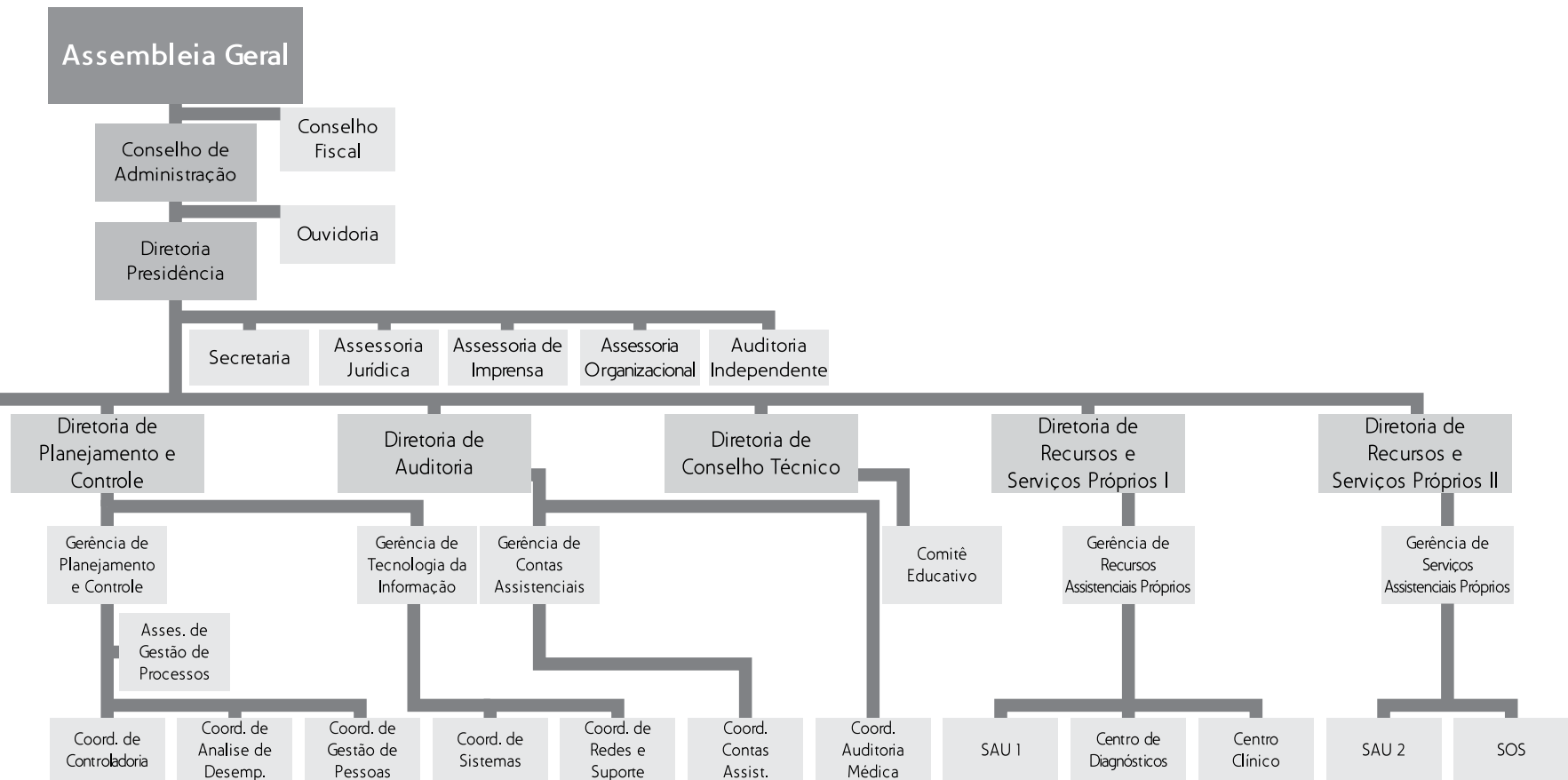
Reumatologia- Dra. Ana Carolina de Oliveira e Silva

Urologia – Dr. Fernando Ferro da Silva



Organograma





Registro/Relações Institucionais

Fundada em 21 de Fevereiro de 1978.

Registros 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:

Abadia de Goiás, Adelândia, Americano do Brasil, Anicuns, Aparecida de Goiânia, Araçu, Aragoiânia, Avelinópolis, Bela Vista de Goiás, Bonfinópolis, Brazabrantas, Buriti de Goiás, Caldazinha, Campestre de Goiás, Caturai, Cesarina, Cromínia, Damolândia, Goiânia, Goianira, Cidade de Goiás, Guapó, Hidrolândia, Inhumas, Itauçu, Jandaia, Leopoldo de Bulhões, Nazário, Nova Veneza, Palmeiras de Goiás, Palminópolis, Petrolina de Goiás, Sanclerlândia, Santa Bárbara de Goiás, Santo Antônio de Goiás, São Miguel do Passa Quatro, Senador Canedo, Terezópolis de Goiás, Trindade, Turvânia e Varjão.





DIRETORIA DA
PRESIDÊNCIA



Empresa Cooperativa de Excelência

No decorrer de 2009, a Unimed Goiânia fortaleceu o modelo de gestão colegiado pautado pelo profissionalismo e transparência, com consultas permanentes junto ao quadro de cooperados e demais instâncias consultivas e deliberativas da Cooperativa.

Além da Assembleia Geral Ordinária anual, o Conselho de Administração (CONSAD) promoveu outras duas Assembleias Extraordinárias, 32 reuniões do CONSAD, 42 reuniões do Núcleo Operacional, acompanhadas de 23 reuniões do Conselho Fiscal e 6 da Corretora Unimed Goiânia.

As reuniões do CONSAD geraram 73 Resoluções Normativas e as do Núcleo Operacional, 460 Resoluções Operacionais. Essas ações permitiram otimizar o sistema operacional e modernizar o fluxo administrativo da Cooperativa, garantindo mais agilidade nos processos e na relação com clientes, prestadores de serviço, Sistema Unimed e com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Assembleias e Deliberações da Diretoria em 2009

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
A G O			1										1
A G E									1			1	2
Reuniões-CONSAD	1	2	4	2	5	3	3	3	2	3	3	1	32
Reuniões-Núcleo Operacional	2	4	3	4	2	3	5	4	3	4	4	4	42
Reuniões-CONFISC	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2		23
Reuniões-Corretora				1			1	2				2	6
Resoluções Operacionais - CONSAD	3	5	5	5	9	11	3	7	3	6	10	6	73
Resoluções Operacionais - NOP	5	22	26	27	40	18	36	22	183	33	45	33	460



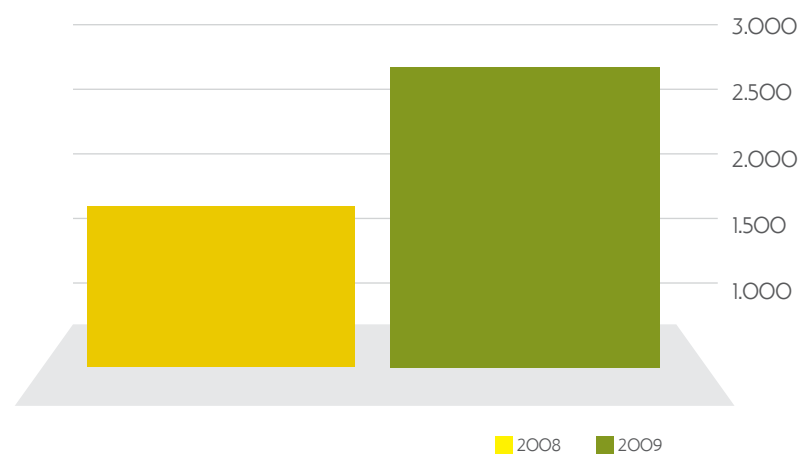
Ouvidoria

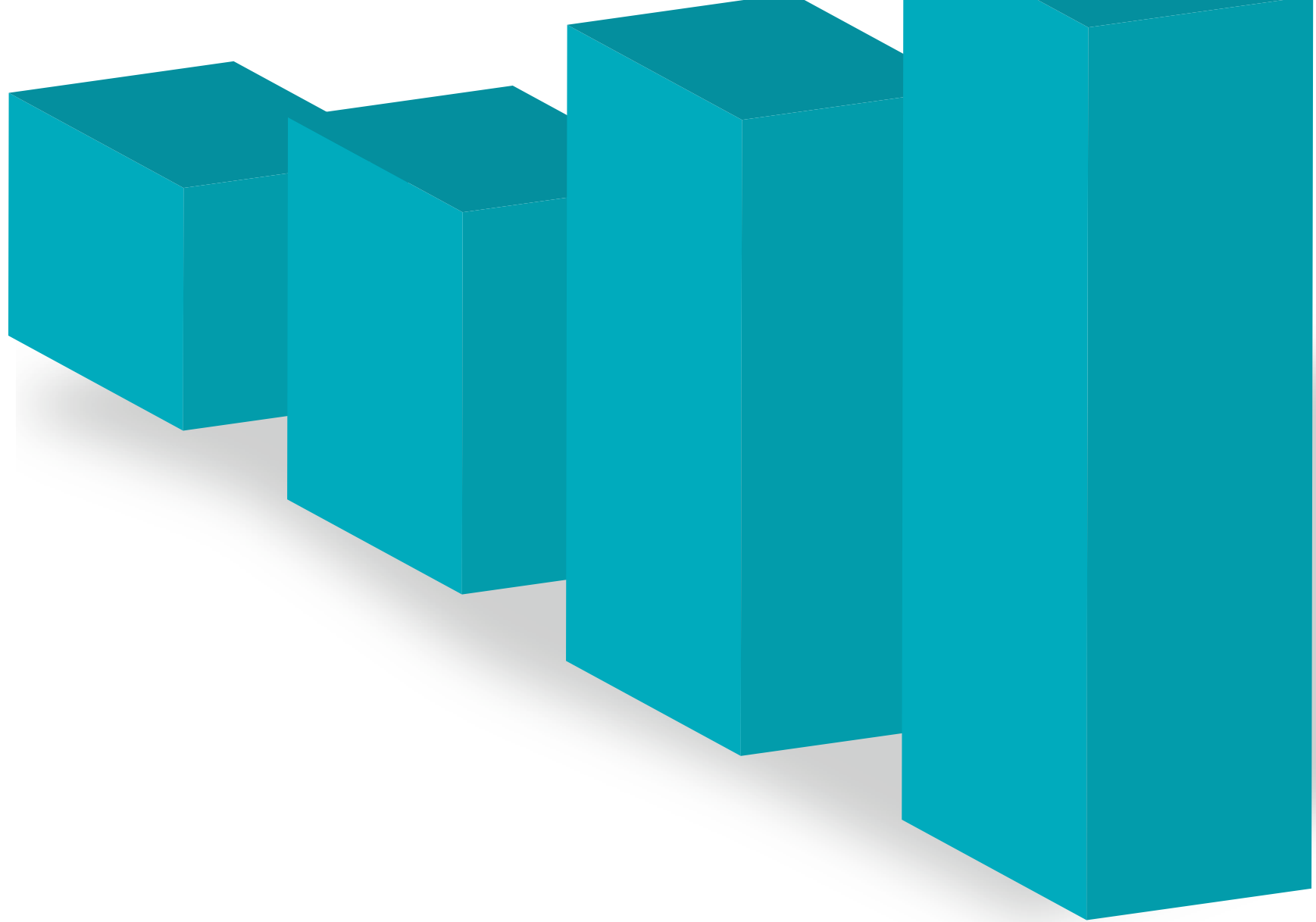
Implantada em 22 de abril de 2008, a Ouvidoria da Unimed Goiânia buscou aperfeiçoar-se e inserir-se no contexto nacional. Ao longo de 2009, o ouvidor Dr. João Damasceno representou a Unimed Goiânia em eventos nacionais e internacionais importantes como o Encontro Nacional de Ouvidorias do Sistema Unimed, realizado, por sua sugestão, pela Fundação Unimed e Unimed do Brasil; o 2º Seminário Internacional Ouvidores & Ombudsman, o 5º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e o 12º Congresso Brasileiro de Ouvidores. E visitou a Ouvidoria da Unimed Rio para troca de experiências e discussões em torno de procedimentos.

Os relatórios da Ouvidoria são apresentados mensalmente durante as reuniões do CONSAD, informando todas as diretorias a respeito dos níveis de satisfação dos beneficiários.

Os eventos e discussões aumentaram os conhecimentos sobre a atividade da Ouvidoria e mostraram que a Unimed Goiânia está no caminho certo.

Atendimentos da Ouvidoria





DIRETORIA DE
PLANEJAMENTO
E CONTROLE

Planejamento e Controle

A Unimed Goiânia tem compromisso com a valorização profissional e o estímulo ao crescimento pessoal dos seus colaboradores. A Diretoria de Planejamento e Controle apoiou a realização de treinamentos, em parceria com o SESCOOP e diversas outras entidades, e incentivou a melhoria da qualidade de vida por meio de práticas saudáveis.

Ginástica laboral

A Ginástica Laboral é realizada nos próprios setores da Cooperativa de três a cinco vezes por semana, para estimular a saúde e a consciência corporal, oferecer mais disposição, capacidade de concentração, motivação e a prevenção de doenças do trabalho como LER/DORT. Em parceria com o SESI, também foram organizados 27 aulões de Ginástica com relaxamento e alongamento realizados em colchonetes e equipamentos de massagem. A participação média dos colaboradores por aulão é de 80 pessoas.

Campanha de doação de sangue

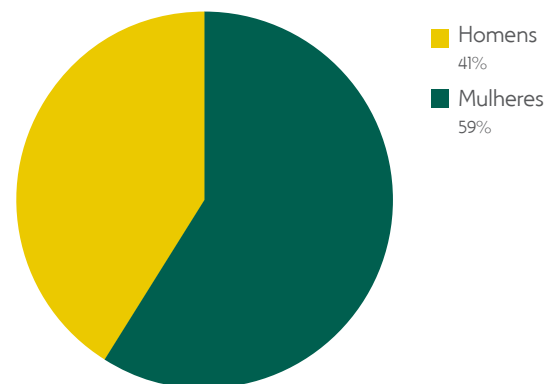
Outra atividade que merece destaque é a tradicional Campanha de Doação de Sangue, que, em 2009, arrecadou 195 bolsas de sangue com capacidade para salvar 780 vidas.

Perfil dos colaboradores

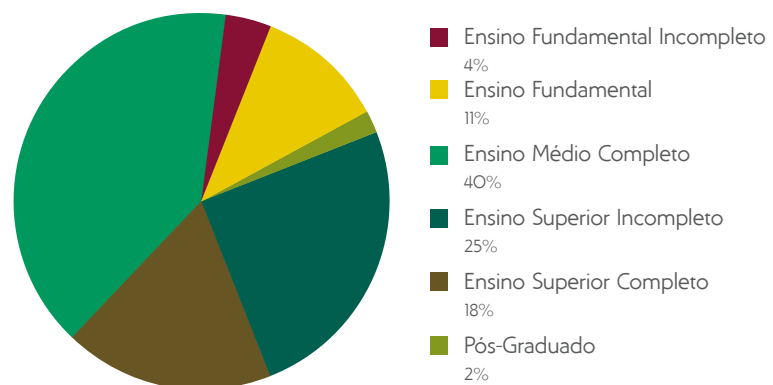
Em sua maioria, os colaboradores da Unimed Goiânia são solteiros (59%), possuem o Ensino Médio completo (40%), do sexo feminino (59%) e Celetistas (66%).



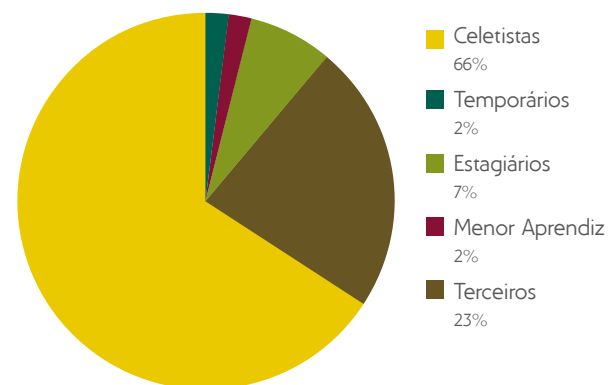
Perfil dos Colaboradores



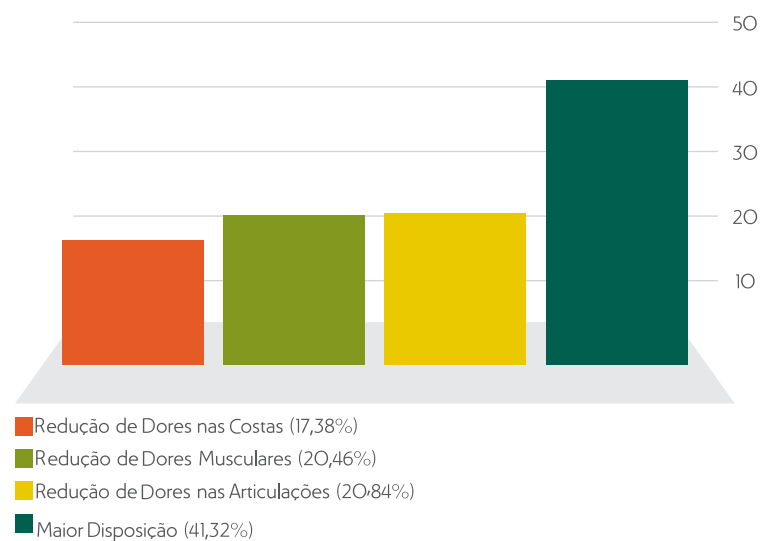
Escolaridade



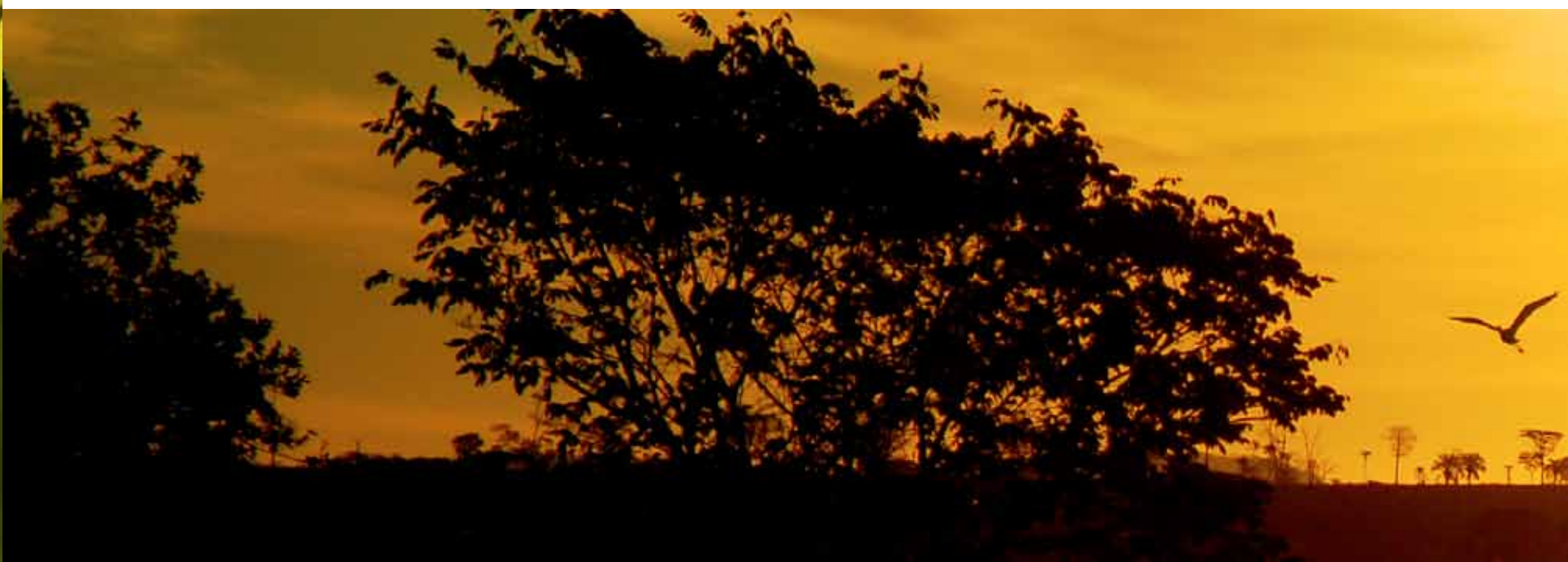
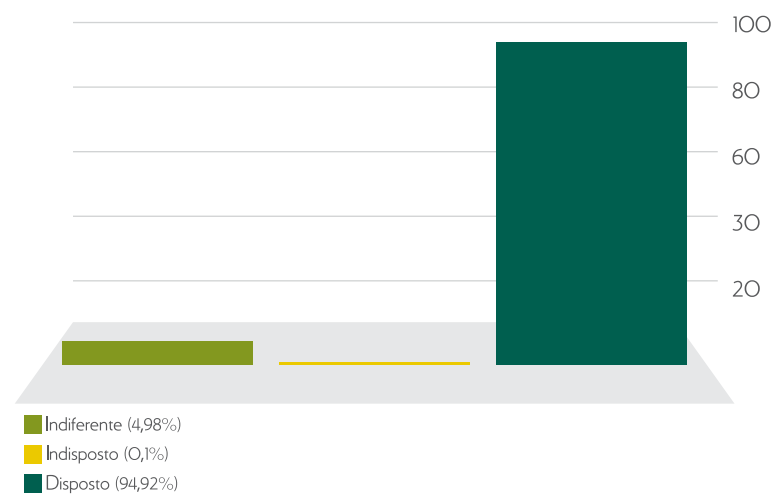
Colaboradores por Vínculo



Consequências da Ginástica Laboral



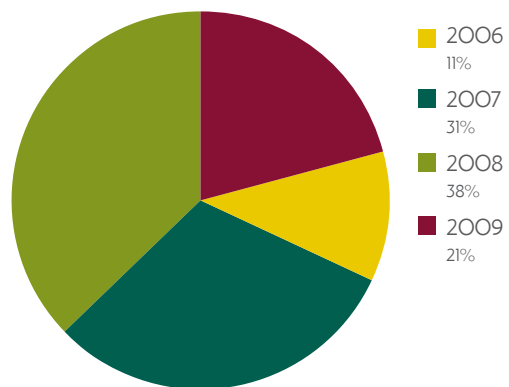
Depois da Prática Diária dos Exercícios



Treinamentos - Número de Beneficiados

Beneficiados/Ano	2006	2007	2008	2009
Colaboradores	396	889	2.125	1052
Cooperados	540	1139	902	822
Convidados	39	803	351	39
Total	975	2831	3378	1913

Quantidade Total de Beneficiados nos Treinamentos de 2006 a 2009



Treinamentos - Número de Cursos

Entidades	2006	2007	2008	2009
SESCOOP	13	16	19	17
Diversos	113	185	159	100
Total	126	201	178	117



Tecnologia da Informação

O ano de 2009 foi marcado pela modernização dos sistemas e processos de atendimento da Unimed Goiânia, buscando maior agilidade e facilidade para Cooperados e beneficiários.

Intercâmbio Eletrônico

A implantação do Sistema de Intercâmbio Eletrônico permitiu a interligação das Unimed's para autorização de procedimentos solicitados pelos Cooperados, gerando mais segurança no recebimento dos atendimentos de intercâmbio prestados. A Unimed Goiânia conquistou o 1º lugar no Ranking do Intercâmbio criado pela Unimed do Brasil.

Sistema Hilum

O Sistema Hilum substituiu as máquinas leitoras de cartões (POS), permitindo a solicitação direta dos procedimentos pelo Cooperado em seu consultório com a imediata resposta de aprovação ou necessidade de auditoria. O retorno da análise dos procedimentos que requerem auditoria foi agilizado, uma vez que a Unimed Goiânia tem conhecimento imediato desse tipo de solicitação logo após o pedido do Cooperado. A análise é feita com maior rapidez e o envio da resposta é realizado via SMS para o celular do beneficiário, que também pode fazer a consulta da situação no site da Unimed Goiânia.

E o novo módulo do SAPS (Sistema de Auditoria de Procedimentos Solicitados) permite acesso remoto tanto do auditor que estiver fora

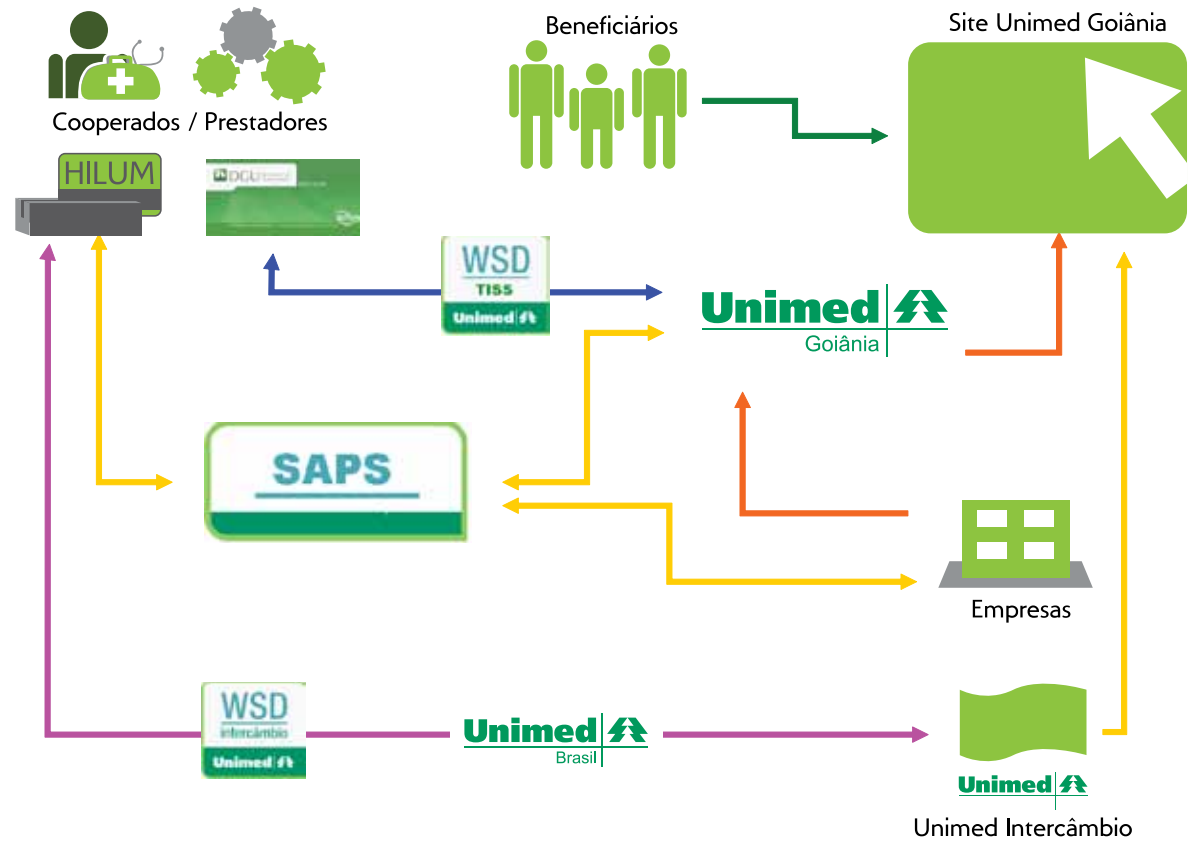
da Unimed Goiânia como das empresas contratantes, para que elas realizem a auditoria dos procedimentos solicitados para seus funcionários.

Prestadores

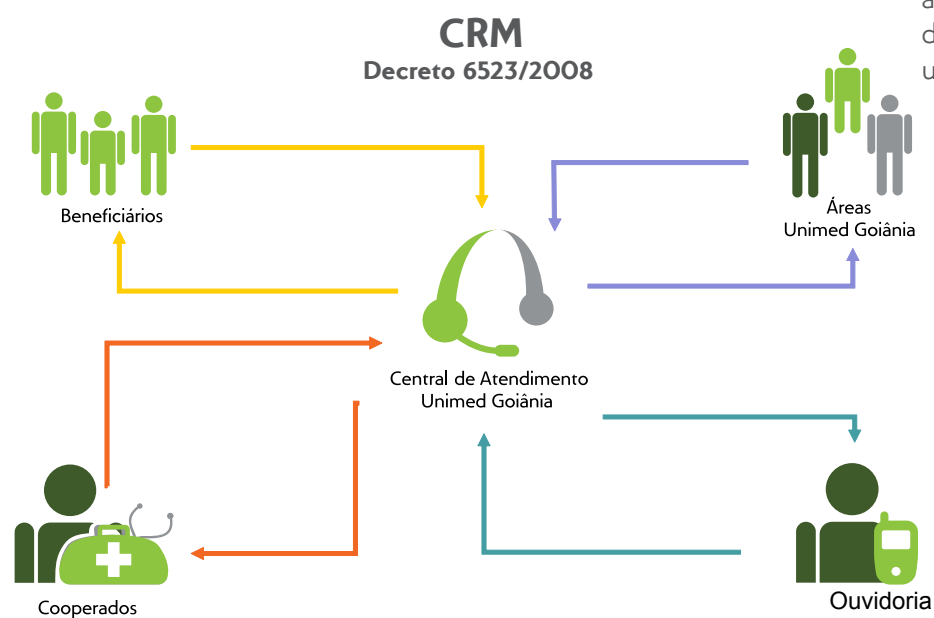
Os prestadores de serviços também foram beneficiados por novas tecnologias. Para a Área de Contas Médicas foi implantado o novo sistema WSD (Web Service Directory), que recebe o faturamento dos prestadores no padrão TISS (definido pela ANS), possibilitando várias melhorias em relação ao sistema anterior, com suporte ao prestador feito diretamente pela Unimed Goiânia. A mudança oferece maior segurança, maior agilidade e praticidade no envio dos arquivos XML.

O Sistema DGU (Digitação de Guias Unimed) foi desenvolvido para os prestadores que não possuem sistemas próprios e geram arquivos XML (padrão TISS). A Unimed Goiânia implantou esse sistema para que os prestadores possam cadastrar os dados das contas a serem faturadas e posteriormente enviá-las no padrão TISS; assim todos podem cumprir as exigências da ANS.

Fluxo Eletrônico de Atendimento Unimed Goiânia



Fluxo de Atendimento do Call Center



CRM (*Customer Relationship Management*)

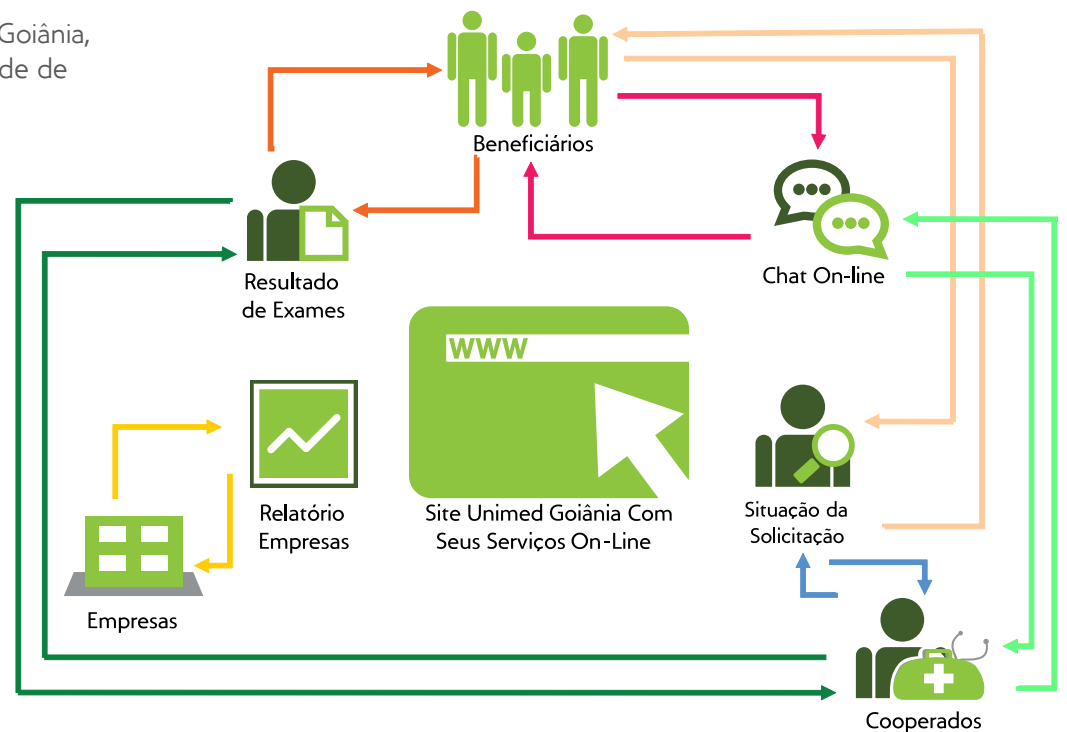
Para atender à regulamentação dos serviços prestados pelas centrais de atendimento, a Unimed Goiânia melhorou seu sistema de atendimento por meio da implantação do Sistema de CRM (*Customer Relationship Management*) e do aperfeiçoamento da Unidade de Resposta Audível (URA). Todas as exigências são cumpridas: fornecimento do número do protocolo de atendimento; gravação dos atendimentos prestados; qualificação de atendimentos; implantação de 0800; histórico dos contatos registrados, e melhoria na telefonia utilizando voz sobre IP (VOIP).

Site Unimed Goiânia

Foram criados novos serviços no site da Unimed Goiânia (www.unimedgoiania.com.br). Cooperados e beneficiários podem consultar o resultado de exames realizados no laboratório da Unimed Goiânia; e empresas contratantes podem acessar relatórios on-line, economizando os gastos com papel.

O Chat on-line permite o diálogo entre a Unimed Goiânia, Cooperados, beneficiários e contratantes sem a necessidade de ligação telefônica.

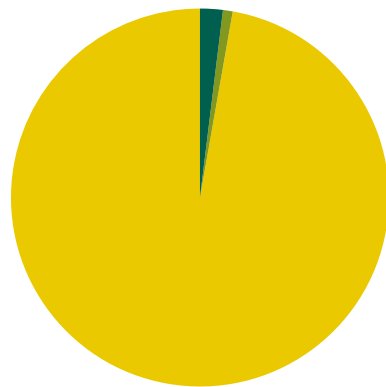
Fluxo dos Serviços Disponibilizados no Site da Unimed



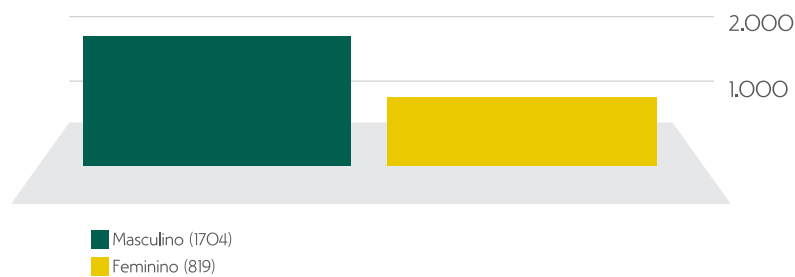


DIRETORIA MÉDICA





- Cooperados em Goiânia/Aparecida de Goiânia
2.467
- Cooperados no Interior
56
- Médicos Credenciados
21



Cooperados: Assistência Médica de Qualidade

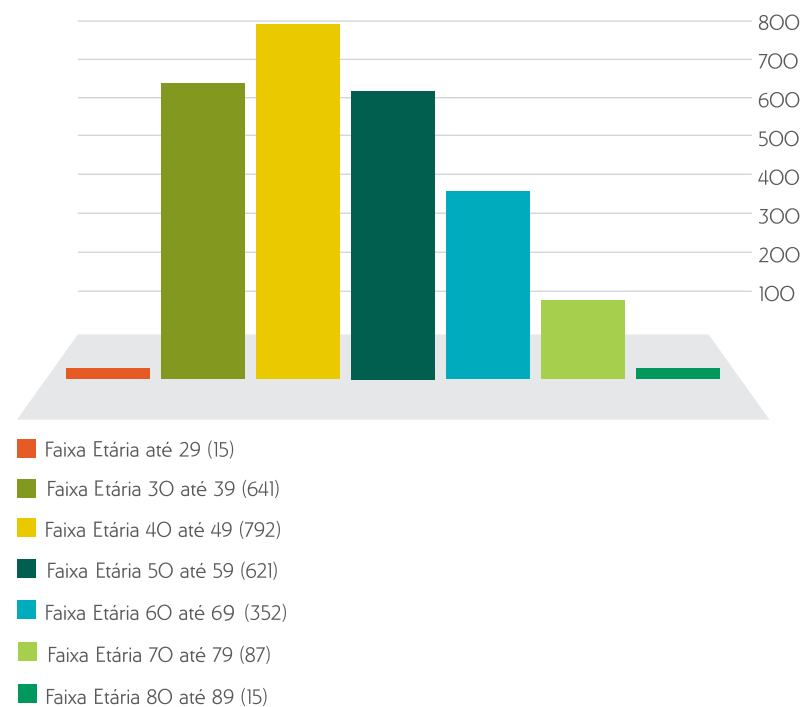
Com o dono, o atendimento faz a diferença

Com o mais qualificado quadro de médicos especialistas integrado por 2.523 profissionais distribuídos em 50 especialidades médicas, a Cooperativa tem um diferencial importante: os beneficiários são atendidos pelo dono.

E para garantir o atendimento de excelência, a Unimed Goiânia disponibiliza aos seus clientes a mais completa rede credenciada, entre clínicas, hospitais e laboratórios, na região metropolitana e cidades de abrangência da Cooperativa, acompanhada de uma estrutura de recursos e serviços próprios para prestar uma assistência personalizada à sua clientela.



Faixa Etária - Cooperados



Prestadores 2009

Clinicas Credenciadas em Goiânia	186
Clinicas Credenciadas no Interior	4
Laboratórios Credenciados em Goiânia	31
Laboratórios Credenciados no Interior	14
Hospitais Credenciados em Goiânia	83
Hospitais Credenciados no Interior	34

DRCooperado: Atendimento Personalizado aos Médicos Cooperados e Parceiros

Em sintonia com as metas definidas pelo planejamento estratégico, a Diretoria Médica dotou o Departamento de Relacionamento com os Médicos Cooperados (DRCooperado) de recursos necessários para garantir um atendimento personalizado ao universo do quadro de associados e seus familiares, assim como a rede conveniada.

Em 2009, a Diretoria Médica ampliou suas ações nas várias instâncias deliberativas e consultivas da Cooperativa com participação efetiva nas comissões de reajustes: taxas-diárias para os Hospitais que integram a Associação dos Hospitais do Estado de Goiás (AHEG), e a Associação de Hospitais de Alta Complexidade do Estado de Goiás (AHPACEG), Serviço de Radioterapia, Serviço de Litotripsia, Banco de Sangue e da comissão para implantação do Recurso Próprio de Serviços Terapêuticos (Fonoaudiologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Psicoterapia), além de urgência/emergência da especialidade de Cardiologia.

A criação e implantação do Cyber Med, no Departamento de Relacionamento com os Médicos Cooperados, inaugurou um novo perfil de atendimento aos associados com acesso exclusivo a publicações científicas e serviços de informação médicos como *UP To Date*, *New England* e o *Atualizado*. Esse serviço foi estendido também aos dependentes dos médicos cooperados que cursam Medicina.



Cyber Med





7.590

Atendimentos presenciais por ano

11.982

Ligações recebidas por ano

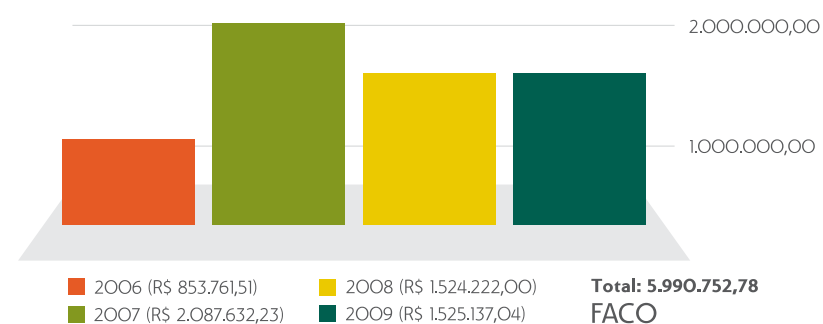
Também no decorrer de 2009, as instalações físicas do DRCo-operado foram devidamente remodeladas e ampliadas, para agilizar e aperfeiçoar o atendimento de todas as demandas dos médicos e médicas cooperados e seus dependentes. Esse investimento permitiu realizar 7.590 atendimentos presenciais, acompanhados de quase 12 mil atendimentos telefônicos, além de manter uma rotina de reuniões com os integrantes do Conselho de Especialidades.

Benefícios: FACO e CRM

A Unimed Goiânia continua investindo nos benefícios indiretos dos Cooperados, aumentando seus ganhos e valorizando seu trabalho.

Desde 2007, a Cooperativa assumiu o pagamento da anuidade de todos os seus associados no Conselho Regional de Medicina de Goiás (CREMEGO), um valor total de R\$ 985.813,10 ou R\$ 400,90 por Cooperado. Em 2010, o benefício será mantido e a estimativa do investimento é de R\$ 1.114.787,00, ou seja, R\$ 437,00 por Cooperado.

O Fundo de Assistência ao Cooperado (FACO) também é um benefício personalizado para o conjunto dos Cooperados e seus familiares por meio da garantia de uma assistência à saúde de qualidade. Somado ao UNICOOPER e ao UNIMÉRITO, que assistem os familiares sem dependência econômica e os colegas Cooperados sem produção, representa outro ganho significativo. Em 2009, a Cooperativa aumentou o número de beneficiados de 6.761 (2008) para 6.968.



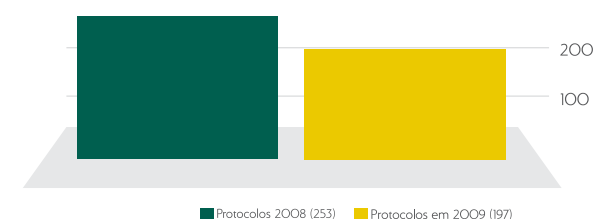
Acompanhar e garantir a qualidade de excelência dos serviços prestados aos beneficiários de planos de saúde pela rede conveniada é outra prioridade permanente da Diretoria Médica. No decorrer de 2009, foi mantida uma rotina de ações dessa natureza com entrevistas, extensão de credenciamentos, fiscalização e alterações de responsabilidade e diretoria técnicas, dentre outras, totalizando quase 200 protocolos.



ASSUNTOS	QTDE
Ofícios	371
Circulares	13
Comunicados Internos	119



CADEP (Comissão de Análises de Denúncias de Prestadores)	QTDE
Total de Reuniões Ordinárias	1
Total de Reuniões Extraordinárias	4
Total de Protocolos Analisados	59





DIRETORIA ADMINISTRATIVA

A Diretoria Administrativa investiu no aperfeiçoamento das rotinas de atendimento dos beneficiários e alcançou posição de destaque no Sistema Nacional Unimed: a Unimed Goiânia ocupa o 1º lugar no Ranking do Intercâmbio Nacional.

Várias medidas foram implementadas para aumentar a satisfação do cliente e dos próprios colaboradores, como a nova Central de Atendimento Telefônica, com ampliação e modernização do espaço físico, cumprindo as regras definidas pela NR 17 do Ministério do Trabalho e Decreto 6523/2008 do Ministério da Justiça, onde foram estabelecidas regras para call centers; implantação do CRM, sistema de controle de processos realizados na central de atendimento, com registro de todo atendimento ao cliente; implantação de sistema SAPS nas empresas contratantes, permitindo a liberação de procedimentos on-line quando a empresa for responsável pela auditoria; e início das transações on-line com outras singulares do Sistema Nacional Unimed para agilizar o atendimento ao cliente de intercâmbio em Goiânia.

Setor Jurídico

Criado para estabelecer um bom relacionamento com os órgãos de defesa do consumidor, o Setor Jurídico (SEJUR) ampliou sua atuação em 2009 em processos julgados com o crescimento na ordem de 120% em relação ao período de 2006 e 2008.

PROCESSOS JUDICIAIS JULGADOS	2006 a 2008	2009	TOTAL
Favoráveis ao Autor	26	40	66
Favoráveis a Unimed	25	65	90
Parcialmente Favoráveis	9	27	36
TOTAL	60	132	192

No âmbito de processos administrativos (Núcleo Regional de Fiscalização – NURAF/ANS), o crescimento no mesmo período foi de mais de 143 %.

PROCESSOS NURAF/ANS	2006 a 2008	2009	TOTAL
Arquivados	32	78	110
Autos de Infração		9	9
Multa		11	11
TOTAL	32	98	130

Hoje, o SEJUR é uma peça importante na preservação da marca Unimed, cuja atuação permitiu reduzir ruídos na relação da Cooperativa com beneficiários, prestadores e órgãos de defesa do consumidor, além de gerar uma economia significativa de recursos para a Cooperativa por meio de processos administrativos e tributários.

De um universo de 3.803 processos de ressarcimento ao SUS, totalizando um montante de mais R\$ 6,3 milhões, o SEJUR conseguiu uma economia de R\$ 3,3 milhões, entre processos deferidos e sub-judice em 2.020 ações. Outros 1.783 processos estão em andamento, correspondendo a cerca de R\$ 3 milhões.

A ação preventiva permanente do SEJUR junto ao PROCON evitou a abertura de dezenas de processos, mantendo a redução de multas decorrentes de reclamações dos beneficiários.

PROCESSOS PROCON	2006 a 2008	2009	TOTAL
Arquivados	18	16	34
Multa	1	1	2
TOTAL	19	17	36

Ressarcimento ao SUS

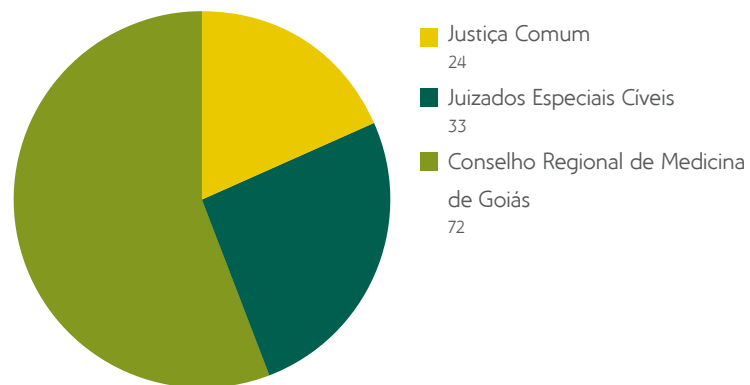
TOTAL DE PROCESSOS	QTDE	VALOR R\$
Processos em Andamento	1.783	3.046.904,74
Processos Julgados	2.020	3.322.105,96
Total de Processos	3.803	6.369.010,70

IMPUGNAÇÕES E RECURSOS JULGADOS	QTDE	VALOR
Processos Deferidos	1.240	2.287.991,16
Processos Indeferidos (Sub judice)	780	1.034.114,80
Total de Processos Julgados	2.020	3.322.105,96

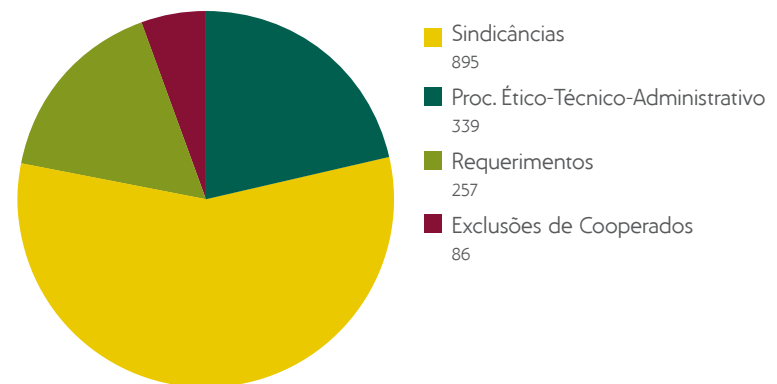
Além de sua atuação externa, o SEJUR acompanhou com êxito o processo de reforma estatutária e coordena a Defensoria Jurídica, uma ação interna de valorização dos cooperados da Unimed Goiânia, disponibilizando proteção a partir de um aconselhamento profissional que engloba: elaboração de defesas administrativas, contestações, peças interlocutórias e recursais, acompanhamento de prazos processuais, comparecimento em audiências e julgamentos no CREMEGO/CFM, em Processos Éticos-Profissionais (PEP), Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Goiânia em qualquer tipo de ação e na Justiça Comum da Comarca de Goiânia, somente nas ações de Responsabilidade Civil por ato médico decorrente de relação com clientes da Cooperativa.

Desde que foi criada em 2007, a Defensoria Jurídica promoveu várias consultas e defesas de processos junto ao CREMEGO, Juizado Especial Civil e na Justiça Comum, totalizando 129 atendimentos.

Defensoria 2009

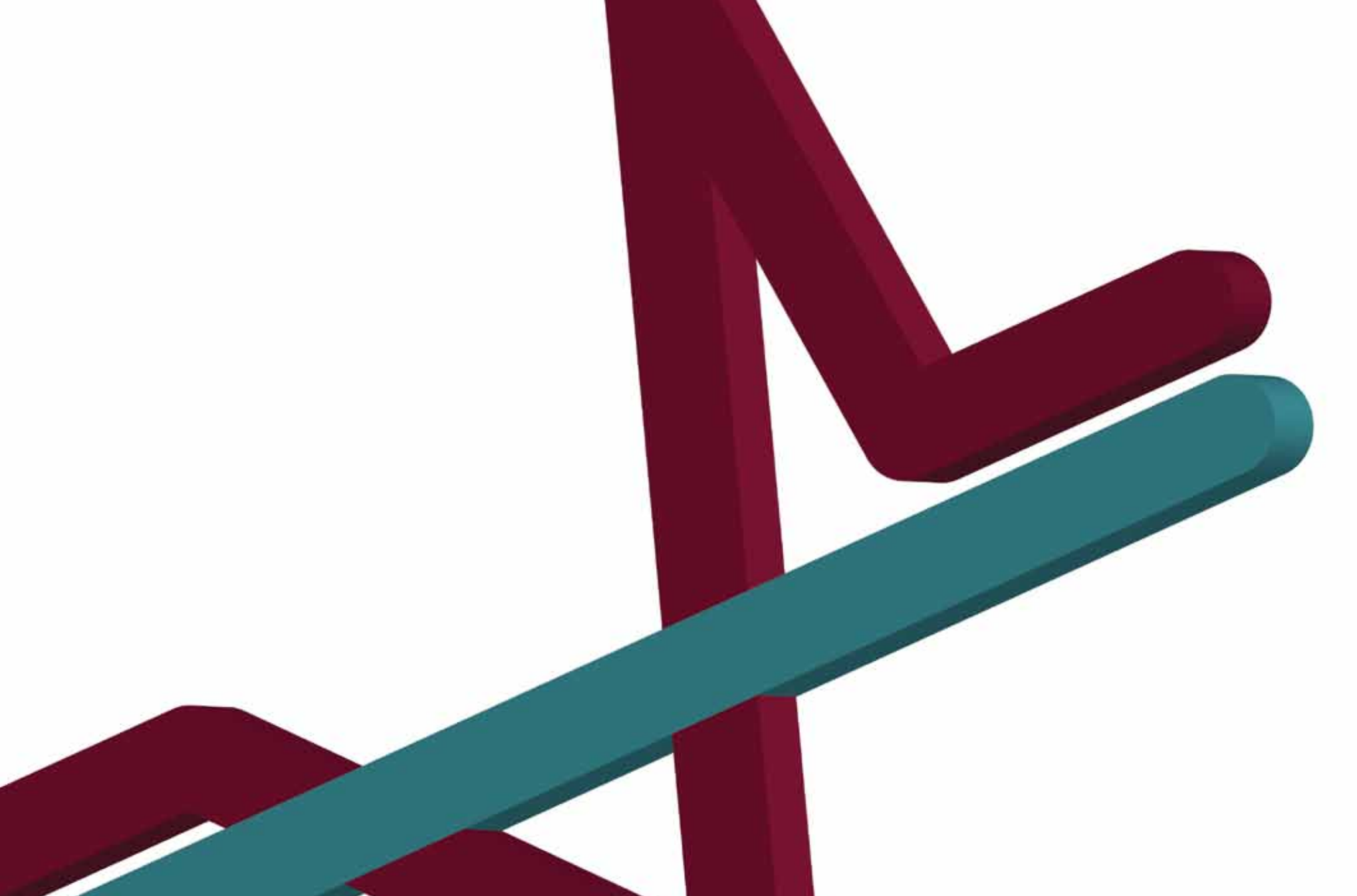


Processos em Trâmite



Outra atividade relevante desenvolvida pelo SEJUR é o acompanhamento de ações no Conselho Técnico da Cooperativa. Apenas em 2009, o setor acompanhou 1.577 ações, entre processos ético-técnico-administrativos, sindicâncias, requerimentos e exclusões de cooperados.





32 DIRETORIA DE
AUDITORIA
MÉDICA

Aperfeiçoamento Permanente

A Diretoria de Auditoria Médica investiu no aperfeiçoamento de sua política de controle dos custos assistenciais e padronização de tratamento e procedimentos com foco na Medicina Baseada em Evidências, com participação ativa de sua equipe profissional de auditores e enfermeiras.

A equipe aumentou para 27 auditores, que passaram por treinamentos e atualização dos conhecimentos dentro de suas especialidades e participaram de uma série de eventos do Sistema Nacional Unimed para aprimoramento das rotinas operacionais. As enfermeiras também foram incentivadas a participar de eventos científicos, como o I Fórum Goiano para Enfermagem em UTI em Goiânia. A contratação de uma Coordenadora Técnica agilizou a rotina de trabalho na Diretoria de Auditoria. E a Auditoria Externa em Cardiologia, contratada em 2008, apresentou resultados positivos em 2009, promovendo economia nas liberações de procedimentos cirúrgicos.

Entre suas realizações mais relevantes estão o reajuste da diária de UTI, dos exames de Teste Ergométrico e Eletroneuromiografia, e do procedimento de Litotripsia (Urologia); a implantação do Tratamento Quimioterápico na Rede de Recursos e Serviços Próprios; o acordo com a Cooperativa dos Anestesiologistas do Estado de Goiás para atualização dos Portes Anestésicos, de acordo com a CBHPM, com redutor de 12%; a criação da Câmara Técnica de Cardiologia; a nego-

ciação da tabela de medicamentos com AHPACEG e AHEG; redução de custos na liberação de materiais; adoção da nova versão da tabela de coberturas publicada pela ANS, que prevê o DIU Hormonal.

Trabalhos Realizados

Vistorias	57
Memorandos Internos	47
Reuniões com Auditores	07
Realizações de Câmaras Técnicas de Ortopedia	18
Ofícios	91
Circulares	09
Reembolsos Recebidos	258
Beneficiários em Tratamento Quimioterápico	522
Pareceres Quimioterápicos Solicitados para M.B.E	67



DIRETORIA DE
CONSELHO
TÉCNICO

Além das atividades regulares das Câmaras Julgadoras, que mantiveram a tendência de aumento da demanda verificada no ano passado, a Diretoria do Conselho Técnico deu continuidade à sua política de Educação Continuada e de estímulo às atividades de convivência entre os cooperados.

Câmaras Julgadoras

ASSUNTOS	2009
Acréscimo de Área de Atuação	8
Acréscimo de Especialidade	20
Acréscimo e Exclusão de Especialidade	4
Extensão de Credenciamento	14
Acréscimo de Área de Ação	14
Processos	24
Sindicância	136
Procedimentos de Exclusão	1
Total	221

Solicitações Avaliadas sem Passar pelas Câmaras Julgadoras

ASSUNTOS	2009
Afastamento Temporário	7
Auxílio Doença	78
Auxílio Maternidade	29
Demissão	7
Extensão de Credenciamento	11
Adesão do Unimérito	4
Total	136

Ofícios

ASSUNTOS	2009
Ofícios CONSTEC	556
Ofícios/auxílio	112
Comunicados	130
Total	798



Educação Médica Continuada

O Comitê de Educação Cooperativista promoveu 13 módulos de Educação Médica Continuada e um curso extra (SIATE), envolvendo 1.322 cooperados, um aumento de participação de aproximadamente 30% em relação ao ano passado. Foram explorados temas como Dengue, Dor Abdominal, Unidomiciliar, Alergias, Pé Diabético, Lombalgia, Gripe A, Endocrinologia, Doença Pneumocócica, Queimaduras, Infectologia, Dor Crônica, Crise Asmática, Vacinação, Segurança e Saúde no Trabalho, Ressuscitação Cardiopulmonar, Emergência Psiquiátrica, IDSS Índice de Desempenho em Saúde Suplementar e Cardiologia.

Novos Cooperados

Mais 79 novos médicos cooperados foram admitidos no Processo Seletivo 2009 realizado pela Cooperativa, sendo 49 homens e 30 mulheres.

Dos 269 inscritos nesse ano, 267 participaram do Curso de Cooperativismo (obrigatório) ministrado no início de abril e 261 fizeram a prova de seleção. Foram oferecidas 80 vagas em 45 especialidades médicas. As cinco especialidades mais procuradas foram Oftalmologia, Cardiologia, Cirurgia Geral, Ortopedia e Traumatologia, e Pediatria.

Processo Seletivo para Recursos e Serviços Próprios

A Cooperativa também manteve o processo seletivo anual para as unidades de Recursos e Serviços Próprios, como mais uma opção de trabalho e renda aos médicos Cooperados. Em 2009, foram selecionados 174 novos médicos, entre 224 inscritos para 26 especialidades dos Recursos e Serviços Próprios. O processo seletivo renovou 30% do quadro clínico da Rede de Recursos e Serviços Próprios, com a maioria das vagas preenchida por homens.



DIRETORIA DE RECURSOS E SERVIÇOS PRÓPRIOS

O ano de 2009 foi marcado pelo investimento na expansão da Rede de Recursos e Serviços Próprios com uma série de medidas de modernização do atendimento dos beneficiários, que exigiu também o aperfeiçoamento profissional dos colaboradores e da própria gestão.

Um novo organograma funcional foi implantado, acrescentando mais uma diretoria nos Recursos e Serviços Próprios, para adequar a Cooperativa às novas e grandes necessidades de suas unidades, dinamizando e personalizando o atendimento.

A redivisão de trabalho veio acompanhada de mudanças na estrutura do atendimento para sintonizar a assistência médica com o que existe de mais eficiente e atual dentro da Medicina. Foi adotada uma série de Diretrizes Clínicas, orientações diagnósticas terapêuticas e preventivas baseadas em evidências científicas.

A Rede de Recursos e Serviços Próprios I aprovou e implantou quatro novos protocolos de atendimento para Dengue, Asma, Gripe A e urgências psiquiátricas, oferecendo segurança aos beneficiários. A medida agilizou o atendimento, melhorou a dispensa de medicamentos da farmácia e facilitou o trabalho de médicos e enfermeiras.

Em todas as unidades, foram realizadas mudanças para aperfeiçoar e personalizar o atendimento, mantendo o padrão de qualidade Unimed.

Centro Clínico

No Centro Clínico, foram criados mais um consultório de urgência para diminuir o tempo de espera e agilizar o atendimento, e uma recepção exclusiva para agendamento de consultas e retornos, além do atendimento telefônico. A rede UniFácil foi ampliada para Nerópolis, oferecendo mais opções de atendimento e comodidade aos beneficiários do plano UniFácil.

O início do atendimento de urgência na Clínica Médica e Pediatria aos sábados representou mais uma oportunidade de trabalho para os cooperados; reduziu o fluxo de atendimento no SAU I, no período de funcionamento do Centro Clínico; e aumentou as opções de atendimento, assim como a criação do Departamento de Autorização via Fax.

E para diferenciar e agilizar a autorização de procedimentos tanto para os pacientes quanto para os prestadores de serviços, foi criado o Grupo do Pró-Ativo exclusivo do Centro Clínico, para os prestadores desta modalidade de plano de saúde.

Pronto Atendimento

Houve melhoria na circulação do atendimento de urgência com a instalação de uma portaria para a regulação de entrada de pessoas na área comum dos consultórios. A medida diminuiu o fluxo de pessoas em 60%, contribuindo para o controle de infecção hospitalar.

A nova escala de Enfermagem, com a permanência de um enfermeiro assistencial 24 horas, garante maior segurança na assistência ao paciente e apoio ao Corpo Clínico, e a ampliação do número de vagas para médicos plantonistas ofereceu mais oportunidade de trabalho aos cooperados.

Foi feita a ampliação de consultórios para o atendimento de urgência com reserva de uma ala exclusiva para a Pediatria e a implantação de protocolos clínicos de atendimento, trazendo eficiência, rapidez e melhora do quadro clínico do paciente em menor tempo.

Laboratório

As principais medidas de modernização relacionaram-se à descentralização do atendimento para facilitar a rotina do beneficiário, que já pode acessar seus resultados de exames via internet, e tem mais opções de acesso ao Laboratório Unimed com a inauguração de novos postos de coleta. A atualização tecnológica de equipamentos aumentou a capacidade de realização de exames e reduziu os custos com manutenção técnica, permitindo a implantação deste plano de expansão.

O posto de coleta do Setor Marista (inaugurado em outubro de 2009) facilitou ainda mais o acesso dos beneficiários e o outro aberto no município de Aparecida de Goiânia (fevereiro de 2010), visa atender a grande demanda do Unifácil e tem a previsão de realizar cerca de 10 mil exames/mês.

Com estas, já são quatro unidades do Laboratório em funcionamento realizando exames de Citologia, Dosagens Hormonais, Análises Clínicas, Anatomia Patológica, Genética Médica, Teste do Pezinho e DNA. As demais estão localizadas no Centro Clínico e no Serviço de Atendimento Unimed.



Posto de Coleta Marista



Novos Serviços e Equipamentos

Foi estruturado o exame de Densitometria Óssea, um exame de imagem para avaliar o nível de descalcificação óssea; adquirida uma câmara fria para o armazenamento de vacinas, oferecendo maior segurança para preservação dos imunobiológicos e maior credibilidade junto aos beneficiários; e instalado um gerador próprio de energia para o SAU I a fim de proporcionar maior segurança no atendimento de urgência, na guarda de medicamentos, produtos hospitalares e vacinas sem interrupção do atendimento.

Foi implantado o Serviço de Quimioterapia Unimed, com instalações físicas específicas e profissionais especializados, sendo capaz de promover economia com a compra de medicação para a Unimed Goiânia, gerando assim benefícios também aos seus cooperados pela redução dos custos assistenciais.

E também inaugurado um novo serviço de Terapias Suplementares com nutricionistas e fonoaudiólogos e tratamentos de Psicoterapia para atender o novo Rol de Procedimentos instituído pela ANS.

Programa de Atenção à Saúde

O Programa de Atenção à Saúde (PAS) da Unimed Goiânia está consolidado como referência de qualidade e boa prática de saúde no Sistema Nacional Unimed. As ações desenvolvidas para promover a saúde e a qualidade de vida envolveram 6.804 beneficiários em diversos grupos específicos de Reeducação Alimentar

(adulto, infantil e gestante), Hipertensos e Diabéticos, Terceira Idade e Gestantes em 1.628 atividades como cursos, palestras, visitas hospitalares, caminhadas e eventos de socialização.

PIRA: Programa Infantil de Reeducação Alimentar

GRUPOS	REUNIÕES			TOTAL		
	1ª	2ª	3ª	nº Total de Atendimentos	nº de Participantes	
PIRA	Grupo PIRA	274	190	13	477	146
	PIRA Unifácil	21	16	0	37	11

PRA: Programa de Reeducação Alimentar

GRUPOS	REUNIÕES					TOTAL		
	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	nº Total de Atendimentos	nº de Participantes	
PIRA	Grupo PIRA	1047	740	439	272	48	2546	617
	PIRA Unifácil	244	184	63	24		662	172

GAS: Grupo de Alimentação Saudável

GRUPOS	REUNIÕES		TOTAL	
	1ª		nº Total de Atendimentos	nº de Participantes
GAS	GAS Infantil	14	14	8



SERVIÇO SOCIAL	GRUPOS	TOTAL	
		Nº Total de Atendimentos	Nº de Participantes
		Curso para Gestantes (Extenso)	Curso para Gestantes (Gestante)
	Curso para Gestantes (Acompanhante)	1172	317
	Curso para Gestantes (Gestante)	498	224
	Curso para Gestantes (Acompanhante)	339	177



O Seminário da Amamentação, voltado para profissionais de Enfermagem, reuniu 80 participantes, que foram preparados para estimular o aleitamento materno em parturientes em maternidades e hospitais

SERVIÇO SOCIAL	GRUPOS	TOTAL	
		Nº total de Atendimentos	Nº de Participantes
		Seminário	Seminário da Amamentação
Curso para Gestantes (Extenso)	Curso para Gestantes (Gestante)	1581	370
	Curso para Gestantes (Acompanhante)	1172	317
Curso para Gestantes (Sábado)	Curso para Gestantes (Gestante)	498	224
	Curso para Gestantes (Acompanhante)	339	177
Visitas	Visita a colaboradores afastados	2	
	Visita Puerperal na maternidade, conscientização da amamentação, leitura do mat educativo, divulg Centro Vacinação, inclusão RN	1191	
	Visitas colaboradoras e esposas de colaboradores parturientes em maternidades/residências	19	
	Visitas a beneficiários internados	193	
	Entregue na residência	2013	
Material entregue à Gestante	Entregue em visita hospitalar	905	
	Entregue no curso (- 50% participação)	93	
	Entregue no curso (+ 50% participação)	521	
Grupo de Escuta	Participantes	307	54
Caminhada	Participantes	735	328
Melhor idade	Participantes	419	151
Ligações	Convite e confirmação para participar dos Programas	3154	
TOTAL		13222	1701



O Grupo de Escuta, criado para promover a troca de experiências e o fortalecimento da autoestima, envolveu 307 pessoas.



As caminhadas, promovidas pelos profissionais do PAS, combinadas com outras atividades, como alongamento, aferição da pressão arterial, medição de IMC e divulgação de orientações de saúde tiveram a participação de 735 beneficiários.



A equipe do PAS fez a distribuição de material informativo para 2.013 gestantes em suas residências

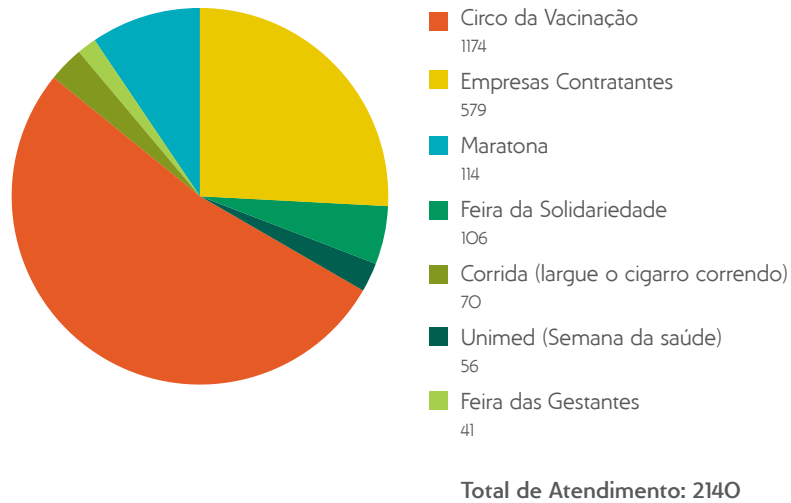


O Grupo de Apoio ao Hipertenso e Diabético reuniu 324 participantes que aprenderam a controlar a doença para aumentar a qualidade de vida. Eles também receberam visitas de acompanhamento em casa



A Unimed Goiânia está presente na comunidade, mobilizando a população para uma vida mais saudável

Enfermagem



Resumo de Participações e Atividades

Atendimento p/ Telefone e Confirmações	36035
Programa Infantil de Reeducação Alimentar	157
Programa Reeducação Alimentar	789
Grupo de Alimentação Saudável	8
Cardápios Calculados	723
Visitas Domiciliares	121
Curso para Gestante (Gestantes e Acompanhantes)	1088
Seminário Amamentação	80
Preparação Física c/ ênfase ao parto normal	86
Visitas Puérperais	1191
Visitas Hospitalares (internados)	193
Material Didático Entregue às Puérperas	3532
Grupo de Escuta	54
Melhor Idade	151
Caminhada	328
Reunião do Grupo de Apoio ao Diabético e Hipertenso	324
Atendimentos em Empresas e Eventos Externos	2140
Crônicos Inscritos na Monitorização	1700
Total de Participações e Atividades	48.700





DIRETORIA DE MERCADO

A Diretoria de Mercado, responsável pela comercialização de todos os produtos e serviços da Unimed Goiânia, bateu todos os recordes de vendas em 2009, ampliando a presença da marca no mercado de Saúde Suplementar e Seguros por meio de uma política arrojada de formação profissional e estímulo.

Ações Implementadas na Corretora Unimed Goiânia

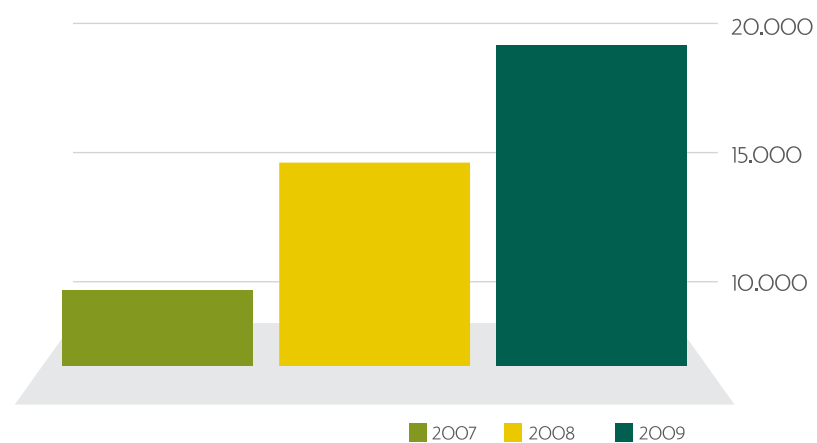
A empresa readequou seu quadro de funcionários com contratações e mudança de vínculo de terceirizados para celetistas; melhorou o Manual do Vendedor, criou o Manual da Recepção, o Portfólio de Vendas, o Pré e Pós-vendas de Seguros e a venda exclusiva e direcionada de PROTRAB; abriu novos canais de comunicação como o Informativo Semanal de Vendas de Plano de Saúde via e-mail e impresso no mural. Lançou campanhas importantes para aumentar a carteira de clientes: Indicação entre Seguros e Planos de Saúde e "De olho no Atendimento," que permite a avaliação do comportamento da equipe de vendas para desenvolver uma postura ideal e mais produtiva.

Para estimular a concretização de metas de trabalho, foi adotada uma política de reforço positivo por meio de premiações mensais, trimestrais e anuais dos colaboradores, e a melhoria das condições de trabalho, como a facilitação para aquisição de *notebooks*.

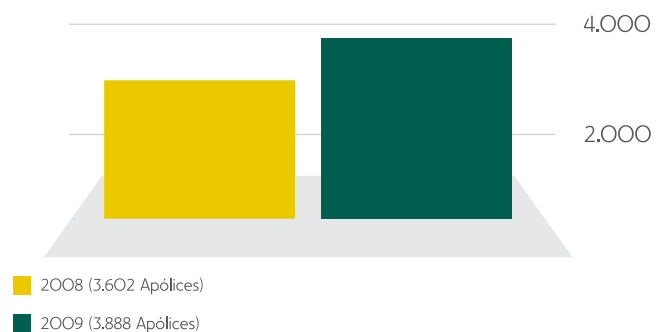
Resultados

		Vendas anuais	
		Pessoa Física	Pessoa Jurídica
Número de beneficiários	Planos de Saúde	13.138	5.553
	PROTRAB		1.061
	SOS Unimed	11.624	20.749
	Uniodonto	384	388

Gráfico Comparativo de Vendas



Seguros - Por Quantidade



Mês de destaque em quantidade de apólices comercializadas: Abril - 503 Apólices



1º Workshop de Vendas da Corretora Unimed Goiânia, dias 24 e 25 de janeiro de 2009, na Estalagem Alter Real, em Pirenópolis (GO), mobilizou a equipe de vendas, coordenadores e diretores para a discussão de novas metas de sucesso.

O Setor de Marketing ofereceu suporte criativo para a conquista dos índices de aumento da Carteira de Clientes da Unimed Goiânia, desenvolvendo campanhas mercadológicas de qualidade com mensagens claras e objetivas, sempre invocando sentimentos de segurança e proteção. Destaque para a Campanha de Vendas "Guarda-chuva" e a campanha institucional dos 31 anos da Unimed Goiânia.



Proteja a saúde da sua família e da sua empresa.
Planos a partir de R\$ 55,94*
por mês

- + Plano Uniodonto Light
- + Isenção de carência para consultas e exames
- + Aproveitamento parcial de carência de outros planos
- + Brinde especial

*Plano Uniodonto para adultos e crianças a partir de 4 bonificações de R\$ 100,00 em farmácia com coparticipação de 50% para consultas, exames e GTA. Promoção válida até 31 de dezembro de 2009. Exatidão das informações não é garantida.

Vendas:
(62) 3216-8700

Faça chuva ou faça sol, a Unimed está sempre com você.



Campanha de Final de Ano

**Uma superpromoção
para deixar as mães rindo à toa.**

Adquira um Unifamília Unimed e ganhe um
Plano Uniodonto por 1 ano*.

Isenção de carência para consultas.
Vendas: (62) 3216 8700

Unimed
Goiânia

A gente quer viver
muita saúde.

*Promoção válida até 31/05/2009. Para as mães. Para cada criança Unimed. Sem concessão de planos de outros planos. Para cada mãe 1 ano.

Campanha Dia das Mães

**PRESENTE DE
ANIVERSÁRIO
UNIMED**

Desconto
de até
20%
e brinde.

Isenção de
carência para
consultas.

UNIMED, a maior cooperativa
médica do país, com desconto
TAMANHO FAMÍLIA.

Aproveite, faça um plano Unimed
e proteja a sua família.

Vendas:
(62) 3216 8700

Unimed 31 anos.
Saúde para **você!**

Unimed
Goiânia

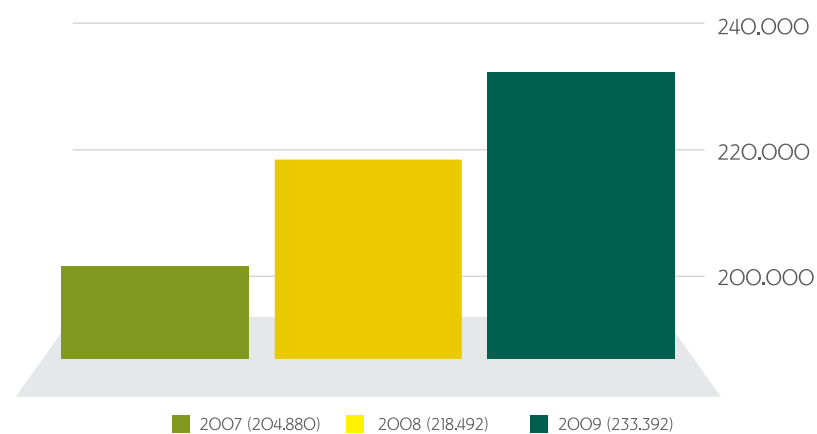
Aniversário 31 anos Unimed

Mercado

Evolução Permanente da Carteira

Em 2009, a Unimed Goiânia superou a meta de crescimento estabelecida pelo Planejamento Anual em 6,78%. O crescimento foi de 6,82%, superando também os 6,64% alcançados em 2008.

Quantidade de Beneficiários



Perfil do Beneficiário

O perfil dos beneficiários da Unimed Goiânia não mudou. A maioria é formada por mulheres, 53,5%, sendo que 53,77% do total está na faixa etária de 0 a 33 anos e a maior parte dos contratos, 59,5% prevê acomodação em Enfermaria.

Quantidade de Beneficiários - Dezembro 2009

Gênero		
Descrição	Qtde	Rep. %
Feminino	124.866	53,5%
Masculino	108.526	46,5%
Total	233.392	100,0%

Tipo de Acomodação		
Descrição	Qtde	Rep. %
Enfermaria	138.674	59,4%
Apartamento	94.577	40,5%
Ambulatorial	141	0,1%
Total	233.392	100,0%



Medicina Ocupacional

Em 2009, a Unimed Goiânia adotou uma nova estratégia para revitalizar o Setor de Proteção no Trabalho. A Diretoria de Mercado desenvolveu uma ação conjunta com a Rede de Recursos e Serviços Próprios II que reformulou e definiu novas táticas de vendas dos produtos da Medicina Ocupacional. Esse trabalho consistiu na revisão das tabelas de vendas, atualização dos instrumentos jurídicos contratuais, elaboração de plano de vendas e contratação de vendedor exclusivo. Como resultado, foi verificado um aumento de 28,86% na Carteira de Proteção no Trabalho.

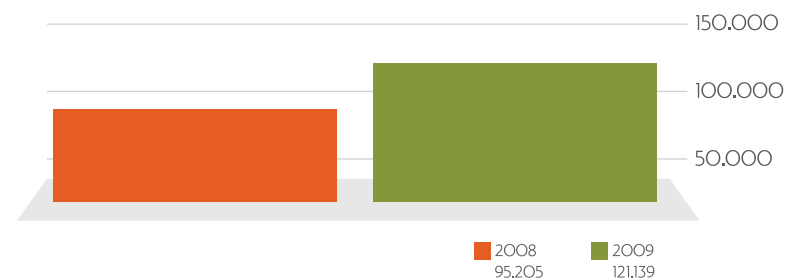
	TOTAL DA CARTEIRA	
	Beneficiários	Contratos
2008	3.518	120
2009	5.528	264

SOS Unimed

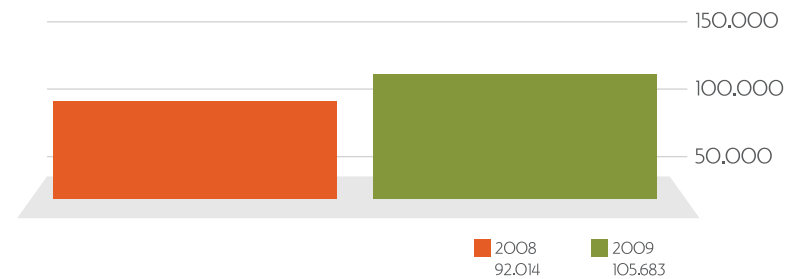
O ano de 2009 representa um marco histórico para o SOS Unimed. Não foi só atingida como também ultrapassada a marca de 100 mil vidas neste produto, permitindo uma evolução de 27,44% na Carteira de Clientes do SOS Unimed.

O SOS Unimed (Terrestre e Aéreo), com assistência médica prestada por Cooperados da Unimed Goiânia, realiza, em regime de plantão 24 horas, remoções e assistência médica aos beneficiários contratantes desse serviço e particulares, em caráter de urgência e emergência.

SOS Terrestre



SOS Aéreo



Marketing

A Unimed Goiânia manteve sua presença nas reuniões periódicas da Comissão Institucional da Unimed do Brasil (CIU), participou do 6º Seminário Nacional de Responsabilidade Social (SC) e da 39ª Convenção Nacional Unimed (ES), atualizando e sintonizando as ações locais com a estratégia nacional.

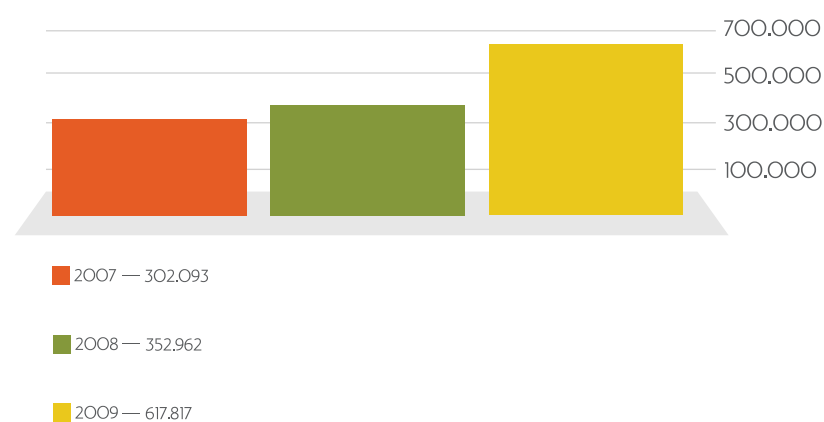
Site Unimed

O crescimento do número de e-mails de Cooperados cadastrados é um indicativo do sucesso do trabalho desenvolvido pelo Setor de Marketing e das boas práticas de gestão capazes de despertar o interesse a respeito da vida da Cooperativa.

Dos 2.523 médicos cooperados da Unimed Goiânia, 2.167 já cadastraram seus e-mails no sistema da Cooperativa e recebem regularmente todos os informativos publicados. Foi um grande salto no período de um ano apenas. No início de 2008, somente 20% dos cooperados estavam com seus e-mails cadastrados e recebiam comunicados e informativos regulares. Em 2009, esse número subiu para mais de 80% dos médicos, o que também fez crescer o número de acessos ao site de 352 mil em 2008 para mais de 600 mil em 2009.

Essa inclusão também favorece o planejamento da Cooperativa de substituir toda a comunicação impressa com os Cooperados pela eletrônica nos próximos dois anos. Além de representar economia e maior agilidade no fluxo de informações, essa modalidade de comunicação tem obtido cada vez mais uma maior aceitação por parte dos cooperados.

Número de Acessos



Prêmios/Homenagens

Definitivamente consolidada no mercado de Saúde Suplementar, a Cooperativa conquistou pela 17ª 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 62%, enquanto o IPASGO é o segundo colocado, com 23%. ISM, Cassi e Amil vêm em seguida, com 2,5%, 2% e 1,5% 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 2009.

A atuação da Unimed Goiânia é reconhecida pela sociedade, motivando homenagens a personalidades e instituições goianas, como a promovida pelo Sindicato do Comércio Atacadista do Estado de Goiás (SINAT).

O troféu recebido pelos homenageados tem a inscrição: "É participando que se recebe - reconhecimento do Comércio Atacadista Goiano ao trabalho e comprometimento, forças determinantes do desenvolvimento social e do crescimento econômico - 2009, Unimed Goiânia, por reconhecê-la a mais antiga e exitosa parceria em benefício dos associados".

Relacionamento com o Cooperado

Inúmeras ações de relacionamento com o Cooperado contribuíram para o fortalecimento dos laços de convivência da Unimed Goiânia com seus associados. Destaque para a formação da Equipe de Corrida, as edições do Parabéns DRCooperado, Dia do Médico, Noite de Plantão, com show da banda Titãs e a participação de mais de duas mil pessoas, organização das Assembleias Gerais e o investimento na modernização e inovação dos canais de comunicação com Cooperados e beneficiários.

As novas publicações pretendem ampliar seu público e tornar ainda mais transparente o fluxo de informações entre todos os colaboradores. Além disso, o aperfeiçoamento tanto gráfico como editorial de informes já consolidado é um passo importante para a fidelização e a criação de mais envolvimento do público, estimulando a leitura e a socialização das informações.



Noite de Plantão

Revista Coletiva

O antigo Informe Impresso mensal foi substituído por uma moderna revista bimestral, mantendo o Cooperado informado a respeito de todos os acontecimentos da Cooperativa.

Intercooperativo

Para ampliar a abrangência da Unimed Goiânia e fortalecer a Intercooperação regional entre as singulares, foi lançado o 'Intercooperativo', jornal mensal voltado para as Unimed de Goiás e Tocantins.

Mural

O novo Mural dos Colaboradores está mais moderno, atualizado e atrativo, com a função de centralizar todas as informações de outros murais existentes em setores diferentes da Cooperativa com divisão por editorias para divulgação de cursos, campanhas, aniversariantes do mês, fatos e eventos, dicas de saúde e lazer, Classificados e CIPA/Segurança.

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 e o funcionamento do plano - e o Encontro de Empresas Contratantes, em sua sexta edição, voltado para a fidelização de clientes.

Campanhas

Foram criadas campanhas promocionais para a imunização contra a gripe e a realização de um concurso cultural para escolha do nome do mascote do Centro de Vacinação Unimed para comemoração de seus 10 anos.

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.

Sociocultural

Foram executados 15 projetos culturais, entre shows, festas populares, palestras e encontros profissionais, que receberam o apoio da Cooperativa, com destaque para a QUASAR Companhia de Dança, 3º Encontro de Taxistas SEST/SENAT, Festa de confraternização dos funcionários da UFG, Pecuária - Posto Médico e Estande, Executiva no Palco, Festa de Trindade, SOBRAMES - Sociedade Brasileira de Médicos Escritores, CREMEGO - Dia do Médico, 48º Show do Esqueleto, 6º ECON - Encontro de Síndicos - SECOVIGOIÁS, dentre outros.



Campanhas Institucionais

Outras 18 campanhas institucionais, abordando datas sazonais e comemorações importantes, estabeleceram a comunicação com a comunidade: 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, Aniversário de Goiânia e Dia Mundial de Luta Contra a AIDS.



É tempo de Araguaia. É tempo de preservar.

Muita gente pensa que um rio dura para sempre. Não dura. Com o passar dos anos o desmatamento das nascentes e margens geram erosões e o assoreamento do rio, que a cada ano fica mais raso. Imagine no futuro uma temporada no Araguaia em que teremos suas belas praias, sem o rio.

Unimed
Goiânia

A gente que vive
mais saúde.

Imagem: [illegible]

Campanha Rio Araguaia

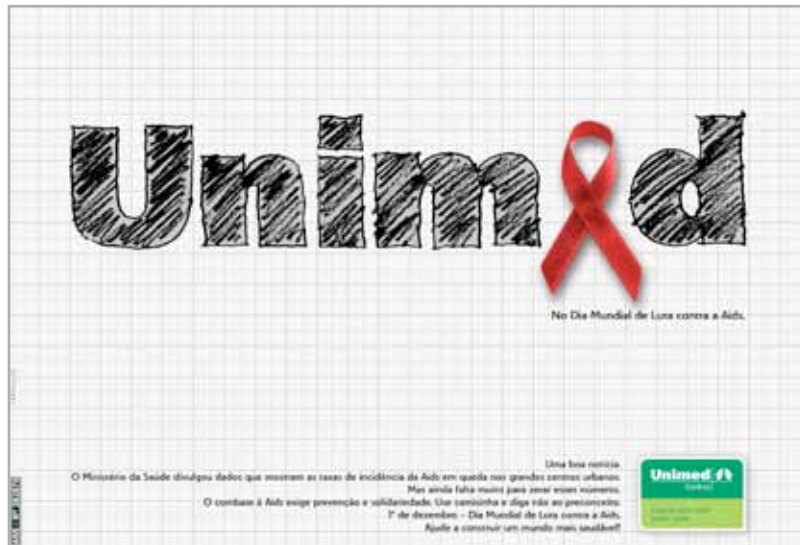


Aniversário de Goiânia



Dia Mundial da Saúde





Dia Mundial de Luta contra a AIDS



Pop List



Ações Sociais

As ações de Responsabilidade Social e Cidadania estão mais fortes do que nunca. Duas creches recebem uma ajuda de custo para sua manutenção: Ministério Filantrópico Terra Fértil, 1.484 crianças (0 a 6 anos) Centros de Educação Infantil, 1.483 (7 a 16 anos) Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, outras 100 (7 a 18 anos) em situação de risco; e a Comunidade Coruja, que possui 121 crianças (2 a 6 anos).

Várias parcerias são 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 2009, cuja renda foi destinada ao Hospital Araújo Jorge; com a ACCG, para a veiculação do anúncio Dia Mundial Sem Tabaco, dentre outras.

Além dessas, 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 à AIDS; e com a Prefeitura de Goiânia, para a campanha de imunização infantil no Circo da Vacinação Unimed.



Circo da Vacinação

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.

Científico

Os 28 projetos científicos de diversas especialidades também foram apoiados, como a I Jornada Acadêmica de Neurociências da UFG, Revista da Academia Goiana de Medicina, Encontro de Neurocirurgia do Brasil Central – Fórum do Jovem Neurocirurgião, XVII Congresso Goiano de Cardiologia, III Congresso Centro-Oeste de Medicina Intensiva e I Congresso Goiano de Enfermagem em Terapia Intensiva, Jornada Brasileira de Queimaduras, VIII Congresso Goiano de Ortopedia e Traumatologia, Sociedade Brasileira para o Estudo da Dor – Anatomia em 3D Associada à Imagem, dentre outros.



SOS em eventos



Parabéns DRCooperado

Esportivos

Na área esportiva, foram 20 eventos e times apoiados em diferentes modalidades: 5ª Maratona de Revezamento do Centro-Oeste, II Jogos de Integração da Polícia Federal no Centro-Oeste, XVIII Caminhada Ecológica, 28ª Copa SESC, Goiás Esporte Clube, Vila Nova Esporte Clube, Atlético Esporte Clube, Campeonato de Futebol Society (ASFUGÃO 2008), Troféu Brasil de Triatlon, 6ª Maratoninha dos Bombeiros, dentre outros.

Eventos com a Cobertura do SOS UTI Móvel

Em 2008, o SOS UTI Móvel esteve presente em 159 eventos (esportivos, científicos, culturais, de confraternização de empresas contratantes e de relacionamento com o Cooperado), somando um total de 718 horas de trabalho com exposição da marca para diversos públicos. Em 2009, o SOS UTI Móvel aumentou sua presença: 173 eventos, somando um total de 733 horas de trabalho.

Parabéns DRCooperado

O Parabéns DRCooperado, iniciado em 2005, aproxima-se de 30 edições após as 6 realizadas em 2009, tendo alcançado um enorme sucesso entre os cooperados e suas famílias. No ano passado, o evento de comemoração dos aniversariantes do bimestre reuniu mais de 600 convidados no Maison Florency, com o oferecimento de vários presentes, como uma caricatura do premiado artista goiano Mariozan, minibolo e ingressos para cinema com direito a pipoca e refrigerante.





DIRETORIA FINANCEIRA



A Cooperativa manteve sua política de austeridade financeira com controle e economia de custos, zelando por sua solidez sem abrir mão da pontualidade de seus compromissos com seus Cooperados, rede prestadora e as exigências da ANS.

Sempre de acordo com o fluxo de caixa, a Diretoria Financeira antecipou os pagamentos aos Cooperados e aos prestadores.

Foi implementada a integração dos pagamentos aos Cooperados, de Órteses, Próteses e Materiais e do pagamento à Cooponest (Cooperativa dos Anestesiologistas), permitindo agilidade dos processos entre as áreas e a antecipação do pagamento aos Cooperados e Prestadores. O controle de conferência de baixa de faturas recebidas também foi modificado, garantindo ainda mais confiabilidade.

As medidas adotadas para o controle financeiro e aumento da eficiência das cobranças necessárias surtiram efeito. Houve redução de 26,42% no saldo de Inadimplência de cheques devolvidos e de 48,5% no de faturas de beneficiários PJ e Intercâmbio Direto; recuperação de receita/2009 no valor de R\$ 154.026,25 referente a tarifas bancárias; recebimento de R\$ 1.809.940,18 devido à cobrança de Juros Faturas/2009.

A avaliação global dos planos foi positiva, apesar da inadimplência ter aumentado em 15,08 %, observada devido à resolução da ANS que só permite suspensão do atendimento após 59 dias de atraso. O prazo anterior era de 7 dias.

O acompanhamento mais acurado de todos os lançamentos feitos pelos bancos permitiu um aumento de 4,27% de Recuperação de Receita em relação ao ano passado.

E o crescimento de 33,75% na cobrança de juros demonstra não só a eficiência da cobrança, como mencionado acima, mas também a capacidade de negociação da Cooperativa.

A Receita Financeira/2009 obtida sobre aplicações foi no valor de R\$ 4.147.985,91.

O trabalho de contenção de gastos contribuiu para que o montante aplicado crescesse em 44,07 % em relação a 2008. A remuneração sobre o capital cresceu 24,84 % apesar da redução da taxa de juros SELIC ter caído 35 % (jan – dez/2009) e ser ela que baliza a remuneração do capital aplicado, o que demonstra gestão financeira segura e eficaz.

Em comparação ao total de receita, a Inadimplência dos contratos PF/PJ e Intercâmbio, mantiveram-se estáveis em 2008 e 2009, com 0,99 %, enquanto o Sistema Unimed apresenta um desempenho entre 3 e 6 % de Inadimplência.

A implementação do controle de Cobranças/Contas a Receber de MDEB (Débito dos Cooperados com a Unimed Goiânia) no Sistema Microsiga, ou seja, a sua informatização possibilitou seu melhor controle com a emissão de faturas de cobrança via boleto.

Fluxo de Caixa

	2008	2009
1. Fluxo de Caixa		
Saldo Final do Ano em Bancos	1.392.847,56	2.157.960,56
2. Empréstimos Bancários	0,0	0,0
3. Juros Sem Empréstimos	0,0	0,0
4. Aplicações Financeiras + Reservas Técnicas	37.000.494,38	53.306.016,80
5. Créditos Não Identificados	33.335,61	14.511,61
6. Valores a Receber/numerários	422.530,16	307.886,71
Notas Promissórias	22.940,79	2.590,24
Cheques Devolvidos	306.627,99	227.085,21
Cheques Pré-Datados	90.961,38	78.210,26
7. Receitas Financeiras de Juros Recebidos/Negociações de Faturas	1.353.203,89	1.809.940,18
8. Recuperação de Receitas/Estorno de Tarifas Bancárias	147.715,58	154.026,25
9. Inadimplência	3.917.174,96	4.507.867,70
Pessoa Jurídica	656.814,10	476.766,57
Pessoa Física	1.682.671,07	2.897.007,48
Intercâmbio	1.577.689,79	1.134.093,65

Movimentação do Fluxo de Caixa Operacional

	2008	%	2009	%
I- Entradas				
Ingressos Operacionais	392.414.260	100	449.346.590	100
II- Saídas				
Custos Assistenciais	346.806.911	88,38	400.114.574	89,04
Despesas Operacionais	28.822.659	7,34	34.141.761	7,60
III - Resultado Operacional (I-II)	16.784.690	4,28	15.080.255	3,36

Inadimplência

	2008	2009	%
Plano Individual/PF**	1.682.671	2.897.007	72,17
Plano Coletivo/PJ	656.814	476.767	-27,41
Intercâmbio	1.577.690	1.134.094	-28,11
Total	3.917.175	4.507.868	15,08

**PF: Houve elevação tendo em vista a alteração da suspensão de atendimentos de 7 para 59 dias.

Obs: Exigência da ANS

Comparativo de Receita X Inadimplência

	2008	%	2009	%
Receita	392.414.260	99,01	449.346.590	99,01
Inadimplência	3.917.175	0,99	4.507.868	0,99
Total: Receita Prevista sem Inadimplência	396.331.435	100	453.854.458	100

Obs: Índice de inadimplência em outras singulares é de 3% a 6%

Aplicações Financeiras + Reservas Técnicas

	2008	2009	%
Aplicações Financeiras + Reservas Técnicas	37.000.494	53.306.017	44,07
Total	37.000.494	53.306.017	44,07

Numerários a Receber

	2008	2009	%
Notas Promissórias	22.941	2.590	-88,71
Cheques Devolvidos	308.628	227.085	-26,42
Cheques Pré-datados	90.691	78.210	-14,02
Total	422.530	307.886	-27,13



Recuperação de Receita/Estorno de Tarifas

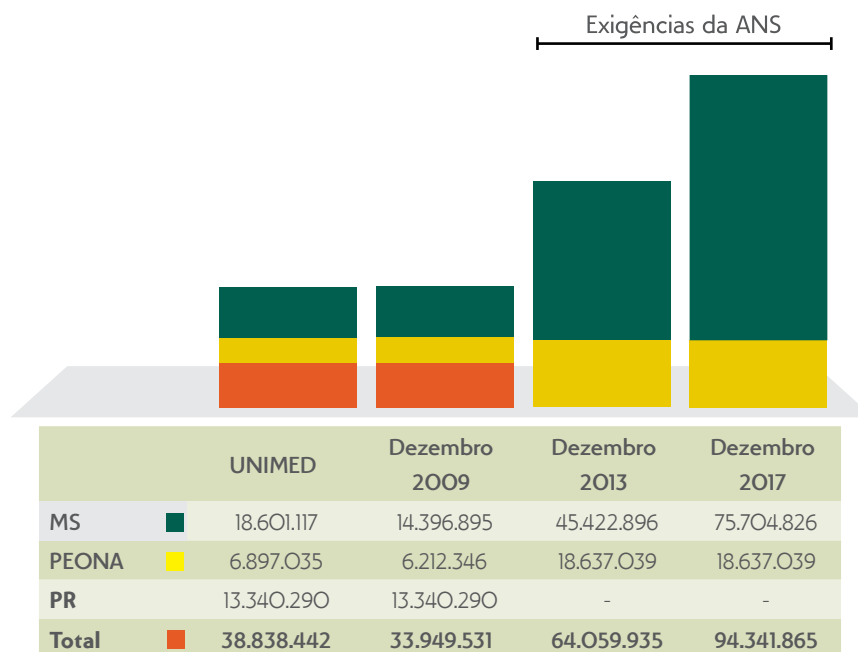
	2008	2009	%
Recuperação de Receita	147.716	154.026	4,27
Total	147.716	154.026	4,27

Receita Financeira/Juros Recebidos sobre Aplicações

	2008	2009	%
Juros Recebidos sobre Aplicações	3.322.526	4.147.986	24,84
Total	3.322.526	4.147.986	24,84

Unimed Goiânia Cumpre de Forma Correta as Exigências da Agência Nacional de Saúde

A partir de 2008, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), exigiu a constituição de novas reservas técnicas e garantias financeiras para assegurar o atendimento aos beneficiários e o pagamento aos prestadores. Até dezembro/2017, a Cooperativa deverá ter um total de R\$ 94.341.865,00 (projeção). Até dezembro de 2009 foram constituídos R\$ 38.838.442,00.





66

BALANÇO SOCIAL 2009

Balanço Social

Foi-se o tempo em que a *performance* de uma empresa era medida apenas pelo seu lucro ou prejuízo. Ao longo dos anos, a consciência social das empresas cresceu, pressionada pela sociedade em geral que passou a cobrar mais ações sociais por parte do governo e dos empresários de qualquer ramo, promovendo melhorias nas condições humanas, maior igualdade social e a preservação do planeta.

Por sua própria natureza cooperativista, a Unimed Goiânia busca sempre contribuir com o desenvolvimento sustentável da sociedade, adotando medidas internas que preservem os recursos naturais e promovam a saúde de todos.

Todas as atividades realizadas e os esforços dispendidos estão registrados em nosso Balanço Social, demonstrando o investimento feito para o aperfeiçoamento contínuo da gestão na área da Responsabilidade Social.

Ética e transparência continuam sendo os valores essenciais para a Unimed Goiânia que, somados aos princípios cooperativistas tornam o Balanço Social a expressão do nosso compromisso.

Balço Social Anual das Cooperativas/2009



1 - Identificação

Nome da cooperativa: UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO

Ramo de atividade: Saúde

CNPJ: 02476067/0001-22

Tempo de existência: 32 anos

Responsável pelo preenchimento: Rinaldo Ribas Viana de Oliveira

Atuação da cooperativa: Local Regional Nacional

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2009			2008		
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total	Cooperados(as)	Empregados(as)	Nº Total
Nº de pessoas na cooperativa (em 31/12)	2523	598	3121	2458	553	3011
Nº de admissões durante o período	79	216	295	0	157	157
Nº de saídas e demissões durante o período	14	171	185	14	78	92
Faixa etária dos empregados: Menores de 18 anos	-	0	-	-	0	-
.. :de 18 a 35 anos	-	455	-	-	422	-
.. :de 36 a 60 anos	-	142	-	-	131	-
.. :Maiores de 61anos	-	1	-	-	0	-
Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)	-	233	-	-	205	-
Nº de pessoas com funções administrativas	32	598	630	28	553	581
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	8	-	8	4	-	4
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	5	-	-	0	-	0
Escolaridade dos empregados: Não alfabetizados	-	0	-	-	0	-
.. :Com ensino fundamental	-	24	-	-	22	-
.. :Com ensino médio	-	417	-	-	389	-
.. :Com ensino Técnico	-	3	-	-	2	-
.. :Com nível superior	-	135	-	-	125	-
.. :Pós-graduados	-	19	-	-	15	-
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	86	376	462	83	335	418
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	-	61,29%	-	-	62,96%	-
Remuneração média das mulheres	-	1.433,32	-	-	1.397,20	-
Remuneração média dos homens	-	1.655,49	-	-	1.466,26	-
Nº de negros(as) que trabalham na cooperativa	5	127	132	0	129	129
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	-	23,00%	-	-	18,52%	-
Remuneração média dos(as) negros(as)	-	1.505,66	-	-	1.397,70	-
Remuneração média dos(as) brancos(as)	-	1.517,78	-	-	1.431,74	-
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	5	24	29	4	23	27



3 - Indicadores de organização e gestão	2009	2008
Procedimento para integralização das quotas-partes	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas <input type="checkbox"/> Desconto parcelado das retiradas <input type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado <input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista <input type="checkbox"/> Sem capital social
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	105.396,07	44.388,80
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	7,00	21,00
Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)	8.912,61	8.488,20
Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)	465,00	415,00
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Fundos
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES) <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
Quantidade de assembleias realizadas	3	2
% Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)	12,78%	13,72%
Decisões submetidas à assembleia	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input checked="" type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input checked="" type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio <input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas <input type="checkbox"/> Investimentos <input type="checkbox"/> Liquidação <input type="checkbox"/> Novos Produtos <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Pagto de credores <input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidades <input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico <input checked="" type="checkbox"/> Medicina preventiva <input type="checkbox"/> Outros
Renovação dos cargos diretivos (conselho)	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total	<input checked="" type="checkbox"/> 1/3 <input type="checkbox"/> 2/3 <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Sem renovação <input type="checkbox"/> Total
Frequência do(s) instrumento(s) de prestação de contas	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Diário <input checked="" type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Outra <input type="checkbox"/> Quinzenal <input type="checkbox"/> Semanal



Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input checked="" type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo <input checked="" type="checkbox"/> Critério técnico <input checked="" type="checkbox"/> Experiência <input type="checkbox"/> Idade <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> Parentesco <input type="checkbox"/> Participação na comunidade
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo <input checked="" type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> ADS/CUT <input type="checkbox"/> Anteag <input type="checkbox"/> Concrab/MST <input checked="" type="checkbox"/> Federações / Centrais <input checked="" type="checkbox"/> OCB <input type="checkbox"/> OCES <input type="checkbox"/> Outro
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional	2523	2458
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Outros apoios <input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos <input type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
Principais parceiras e apoios	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input checked="" type="checkbox"/> ONGs <input checked="" type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato	<input type="checkbox"/> Estadual <input type="checkbox"/> Governo Federal <input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa <input checked="" type="checkbox"/> Municipal <input type="checkbox"/> ONGs <input type="checkbox"/> Outros <input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB <input checked="" type="checkbox"/> Sindicato
Principal fonte de crédito	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred	<input type="checkbox"/> Bancos/Financeiras <input type="checkbox"/> BNDES <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados / Cooperativas (sócios) <input type="checkbox"/> Empregados <input type="checkbox"/> Fornecedores diversos <input type="checkbox"/> Governo <input type="checkbox"/> Intercâmbio <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/> Rede credenciada <input type="checkbox"/> Unicred
Número total de acidentes de trabalho	8	16
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações	<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões <input type="checkbox"/> Outras <input checked="" type="checkbox"/> sim, fornecendo equipamento <input checked="" type="checkbox"/> sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Não ocorre <input type="checkbox"/> Ocorre em nível de diretoria e conselhos <input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida <input checked="" type="checkbox"/> Sim, sem data definida
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos (as) trabalhadores (as)?	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim, para todos (as) cooperados(as) <input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos (as) trabalhadores(as)



4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2009	2008
Ingressos e receitas brutos	451.298.142,73	410.531.299,83
Ingressos Repassados	0,00	0,00
Receitas sobre aplicações financeiras em 31/12	4.147.985,91	3.322.526,16
Total das dívidas em 31/12	250.625.090,22	133.151.952,30
Patrimônio da cooperativa	269.226.207,21	156.434.387,40
Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
Impostos e contribuições	2.897.616,01	2.405.888,86
Remuneração dos(as) cooperados(as) - não inclui benefícios	99.806.102,80	87.797.958,34
IR retido sobre produção cooperados	15.347.490,32	14.563.628,25
INSS retido sobre produção cooperados	2.587.048,64	2.370.167,33
Folha de pagamento/salários e encargos	13.569.371,13	19.487.099,93
Valor de capital para ingresso na cooperativa	30.000,00	25.000,00
Sobras ou perdas do exercício	-4.530.137,10	44.130,42
Fundos	886.588,93	3.781.571,08

5 - Indicadores sociais internos	2009		2008	
	Cooperados(as)	Empregados(as)	Cooperados(as)	Empregados(as)
Alimentação	31.262,14	3.464.194,17	72.045,14	2.969.669,50
Saúde	25.422.961,16	771.120,22	8.014.308,00	592.907,53
Transporte	64.431,65	456.869,12	0,00	379.078,24
Segurança no trabalho	0,00	389.912,69	0,00	71.296,11
Investimentos em cultura e/ou lazer	33.000,00	70.530,00	598.649,64	94.958,69
- nº de beneficiários(as)	1200	2108	2794	2436
Educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	0,00	9.805,00	1.350,00	14.400,00
- nº de beneficiários(as)	0	3	1	4
Capacitação profissional	0,00	9.336,15	126.060,53	24.453,35
- nº de beneficiários(as)	0	491	67	853
Capacitação em gestão cooperativa	0,00	121.896,45	0,00	57.812,88
- nº de beneficiários(as)	0	1783	0	706
Estagiários	-	385.721,91	-	476.798,97
- nº de estagiários em 31/12	-	52	-	51
- nº de estagiários efetivados no período	-	12	-	11
Jovem aprendiz	-	62.176,17	-	113.779,63
- nº de aprendizes em 31/12	-	21	-	17
Creche ou auxílio creche	0,00	47.628,00	0,00	27.213,10
Ações ambientais relativas a produção/operação	0,00	3.929,98	0,00	5.439,95
Seguro de vida	406.819,77	0,00	101.248,69	0,00
Previdência privada	0,00	0,00	0,00	0,00
Participações nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00
Bonificações	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros cursos	15.000,00	0,00	0,00	0,00
Outros	121.531,14	0,00	0,00	0,00
Total beneficiários	1200	4385	2862	3999
Total dos investimentos sociais internos	26.095.005,86	5.793.119,86	8.913.662,00	4.827.807,95



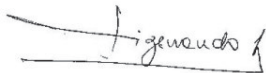
6 - Indicadores sociais externos (Investimentos na comunidade - em R\$)	2009	2008
Compras de outras cooperativas	18.173.859,79	16.007.825,87
Venda de bens e/ou serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	157.755,20	325.052,24
Investimentos em Saúde	289.576,00	187.250,00
- nº de pessoas beneficiadas	3000	42000
- nº de entidades beneficiadas	3	7
Investimentos em programas de alimentação	0,00	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em educação/alfabetização	0,00	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00
- nº de pessoas beneficiadas	0	0
- nº de entidades beneficiadas	0	0
Investimentos em esportes	199.300,00	215.390,00
- nº de pessoas beneficiadas	7000	8200
- nº de entidades beneficiadas	8	6
Investimentos em cultura e/ou lazer	36.000,00	152.395,00
- nº de pessoas beneficiadas	6000	58000
- nº de entidades beneficiadas	2	7
Gastos com ações sociais/filantropia (financeira, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	191.158,23	110.805,80
- nº de pessoas beneficiadas	7000	4821
- nº de entidades beneficiadas	3	33
Outros	0,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	23000	113021
Total entidades beneficiadas	16	53
Total dos investimentos sociais externos	19.047.649,22	16.998.718,91

7 - Outras Informações	2009	2008
A previdência privada contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
A participação nas sobras ou resultados contempla	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Direção e empregados <input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados <input type="checkbox"/> Empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência	<input type="checkbox"/> Direção <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	<input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA	<input type="checkbox"/> Direção e gerência <input type="checkbox"/> Todos os empregados <input checked="" type="checkbox"/> Todos + CIPA



Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT <input type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input type="checkbox"/> Não são considerados <input type="checkbox"/> São exigidos <input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input checked="" type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Não se envolve <input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva <input type="checkbox"/> Apoia
Atendimento de intercâmbio prestado por outras cooperativas	104.472.751,96	95.720.138,73
Venda a outras cooperativas	2.971.756,33	2.274.364,39
Número total de reclamações e críticas de consumidores	-	-
a) Na cooperativa	2299	17
b) No PROCON	241	291
c) Na justiça	309	144
Número de reclamações e críticas solucionadas	-	-
a) Na cooperativa	2152	17
b) No PROCON	128	284
c) Na justiça	43	56
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	1.036.506,93	562.289,24
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	-	-
a) Processos julgados procedentes	3	0
b) Processos julgados improcedentes	0	3
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça	4.195,07	71,16
Valor adicionado a distribuir em R\$ - vide DVA	140.816.603,00	138.330.019,77
Distribuição % do valor adicionado:	-	-
a) Governo	4,45 %	3,34 %
b) Cooperados	71,17 %	63,96 %
c) Empregados/Diretores/Conselheiros	12,35 %	16,23 %
d) Remuneração de capitais de terceiros	1,09 %	1,41 %
e) Sociedade	13,53 %	12,29 %
f) Juros sobre capital próprio	0,00 %	0,00 %
g) Constituição de reservas e fundos	0,63 %	2,73 %
h) À disposição da AGO	-3,22 %	0,03 %

8 - Notas Explicativas



Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior
Diretor Presidente



Rinaldo Ribas Viana de Oliveira
Contador - CRC-GO 13235



Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: UNIMED GOIÂNIA COOPERATIVA DE TRABALHO

Sugerimos a seguinte ordem de preenchimento: primeiramente o quadro (B) "Distribuição da Riqueza" e posteriormente o quadro (A) "Geração da Riqueza" excluindo os valores já lançados em (B).

(A) Geração da riqueza	2009	2008
a) Ingressos e receitas	451.298.142,73	410.531.299,83
a 1) Contraprestações emitidas líquidas	311.544.369,42	292.927.451,00
a 2) Outros ingressos e receitas operacionais	138.773.617,70	115.406.082,34
a 3) Ingressos e receitas não operacionais	0,00	5.289,00
a 4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	980.155,61	2.192.477,49
b) Variação das provisões técnicas	998.194,71	1.869.338,33
b 1) Provisão de risco	998.194,71	1.869.338,33
b 2) Provisão de remissão	0,00	0,00
b 3) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	450.299.948,02	408.661.961,50
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais	280.687.100,96	247.607.355,05
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	198.513.199,71	176.815.140,14
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	2.397.002,20	4.500.032,64
d 3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	79.776.899,05	66.292.182,27
e) Insumos adquiridos de terceiros	49.702.411,34	29.987.585,26
e 1) Despesas de comercialização	5.089.446,28	3.950.420,69
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e 3) Despesas com serviços de terceiros	7.392.152,85	6.904.423,85
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	22.220.325,67	18.698.635,49
e 5) Provisão para contingências - administrativas	3.184,01	0,00
e 6) Despesas Financeiras	14.995.050,91	417.391,16
e 7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	2.251,62	16.714,07
f) Valor adicionado bruto	119.910.435,72	131.067.021,19
g) Depreciação, Amortização	639.109,44	653.269,69
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	119.271.326,28	130.413.751,50
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	21.545.276,72	7.916.268,27
i 1) Receitas financeiras	19.612.499,08	4.786.158,74
i 2) Resultado de equivalência patrimonial	811.607,50	2.035.734,00
i 3) Outras	1.121.170,14	1.094.375,53
(I) Valor adicionado total distribuir (h + i)	140.816.603,00	138.330.019,77



(B) Distribuição da riqueza	2009	2008
a) Remuneração do trabalho	117.599.255,58	110.934.255,52
a 1) Cooperados	100.212.922,57	88.476.856,42
a 1 . 1) Produção (consultas e honorários)	99.806.102,80	87.797.958,34
a 1 . 2) Benefícios	406.819,77	678.898,08
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	17.386.333,01	22.457.399,10
a 2 . 1) Salários, 13º, Férias, etc	12.599.033,14	18.468.816,37
a 2 . 2) Benefícios	3.816.961,88	2.970.299,17
a 2 . 3) F.G.T.S	970.337,99	1.018.283,56
a 2 . 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	6.272.080,66	4.617.830,48
b 1) Federais	1.401.964,66	1.337.853,10
b 1. 1) Previdência Social e Outros	3.374.464,65	2.211.941,62
b 2) Estaduais	4.764,31	5.190,15
b 3) Municipais	1.490.887,04	1.062.845,61
c) Contribuições para a sociedade	19.047.649,22	16.998.718,91
d) Remuneração de capitais de terceiros	1.541.165,71	1.953.513,36
d 1) Juros	654.734,69	730.070,79
b 2) Aluguéis	886.431,02	1.223.442,57
b 3) Outras (royalties, direitos autorais)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	-3.643.548,17	3.825.701,50
e 1) Juros sobre capital próprio	0,00	0,00
e 2) Constituição de reservas e fundos	886.588,93	3.781.571,08
e 3) Sobras / Perdas líquidas a disposição da AGO	-4.530.137,10	44.130,42
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	140.816.603,00	138.330.019,77

Atenção! "Valor adicionado a distribuir" (I) e "Total distribuído" (II) devem ser iguais!





Memorial Descritivo

O Relatório de Gestão 2009 da Unimed Goiânia inspirou-se no Cerrado Brasileiro, bioma exuberante e surpreendente que abrange a maior parte do Centro-Oeste do país, estendendo-se também pelas regiões Norte, Nordeste e Sudeste.

O Cerrado é um dos mais importantes biomas do Brasil, nossa segunda maior formação vegetal, ficando atrás apenas da Floresta Amazônica. Originalmente, sua área era de aproximadamente 2 milhões de quilômetros quadrados e hoje, restam poucos 20% desse total remanescentes de uma ação constante de degradação.

É neste nosso solo ácido que nascem árvores retorcidas de cascas grossas, *a priori* de aparência agressiva, amenizada pela

delicadeza e beleza das flores que brotam em várias cores e formas, ultrapassando seus próprios limites.

O Cerrado abriga três das maiores bacias hidrográficas da América do Sul: Tocantins-Araguaia, São Francisco e Prata, um privilégio em um tempo de escassez crescente de água no mundo.

A Fauna do Cerrado também é única. Encontramos seriemas, araras, tucanos, papagaios, tamanduás-bandeira, antas, lobos-guará e onças-pintadas. Homenageamos o Cerrado por sua diversidade e beleza.

A Unimed Goiânia orgulha-se de sua região e de sua comunidade e prioriza o bem-estar e a qualidade de vida, valorizando a importância da preservação desse bioma. A gente quer viver muita saúde.



Expediente

Realização
Diretoria de Mercado
Diretoria de Planejamento e Controle
Direção de Arte
Shell Jr - Cantagalo Comunicação
Diagramação
Gabriel Moura
Gráficos e Ilustrações
Augusto Zimiani
Redação e Edição
Armando Araújo (GO554JP)
Cláudia Nunes (GO719JP)
Revisão
Fátima Toledo
Julieta Garcia
Fotos de Arquivo
Marketing - Unimed Goiânia
Fotos Artísticas
Casa da Fotografia



Cooperativa de Trabalho Médico
Praça Gilson Alves de Sousa, nº 650 - Setor Bueno
www.unimedgoiania.com.br

ANS - Nº 382876