



RELATÓRIO DE GESTÃO
2008/2011



SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSAD AVANÇAR COM SEGURANÇA	5
LINHA DO TEMPO	6
COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E CONSELHO FISCAL	10
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2008/2012	16
EMPRESA COOPERATIVA	18
VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS	40
INFRAESTRUTURA E INVESTIMENTO	50
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	54
ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	58
PROGRAMA DE ATENÇÃO À SAÚDE	62
CONSELHO DE ESPECIALIDADES	66
REGISTRO/RELAÇÕES INSTITUCIONAIS/ÁREA DE ATUAÇÃO	72
ORGANOGRAMA	74
MARCA E COMUNIDADE	76
INTERCOOPERAÇÃO	84
CIDADANIA	88



MENSAGEM DO CONSAD AVANÇAR COM SEGURANÇA

O Conselho de Administração (Consad) encerra o exercício de 2011 e conclui a atual gestão com o sentimento de dever cumprido, mas consciente da existência de novos desafios. Nos últimos quatro anos, o modelo de gestão adotado, acompanhado do esforço coletivo do quadro de cooperados, colaboradores e parceiros, nos permitiram vencer as demandas do mercado de Saúde Suplementar e cumprir metas definidas pelo planejamento estratégico no segmento, enquanto centenas de operadoras de planos de saúde fecharam suas portas neste período.

Esta edição do Relatório de Gestão revela a trajetória de sucesso da Cooperativa nos últimos quatro anos, pontuando as principais ações da gestão em curso.

Além do registro definitivo junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), atendemos todas as exigências de reservas técnicas e financeiras no valor de R\$ 76,02 milhões. Dentre as conquistas alcançadas neste período, destaca-se também o salto do número de 204 mil para mais de 283 mil beneficiários, registrando um crescimento de mais de 38%. A ampliação das oportunidades de trabalho e renda para os cooperados veio junto com o reajuste do repasse do valor da consulta, de R\$ 42,00 para R\$ 54,00, aumento de 28,57%. Hoje, a Unimed Goiânia está entre as singulares que melhor remuneram seus cooperados, e em sua política de ampliar as opções de trabalho foram criadas outras 332 novas vagas de trabalho nas unidades de saúde dos Recursos e Serviços Próprios (RSP).

Nesta gestão, resolvemos definitivamente as pendências tributárias em torno da cobrança indevida do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN) junto à Prefeitura de Goiânia e do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) junto ao Governo Federal, economizando mais de R\$ 300 milhões. A movimentação anual de recursos da Cooperativa superou os R\$ 590 milhões, o que nos permitiu figurar no ranking das 1.000 maiores empresas brasileiras e entre as 50 maiores operadoras de planos de saúde da Revista Valor 1000, publicação especial anual do Jornal Valor Econômico. No ranking nacional do Setor de Planos de Saúde, estamos em 21º lugar e somos a maior operadora da região Centro-Oeste.

O êxito do nosso modelo de gestão profissional, transparente e moderno foi reconhecido dentro e fora do Sistema Nacional Unimed. Pela 19ª vez consecutiva, conquistamos o Troféu Pop List, em 2011, de marca de plano de saúde mais lembrada pela população, além do Prêmio Ser Humano Goiás 2011 e de outros dois prêmios na área de Recursos Humanos do Sistema Unimed durante a Convenção Nacional Unimed, em Fortaleza, e o Certificado Empresa Cidadã concedido pelo Conselho Federal de Contabilidade do Rio de Janeiro.

Todas essas conquistas nos dão a certeza de que estamos no caminho certo e continuaremos avançando com segurança.

Boa leitura.
Conselho de Administração

LINHA DO TEMPO

2008



ABR
2008

Implantação da Ouvidoria.



JUN
2008

Ultrapassamos a marca dos 210.000 beneficiários.



JUL
2008

OCB/Sescoop e Unimed - Goiânia apresentam proposta de mudança do ISS para as cooperativas.



AGO
2008

Implantação do Sistema Hilum (autorização para exames e procedimentos via web) na rede de prestadores.



OUT
2008

Unimed Goiânia recebe prêmio Pop List, como marca mais lembrada em Goiânia.



JAN
2009

Processo Seletivo para a rede de Recursos e Serviços Próprios (SAU e Centro Clínico).



FEV
2009

Ultrapassamos a marca dos 220.000 beneficiários. Atendimento on line no site da Cooperativa para dúvidas, reclamações e sugestões.



MAR
2009

Criação do comitê do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).



MAIO
2009

Inauguração do novo Call Center.



JUL
2009

Aquisição de Imóvel da rua T-28 para a sede própria do Programa de Atenção à Saúde (PAS). Inauguração do serviço de Quimioterapia.



AGO
2009

Implantação do CRM (sistema eletrônico de gerenciamento de relacionamento com o cliente) no Call Center. Liberação via internet de exames do Laboratório Unimed.



OUT
2009

Ultrapassamos a marca dos 230.000 beneficiários. Início do atendimento do Laboratório Unimed no Posto de Coleta Marista. Implantação do sistema Hilum (autorização para exames e procedimentos via web) na rede de cooperados. Implantação do sistema SMS (avisos e notícias, via celular).



NOV
2009

Inauguração do Cyber-Med (espaço destinado ao acesso via web a revistas e periódicos médicos).



DEZ
2009

Processo Seletivo para novos cooperados. Unidomiciliar completa 10 anos (serviço de home care da Unimed Goiânia).



JAN
2010

Processo Seletivo para rede de Recursos e Serviços Próprios (SAU e Centro Clínico). Laboratório Unimed completa 10 anos com novos postos de coleta.



FEV
2010

Início do atendimento do Laboratório Unimed no Posto de Coleta Aparecida.



MAR
2010

Aquisição de imóvel na Avenida Tocantins para a construção da sede própria do Centro Clínico Unimed e SAUI.



**ABR
2010**

Ultrapassamos a marca dos 240.000 beneficiários. Aumento no valor da consulta para R\$ 46,00.



**MAIO
2010**

Criação do Univagas (Central de encaminhamento de beneficiários para internação hospitalar). Premiação no Encontro Nacional de Recursos e Serviços Próprios: *Como impactar o IDSS*.



**JUL
2010**

Publicação do registro definitivo junto à ANS como operadora de plano de saúde.



**SET
2010**

Ultrapassamos a marca dos **250.000** beneficiários.



**OUT
2010**

Liberação no site do Demonstrativo de Troca de informações em Saúde Suplementar (TISS).



**NOV
2010**

Aquisição de Imóvel na Avenida T-1 - extensão da sede administrativa.



**DEZ
2010**

Processo Seletivo de novos cooperados - 1ª Jornada Médico Jurídica. Pesquisa: Cooperativa mantém alto de índice de satisfação dos clientes, 89%. Aprovação das operações da Cooperativa pela ANS (Programa Olho Vivo).



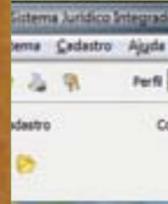
**JAN
2011**

Processo Seletivo para Recursos e Serviços Próprios (SAU e Centro Clínico). Aumento no valor da consulta para R\$ 50,00. Edição da Lei Complementar n. 211/2011. Tratamento tributário do ISS para cooperativas.



**FEV
2011**

33 anos de Unimed Goiânia.



**MAR
2011**

Implantação do *Software* para Gerenciamento de Documentos e Processos do Setor Jurídico da Unimed Goiânia (Sisjuri).



**ABR
2011**

Ultrapassamos a marca dos **260.000** beneficiários.



**JUL
2011**

Destaque na indicação de Melhores e Maiores da Revista Exame.



**AGO
2011**

Ultrapassamos a marca dos **270.000** beneficiários. Realização do Fórum do Judiciário para a Saúde. Prêmio Ser Humano Goiás 2011. Destaque na Revista Valor 1000. Valorizações da remuneração do Cooperado (PPG e Puericultura).



**SET
2011**

Aquisição de Imóvel na Av. Anhanguera para estacionamento do SAU I.



**OUT
2011**

Prêmio de Recursos Humanos do Sistema Unimed durante a Convenção Nacional Unimed, em Fortaleza. Certificado empresa cidadã concedida pelo Conselho Federal de Contabilidade do Rio de Janeiro. IDSS da Cooperativa recebe nota 0,79 da ANS.



**NOV
2011**

Ultrapassamos a marca dos **280.000** beneficiários. Aumento no valor da consulta para R\$ 54,00.



**DEZ
2011**

Inauguração da Clínica de Psicologia.

2011

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E CONSELHO FISCAL

No decorrer de 2008 a 2011, vitórias institucionais importantes confirmaram a eficiência do modelo de gestão adotado pelo Conselho de Administração da Unimed Goiânia (Consad) e difundiram sua confiabilidade e transparência tanto no Sistema Nacional Unimed como no mercado de saúde suplementar brasileiro. O Conselho Fiscal teve um papel importante, posicionando-se como porta-voz dos cooperados e colaborando no aperfeiçoamento da gestão, na valorização do cooperado e da medicina ética.



10



11



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Sizenando da Silva Campos Júnior
DIRETOR-PRESIDENTE

Dr. Breno Álvares 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 Auad
DIRETOR-MÉDICO

Dr. Fernando Antonio Esmeraldo Justo
DIRETOR-ADMINISTRATIVO

Dr. Lueiz Amorim Canêdo
DIRETOR DE AUDITORIA MÉDICA

Dr. Pedro Jorge L. Gayoso de Sousa
DIRETOR DE RECURSOS E SERVIÇOS PRÓPRIOS I

Dr. Fernando de Oliveira Resende
DIRETOR DE RECURSOS E SERVIÇOS PRÓPRIOS II

Dr. Altamiro Araujo Campos e Dr. Washington Luiz Ferreira Rios
DIRETORES DE CONSELHO TÉCNICO



CONSELHO FISCAL

2011 Coordenador:
Dr. Jales Benevides Santana Filho

Efetivo:
Dra. Renata de Vasconcelos Ferreira Pitaluga

Efetivo:
Dra. Jozelia Rêgo

Suplente:
Dr. Thiago de Souza da Veiga Jardim

Suplente:
Dr. Renato Ribeiro Facury

Suplente:
Dr. Clausmir Zaneti Jacomini

2010 Coordenador:
Dr. Jales Benevides Santana Filho

Efetivo:
Dra. Rosana Zacarias Hannouche

Efetivo:
Dr. Waldemar Antônio Tassara

Suplente:
Dra. Renata de Vasconcelos Ferreira Pitaluga

Suplente:
Dra. Rosa Maria do Nascimento Gonçalves

Suplente:
Dra. Alessandra Vitorino Naghettini

2009 Coordenadora:
Dra. Jozelia Rêgo

Efetivo:
Dr. Jales Benevides Santana Filho

Efetivo:
Dr. Ricardo Cesar de Queiroz

Suplente:
Dr. Renato Ribeiro Facury

Suplente:
Dr. Thiago de Souza Veiga Jardim

Suplente:
Dra. Rosana Zacarias Hannouche

2008 Coordenador:
Dr. Clausmir Zaneti Jacomini

Efetivo:
Dr. Alexandre Sávio Oliveira de Freitas

Efetivo:
Dra. Jozelia Rêgo

Suplente:
Dr. Jales Benevides Santana Filho

Suplente:
Dr. Edson Luiz Costa Monteiro

Suplente:
Dra. Suelene Pedrosa Correia

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2008-2012

MISSÃO

Realizar, com excelência, serviços relacionados à saúde.

VALORES

Respeito ao cliente;

Confiabilidade dos serviços prestados;

Inovação científica e tecnológica;

Qualidade no atendimento.

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 Funcionário

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 valor.

À Comunidade

Atuar de forma integrada no desenvolvimento socioambiental.



EMPRESA COOPERATIVA
GESTÃO



Perfil

Cooperados

A Unimed Goiânia possui um quadro de médicos especialistas, extremamente qualificados, integrado por 2.615 cooperados e 20 credenciados (2.558 em Goiânia e 77 no interior do Estado), distribuídos em 49 especialidades. Desses, 1.765 são homens e 850 mulheres.

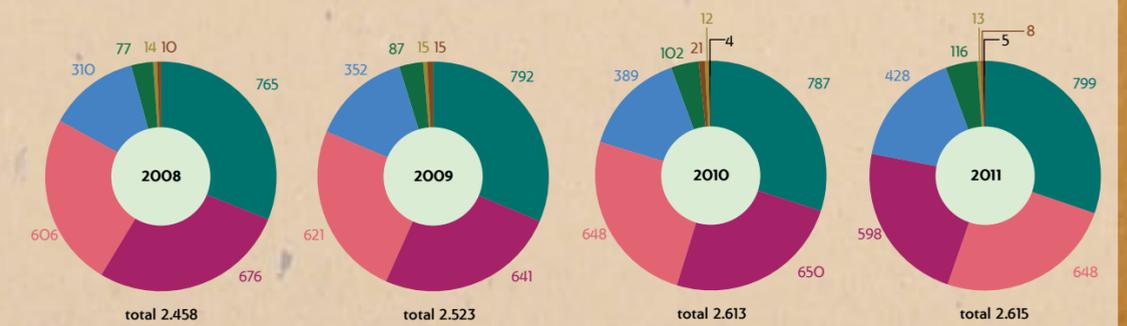
Por faixa etária, a maior concentração encontra-se em três faixas: de 40 a 49 anos - 799 cooperados, de 30 a 39 anos - 598 cooperados e de 50 a 59 anos - 648.

No período de 2008 a 2011, houve uma evolução de 5,49% no número de cooperados.

QUADRO DE MÉDICOS - 2011		
Médicos Cooperados	Goiânia	2.558
	Interior	57
	Total	2.615
Médicos Credenciados	Goiânia	-
	Interior	20
	Total	20

Faixa Etária

legenda



Prestadores

Para garantir a assistência médica de qualidade, a Cooperativa possui a mais completa rede credenciada, formada por clínicas, hospitais e laboratórios, situada na região metropolitana de Goiânia e cidades de abrangência. No período de 2008 a 2011, houve um aumento de 15,95% com credenciamento de novas unidades.

Rede credenciada: clínicas, laboratórios e hospitais.

PRESTADORES	2007	2008	2009	2010	2011
Clínicas Credenciadas em Goiânia	174	179	186	204	217
Clínicas Credenciadas no Interior	2	2	4	8	4
Laboratórios Credenciadas em Goiânia	33	31	31	30	33
Laboratórios Credenciadas no Interior	12	12	14	15	13
Hospitais Credenciadas em Goiânia	77	82	83	84	85
Hospitais Credenciadas no Interior	28	28	34	33	26
Total de prestadores	326	334	352	374	378
Evolução anual - %	-	2,45	5,39	6,25	1,07
Evolução do período - %	-	-	-	-	15,95

Beneficiários

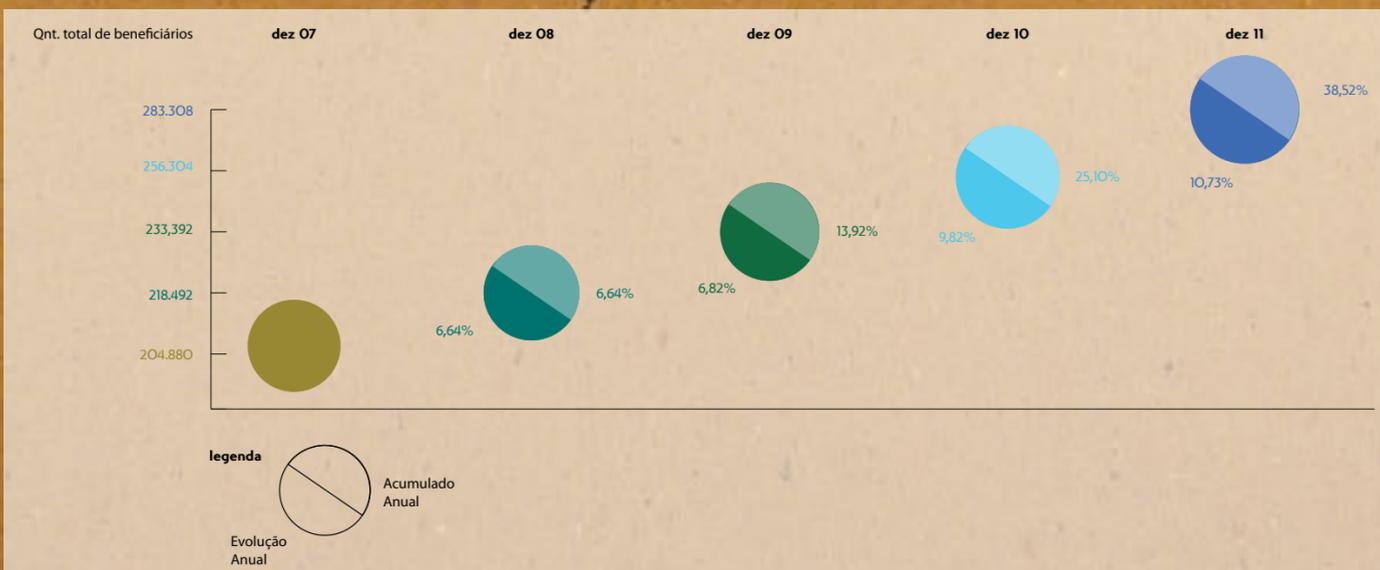
Desde 2008, foi mantido o crescimento em todas as faixas etárias. A maior concentração de beneficiários sempre esteve na faixa de 0 a 18 anos, fechando 2011 com 25,37%. Houve um equilíbrio na distribuição por gênero na carteira de clientes. Em 2011, esse número ficou em 152.549 mulheres (53,8%) e 131.259 homens (46,2%).

Gênero

	2008 - QUANTIDADE		2009 - QUANTIDADE		2010 - QUANTIDADE		2011 - QUANTIDADE	
Feminino	116,547	53.3%	124,866	53.5%	137,138	53.5%	152,549	53.8%
Masculino	101,945	46.7%	108,526	46.5%	119,166	46.5%	131,259	46.2%
Total	218,492	100.0%	233,392	100.0%	256,304	100.0%	283,808	100.0%

Em 2011, a Cooperativa aproximou-se da marca de 300 mil beneficiários. Até dezembro, a quantidade total de beneficiários estava em 283.808, registrando um crescimento de 10,73%, uma porcentagem acumulada de 38,52 % entre 2008 e 2011.

Evolução da carteira de beneficiários



Política de aperfeiçoamento

Comprometida com o crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores, a Cooperativa desenvolve uma série de projetos e programas de treinamento e de estímulo que são importantes para a geração de novas oportunidades. De 2008 a 2011, o número de participantes só aumentou: de 1.578 para 2.378 pessoas presentes em palestra, encontros e workshops.



Muitos dos temas abordados são voltados também para os médicos cooperados, promovendo uma integração entre os dois públicos; momento em que os interesses comuns convergem para buscar soluções que melhorem o atendimento do beneficiário. Em 2011, quase dobrou o número de cooperados participantes, de 846 para 1.215.

Para isso, são promovidas parcerias sólidas com entidades igualmente comprometidas com os mesmos objetivos, como o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop), que investe em iniciativas que garantam uma comunicação eficiente e um ambiente favorável ao aperfeiçoamento.

Vitórias e conquistas

Registro definitivo

A publicação do Registro Definitivo da Cooperativa foi feita em 19 de julho de 2010. Após a análise e a aprovação da documentação encaminhada, feitas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi concedido o registro da operadora e dos produtos a serem comercializados.



ISO 9001:2008

Estabelece requisitos que auxiliam na melhoria dos processos internos e na maior capacitação dos colaboradores e fornecedores, em um processo contínuo de aperfeiçoamento do sistema de gestão da qualidade.



O processo de certificação de qualidade ISO 9001:2008 já se encontra no estágio final da elaboração. Estão concluídos os seguintes Manuais de Procedimentos Internos, que definem as rotinas e as atribuições dos setores e das áreas: de Atendimento; do Cadastro; de Compras; do Departamento de Relacionamento com o Cooperado (DRC); do Departamento de Relacionamento com o Prestador (DRP); de Faturamento; de Gestão de Pessoas; de Contas Assistenciais; de Contas de Intercâmbio; de Relacionamento Empresarial, do Financeiro e da Ouvidoria, e o Manual da Qualidade, que determina a aplicação dos critérios da Norma ISO 9001:2008, além dos manuais complementares obrigatórios.

O treinamento dos auditores já foi realizado e dois grupos foram formados: do Comitê da Qualidade, que tem por atribuição divulgar e reforçar a gestão da qualidade, sua missão, seus valores e os objetivos do planejamento estratégico, e o de Auditores Internos, que confronta os procedimentos internos descritos nos respectivos manuais com a realidade operacional, de acordo com a norma ISO 9001:2008.

Agendaremos para 2012, a Auditoria Externa de Certificação.

IDSS - A ANS atesta a qualidade da Unimed Goiânia

A Cooperativa atingiu 0,79 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), pontuação próxima da faixa mais alta de 0,80 a 1,00, na avaliação feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), ano base 2010 com processamento em 2011.



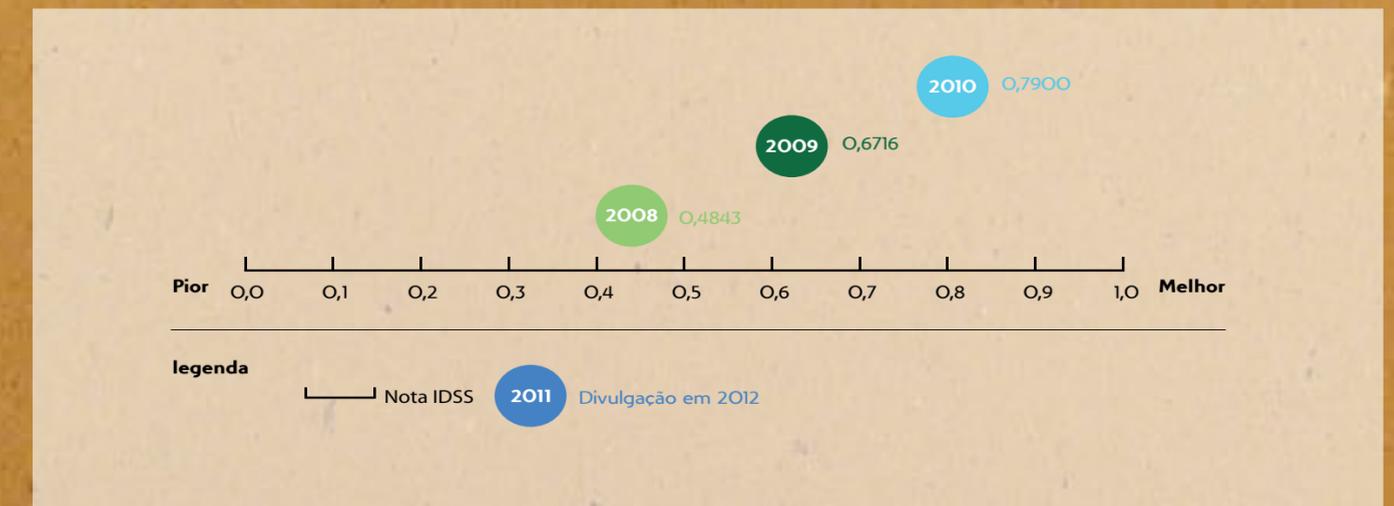
O IDSS é uma ferramenta utilizada pela ANS para avaliar a qualidade das operadoras de planos de saúde, anualmente. Essa avaliação se baseia em indicadores que estão distribuídos em quatro dimensões:

- Qualidade da Atenção à Saúde: cuidado com a saúde daqueles que contratam planos de saúde;
- Qualidade Econômico-Financeira: eficiência e equilíbrio da gestão da receita e despesa dos recursos financeiros;
- Qualidade de Estrutura e Operação: operação dos meios e estruturas necessárias à prestação dos serviços de saúde;
- Satisfação dos Beneficiários: aceitação e aprovação dos serviços prestados por parte daqueles que contratam planos de saúde.

Criado em 2009, pela Diretoria de Planejamento e Controle, o Comitê do IDSS possui a missão específica de melhorar os indicadores analisados pela ANS. Vários setores como o de 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, Gerência de Serviços Assistenciais Próprios, uniram-se em torno do projeto estratégico, permitindo o crescimento da nota da Cooperativa e a conquista da pontuação próxima da faixa mais alta.

O objetivo deste programa de qualificação é motivar o redirecionamento do modelo nacional de prestação de serviços, em grande parte centrado na doença, para um novo modelo centrado na saúde dos beneficiários.

A evolução da nota da Cooperativa



Programa Olho Vivo

A ANS atesta a solvência da Unimed Goiânia

A fiscalização realizada pelo Programa Olho Vivo - processo de fiscalização pró-ativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - revelou que "a Cooperativa é uma operadora que possui bons indicadores econômico-financeiros, margem para capital de giro e perfil de endividamento adequado [...]", conforme o Relatório de Fiscalização Econômico-Financeiro apresentado pelos fiscais, em dezembro/2010, ao analisar questões econômico-financeiras e de aspectos assistenciais.

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. De acordo com as informações dos fiscais, a Unimed Goiânia foi a única operadora da região Centro-Oeste a receber este tipo de fiscalização, por ser a única de grande porte, com mais de 200.000 beneficiários.

Sobre o Programa Olho Vivo

O Programa Olho Vivo pode ser definido como o conjunto de ações de caráter pró-ativo, sistemático e planejado, cujo objetivo é a crescente adequação das operadoras de planos privados de assistência à saúde à legislação, que regula o setor de Saúde suplementar.

Cobrança mais justa do ISSQN

Questão tributária municipal resolvida



A Lei Complementar 211/2011 alterou a Lei n. 5040 de 20/11/1975 do Código Tributário Municipal, definindo o adequado tratamento tributário do Imposto sobre serviços de qualquer natureza (ISSQN) para as sociedades cooperativas.

A Cooperativa desenvolveu um trabalho de conscientização durante anos e agiu ativamente para alcançar essa vitória junto aos poderes Executivo e Legislativo, quando finalmente, em 24 de janeiro de 2011, a lei foi promulgada.

A Unimed Goiânia resolveu, de forma definitiva, esta questão junto ao Poder Público Municipal, e a partir de agora fica permitida a dedução da base de cálculo dos repasses aos cooperados, prestadores de serviços de assistência médica e outras cooperativas.

Prêmios Nacionais e Regionais

19º Prêmio Pop List



Troféu 2008

Em 2011, a Unimed Goiânia recebeu mais uma vez o prêmio por ser a marca de plano de saúde mais lembrada por 73,8% dos consumidores goianos. Desde 1993, é apontada como referência no setor e, ao longo dos anos de consulta, seus índices aumentaram.

Desde 2006, a Cooperativa mantém sua tendência de crescimento, enquanto as concorrentes caem ou mantêm pequenos índices. Em 2011, a pesquisa mostrou um crescimento de 10,5% em comparação a 2010.



Troféu 2011

Prêmio Ser Humano Goiás 2011



O Projeto Consciência Ambiental, coordenado pelo Setor de Gestão de Pessoas, recebeu o Prêmio Ser Humano Goiás 2011, na categoria Melhores Práticas em Sustentabilidade e Responsabilidade Social, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos de Goiás.

Desenvolvido desde 2009, o Projeto Consciência Ambiental tem o objetivo de despertar, nos colaboradores, hábitos de consumo consciente no ambiente de trabalho e fora dele, mudando as atitudes que geram desperdícios e prejuízos ao meio ambiente. É vinculado aos demais projetos de Responsabilidade Social como: utilização consciente da água e energia e o programa de reciclagem de papel.

Prêmio de Excelência Gráfica



Capa e verso do Relatório de Gestão 2010

O Relatório de Gestão 2010 e o Calendário Ecológico 2011, criados pela Agência Cantagalo e impressos pela Gráfica Sigma, receberam o Prêmio Aquino Porto de Excelência Gráfica – Criação e Produção, categoria Ouro, concedido pelo Sindicato das Indústrias Gráficas do Estado de Goiás (Sigego) e pela Associação Brasileira da Indústria Gráfica em Goiás (Abigraf-GO).

1º Prêmio de Recursos Humanos do Sistema Unimed



A Cooperativa foi premiada em duas categorias do 1º Prêmio de Recursos Humanos do Sistema Unimed, promovido pela Unimed do Brasil: Treinamento e Desenvolvimento, com o Projeto Desenvolvendo Talentos, e Fortalecimento da Cultura e Disseminação do Cooperativismo com o Projeto Integração Institucional Unimed Goiânia.

O prêmio da Unimed do Brasil tem o objetivo de reconhecer e premiar as práticas de excelência em gestão de pessoas promovidas pelo Sistema Unimed, estimular as cooperativas a multiplicarem essas práticas dentro do sistema, compartilhando-as com as demais Unimed; e também gerar referências de excelência neste setor para outras empresas.

Excelência em Eventos



O Prêmio Excelência em Eventos 2011 foi concedido pelo Teatro Madre Esperança Garrido, cuja direção avaliou, no ano de 2011, os 225 eventos realizados no espaço para premiar as melhores pontuações nos seguintes quesitos: pontualidade na programação, melhor divulgação do evento, melhor divulgação do nome do teatro, melhor recepção, pontualidade no pagamento, melhor organização, cumprimento do cronograma, organização antes, durante e após e qualidade do evento.

Mais Influentes em Responsabilidade Social em Goiás



A Cooperativa recebeu o Prêmio Mais Influentes em Responsabilidade Social em Goiás no ano de 2011, promovido pela empresa Contato Comunicação desde 1999, na categoria Saúde, cujo troféu foi criado especialmente pelo artista plástico Malaquias Belo. O processo de votação aconteceu pela internet em um hot site exclusivo do prêmio, no qual 35 profissionais convidados, ligados à área de Responsabilidade Social, votaram no período de abril a maio.

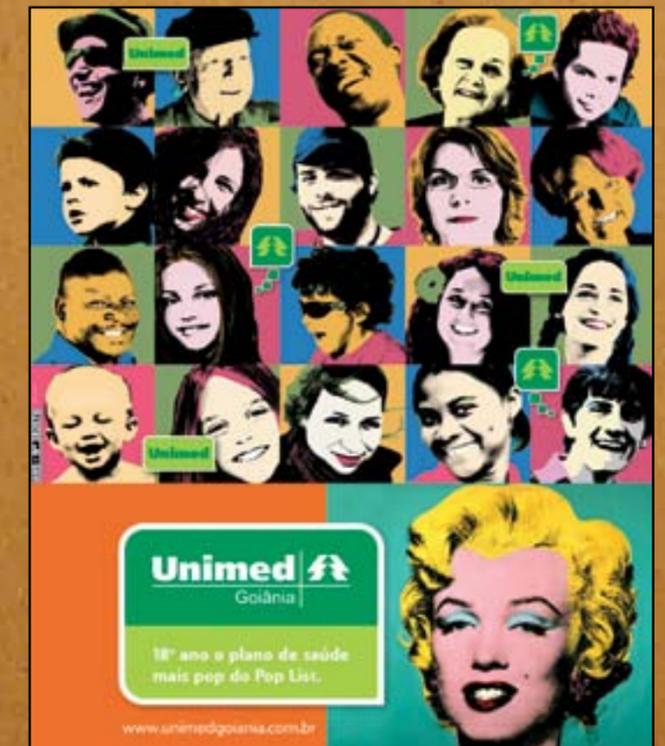
Certificado Empresa Cidadã



A Unimed Goiânia conquistou o Certificado Empresa Cidadã, concedido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro (CRC-RJ), que valoriza e incentiva a participação dos profissionais de contabilidade na publicação das ações socioambientais das empresas brasileiras. O Certificado Empresa Cidadã foi criado pelo CRC-RJ em 2003 e conta com os apoios institucionais da Firjan e Fecomércio-RJ, apoio técnico da Universidade Federal do Rio de Janeiro e divulgação da TV CRCRJ.

Prêmio Jaime Câmara de Propaganda

A Cooperativa foi premiada na 26ª edição do Prêmio Jaime Câmara de Propaganda, na categoria Jornal Institucional, com o anúncio "Unimed Pop List – 18º ano, o plano de saúde mais pop do Pop List", criado pela Agência Cantagalo, com inspiração na cultura pop e na obra de seu maior precursor, Andy Warhol.



Reconhecimento Nacional

Unimed Goiânia entre as melhores do Brasil e as 50 maiores operadoras de saúde

A Revista Valor 1000, publicação especial anual do Jornal Valor Econômico, trouxe o *ranking* das 1.000 maiores empresas brasileiras e das campeãs em 25 setores e 5 regiões. A revista mostrou "quem é quem" nos planos de saúde, os *rankings* de seguros, previdência e capitalização.

No *ranking* nacional do Setor de Planos de Saúde, a Cooperativa apareceu em 21º lugar. Entre as 20 maiores empresas em Ativo Total, ela ocupa o 15º lugar, entre as 20 maiores em Aplicações Financeiras, novamente em 15º, e entre as 20 maiores que mais Cresceram em Contraprestações Efetivas (crescimento da receita), em 17º lugar.

Maiores e Melhores

A Cooperativa também está entre as 100 maiores empresas da região Centro-Oeste (39ª posição) e entre as 1.000 do país (726ª posição) no levantamento feito pela Revista Exame do *ranking* das "1.000 Melhores & Maiores Empresas do Brasil".

Selo Unimed de Responsabilidade Social 2011

O Selo Unimed de Responsabilidade Social, concedido para as singulares do Sistema Nacional Unimed que se destacam pela ética e compromisso com a cidadania, foi conquistado outra vez em 2011.



Desempenho Financeiro

O período de 2008 a 2011, com a atual gestão da Cooperativa, encerrou sem a necessidade de empréstimos bancários e com uma inadimplência reduzida de 2,65 % para 0,93%. O efetivo controle bancário também permitiu a recuperação de mais de R\$ 500 mil em despesas bancárias em 2011. O sucesso em alocar os recursos financeiros nas melhores opções do mercado, aliado à segurança da operação com o acompanhamento sistemático no site do Banco Central do Brasil, garantiu a sustentação financeira da operação e dos investimentos.

Evolução dos Ingressos

Desde 2008, os ingressos com planos de saúde experimentam um crescimento permanente, acumulando até dezembro de 2011, 74,73%. No Intercâmbio, esse número é ainda maior, 113,23%, permitindo que o montante total aproxime-se dos R\$ 600 milhões. No período de 2008 a 2011, o volume dos ingressos superou R\$ 1,9 bilhão.

ANO	CONTRAPRESTAÇÕES LÍQUIDAS (PLANOS DE SAÚDE)	EVOLUÇÃO ANUAL - %	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
Ingressos com plano de saúde			
2007	254.968.529,98		
2008	292.927.451,00	14,89	14,89
2009	311.544.369,42	6,36	22,19
2010	380.684.096,39	22,19	49,31
2011	445.496.626,17	17,03	74,73
2008 - 2011	1.430.652.542,98		

ANO	INTERCÂMBIO	EVOLUÇÃO ANUAL	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
2007	70.476.158,79		
2008	95.054.970,23	34,88	34,88
2009	112.267.035,85	18,11	59,30
2010	128.043.312,73	14,05	81,68
2011	150.276.721,25	17,36	113,23
2008 - 2011	485.642.040,06		

ANO	TOTAL	EVOLUÇÃO ANUAL - %	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
2007	325.444.688,77		
2008	387.982.421,23	19,22	19,22
2009	423.811.405,27	9,23	30,23
2010	508.727.409,12	20,04	56,32
2011	595.773.347,42	17,11	83,06
2008 - 2011	1.916.294.583,04		

Repasses

A Unimed Goiânia repassou mais de R\$ 1,7 bilhão aos médicos cooperados, hospitais, clínicas e laboratórios no período de 2008 a 2011.

ANO	EVENTOS INDENIZÁVEIS ATENDIMENTOS DOS PLANOS DE SAÚDE	EVOLUÇÃO ANUAL - %	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
R\$			
2007	204.727.025,53		
2008	248.727.540,01	21,49	21,49
2009	275.409.752,65	10,73	34,53
2010	322.652.560,87	17,15	57,60
2011	385.052.242,72	19,34	88,08
2008 - 2011	1.231.842.096,25		

ANO	INTERCÂMBIO	EVOLUÇÃO ANUAL - %	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
2007	88.826.289,55		
2008	95.720.138,73	7,76	7,76
2009	104.472.751,96	9,14	17,61
2010	125.245.672,20	19,88	41,00
2011	164.914.193,64	31,67	85,66
2008 - 2011	490.352.856,53		

ANO	TOTAL	EVOLUÇÃO ANUAL - %	EVOLUÇÃO ACUMULADA - %
2007	293.553.315,08		
2008	344.447.678,74	17,34	17,34
2009	379.882.504,61	10,29	29,41
2010	447.898.233,07	17,90	52,58
2011	549.966.536,36	22,79	87,35
2008 - 2011	1.722.194.952,78		

Aplicações Financeiras

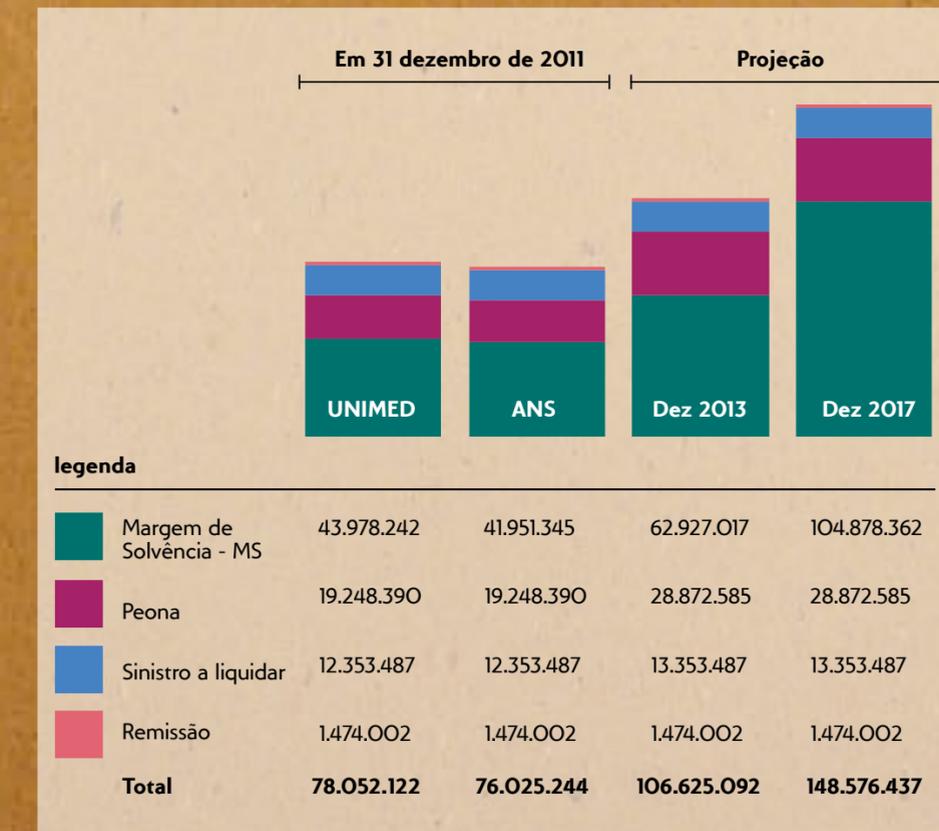
O valor das aplicações financeiras teve um acréscimo de 34,76% em relação a 2010. No período de 2008 a 2011, esse número foi ainda mais expressivo: 326,08%.



Provisões Técnicas e Financeiras

Unimed Goiânia cumpre exigências da ANS

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.



VALORIZAÇÃO DOS COOPERADOS

ESFORÇOS PERMANENTES PARA ANTECIPAÇÃO DO REPASSE

A atenção voltada para a valorização dos médicos cooperados é uma prioridade permanente, como forma de corresponder à assistência à saúde protagonizada pelo quadro de associados da Cooperativa.

No período de 2008 a 2011, diversas medidas foram tomadas para valorizar os Cooperados por meio de uma melhor remuneração, da antecipação do pagamento mensal da produção médica, do fortalecimento dos benefícios indiretos, da educação médica continuada, e do investimento em um modelo de gestão eficiente para gerar a distribuição de sobras e a remuneração do capital.



Distribuição das sobras

Em 2010, as sobras foram distribuídas aos cooperados no valor total de R\$ 2.521.457,19, e destinados R\$ 1.586.914,94 para pagamento de juros sobre o capital social integralizado (remuneração do capital do cooperado), fixado em 7%, o que aumentou a distribuição ao cooperado para R\$ R\$ 4.108.372,13.

Aumento da consulta

Em janeiro de 2011, o valor da consulta médica passou de R\$ 46,00 para R\$ 50,00, após um reajuste de 8,70%. Em 20 de outubro, o novo reajuste elevou o repasse desse valor para R\$ 54,00 (8,00%). A variação de 2008 a 2011 (quando a consulta estava em R\$ 42,00) ficou em 28,57%. A inflação oficial Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA-IBGE) no período de janeiro de 2008 a dezembro de 2011 foi de 24,60%.

A remuneração da consulta médica da Unimed Goiânia é uma das mais altas do país entre as demais singulares do Sistema Nacional.

Antecipação do repasse aos Cooperados e Prestadores

O aperfeiçoamento dos processos operacionais, promovido por uma gestão administrativa eficiente, gerou benefícios crescentes para os cooperados, estabelecendo uma rotina técnica de antecipação dos pagamentos da produção médica.

Houve uma antecipação de mais de 11 dias, em relação ao cronograma de repasses dos médicos cooperados, e de 30 dias dos prestadores.

Janeiro 2012

D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

- Data para pagamento
- Pagamento antecipado para o dia 5

Antecipação do pagamento de Dezembro de 2011

Educação Médica Continuada

De 2008 a 2011, o Comitê de Educação Cooperativista e a Diretoria de Recursos e Serviços Próprios realizaram 70 módulos de Educação Médica Continuada, ministrados por mais de 100 especialistas, com um público de 3.915 participantes.

	EVENTOS	NÚMERO DE PARTICIPANTES
2008	14	794
2009	18	1207
2010	20	756
2011	18	1158
TOTAL	70	3.915

Foram abordados temas como: Dengue (condução e tratamento do paciente nas formas graves com complicações hepáticas, neurológicas e outras); Atualização em hepatite B e C; Diagnóstico e tratamento; Síndrome do túnel do carpo; Retalhos para o membro inferior; Patologia do ombro: lesão do manguito rotador; Programa de controle do tabagismo no Estado de Goiás; Avaliação do RX de tórax na infância com enfoque em pneumonias; Sistema integrado de atendimento ao trauma e emergências (SIATE); Entendendo a doença pneumocócica: novos paradigmas; Pneumonia Comunitária: novas tendências terapêuticas; Tratamento inicial ao queimado em pronto socorro; Avanços tecnológicos no tratamento de feridas; Psicologia: manejo da saúde mental; Manejo Nutricional aos pacientes do Serviço Suplementar; Uso de antibiótico em pronto socorro; Tratamento de hipertensão na urgência; Doenças do colo do útero; Método de triagem e diagnóstico das NIC e do câncer cervical; Tratamento do câncer cervical; SOS; Diagnóstico diferencial de diarreias agudas em adultos; *Software* de controle de todos os processos da área jurídica, entre outros.

Benefícios indiretos

FACO/UniCooper/UniMérito

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 7.127 pessoas com subsídio de R\$ 3.389.740,07 somente em 2011. No período de 2008 a 2011, atingimos mais de R\$ 8,8 milhões.

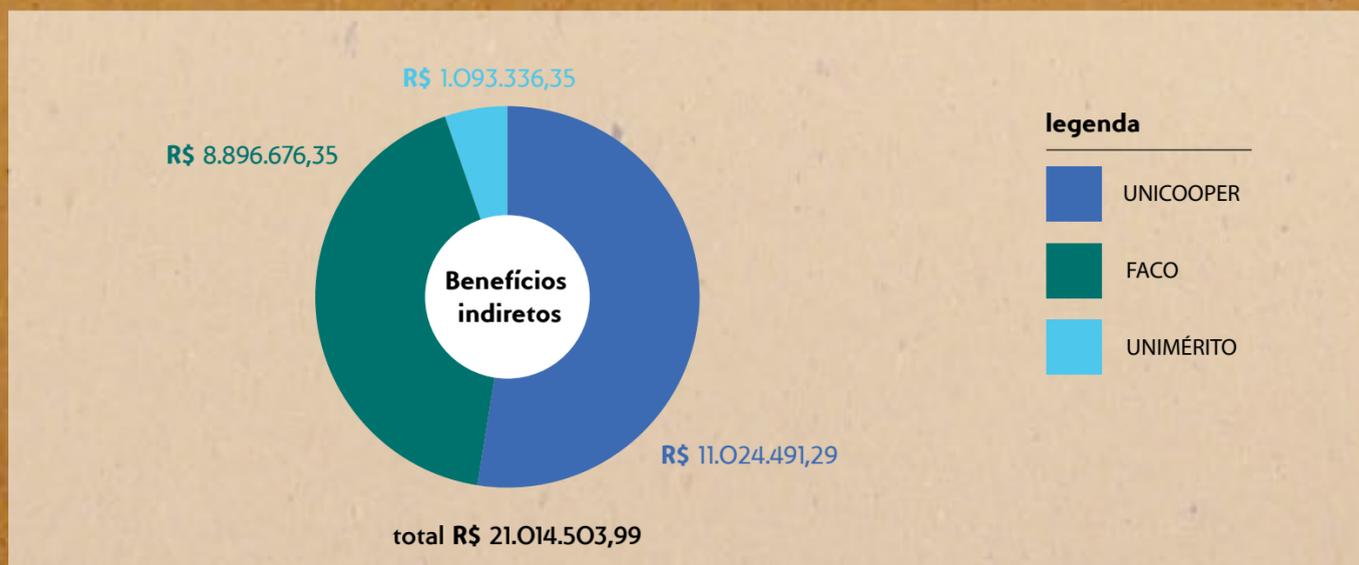
Somado ao UniCooper (7.690 pessoas) e ao UniMérito (69 pessoas), que assistem os familiares sem dependência econômica e os cooperados sem produção, o FACO representa outro ganho significativo. Desde 2008, o valor subsidiado vem aumentando e, em 2011, R\$ 3.200.046,09 totalizaram, em quatro anos, mais de R\$ 21 milhões de subsídio à assistência médica de seus cooperados e familiares.

ANO 2008			
DESCRIÇÃO DO PLANO	INGRESSOS (R\$)	DISPÊNDIOS (R\$)	SUBSÍDIO (R\$)
UNICOOPER	12.445.418,45	15.024.238,31	2.578.819,86
FACO	8.014.307,56	9.528.407,87	1.514.100,31
UNIMÉRITO	66.318,00	382.004,34	315.686,34
TOTAL	20.526.044,01	24.934.650,52	4.408.606,51

ANO 2009			
DESCRIÇÃO DO PLANO	INGRESSOS (R\$)	DISPÊNDIOS (R\$)	SUBSÍDIO (R\$)
UNICOOPER	12.727.934,91	15.863.251,63	3.135.316,72
FACO	8.077.373,52	9.665.039,36	1.587.665,84
UNIMÉRITO	77.555,20	383.060,85	305.505,65
TOTAL	20.882.863,63	25.911.351,84	5.028.488,21

ANO 2010			
DESCRIÇÃO DO PLANO	INGRESSOS (R\$)	DISPÊNDIOS (R\$)	SUBSÍDIO (R\$)
UNICOOPER	15.312.416,36	17.685.335,95	2.372.919,59
FACO	8.690.928,01	11.096.098,14	2.405.170,13
UNIMÉRITO	92.971,10	302.504,49	209.533,39
TOTAL	24.096.315,47	29.083.938,58	4.987.623,11

2011			
DESCRIÇÃO DO PLANO	INGRESSOS (R\$)	DISPÊNDIOS (R\$)	SUBSÍDIO (R\$)
UNICOOPER	17.411.839,50	20.349.274,62	2.937.435,12
FACO	9.921.652,24	13.311.392,31	3.389.747,07
UNIMÉRITO	120.756,18	383.367,15	262.610,97
TOTAL	27.454.247,92	34.044.034,08	6.589.786,16



CREMEGO

Desde 2007, a Unimed Goiânia assumiu o pagamento da anuidade de todos os seus médicos Cooperados no Conselho Regional de Medicina do Estado de Goiás (Cremego), um valor total de R\$ 1.202.728,50 ou R\$ 461,70 por cooperado, em 2011.

	TOTAL	POR COOPERADO
2008	R\$ 897.419,84	R\$ 380,00
2009	R\$ 946.925,91	R\$ 400,90
2010	R\$ 1.114.787,00	R\$ 437,00
2011	R\$ 1.202.728,50	R\$ 461,70

Remuneração da Puericultura e Procedimentos Padronizados em Pediatria

Desde agosto de 2011, os cooperados Pediatras da Cooperativa foram beneficiados pelo Procedimentos Pediátricos de Goiânia (PPG), que remunera 1 a 3 sessões de retorno, em um período de 30 dias, nos casos de doenças incluídas em rol específico.

Outra medida tomada pelo Conselho de Administração foi o reconhecimento da Puericultura (atendimento ao lactente para acompanhamento do seu desenvolvimento) como um procedimento específico e com uma remuneração separada do valor da consulta médica.



Defensoria Jurídica – Apoio ao Cooperado

Em 2007, a implementação do serviço de aconselhamento profissional gratuito para Médicos Cooperados, na defesa judicial de seus interesses, esteve, desde esse período, presente.

Ações da Defensoria:

DEFENSORIA				
	2008	2009	2010	2011
JUSTIÇA ESTADUAL	2	2	3	6
JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	2	3	3	1
CREMEGO	6	6	6	2

INFRAESTRUTURA E INVESTIMENTO CRESCIMENTO PERMANENTE

A Unimed Goiânia intensificou os investimentos em infraestrutura para a expansão e modernização de sua Rede de Recursos e Serviços Próprios adquirindo imóveis, conforme deliberado na Assembleia Geral Ordinária (AGO) de 18/03/2009, que, além de fortalecer o patrimônio dos cooperados, oferece as condições ideais para consolidar a autonomia e a qualidade do atendimento.



Aquisição de Imóveis



Avenida Tocantins

Destinação: Instalação do Centro Clínico e do Serviço de Atendimento Unimed (SAU I).



Lote Avenida T-1

Destinação: Extensão da Administração.



Lote Rua T-28

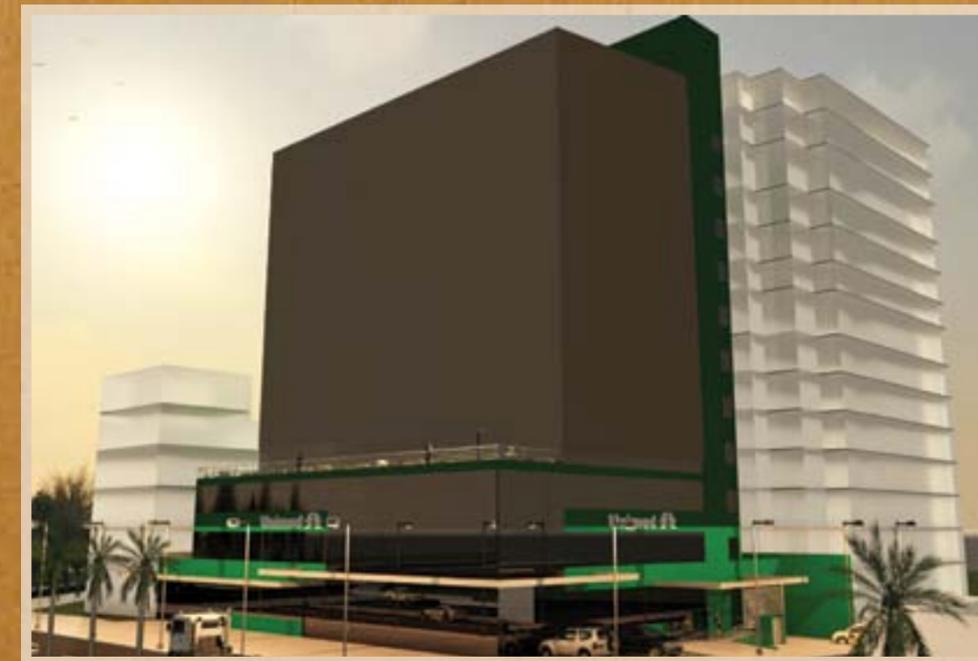
Destinação: Instalação do Programa de Atenção à Saúde.



Lote Avenida Anhanguera

Destinação: Estacionamento do Serviço de Atendimento Unimed (SAU I).

Investimento



Avenida T-7 esq com a T-28, Setor Bueno – Projeto para construção do Centro de Diagnóstico para o atendimento com estrutura para Ressonância magnética, Tomografia computadorizada, Cintilografia, *Pet scan*, Densitometria óssea, MAPA, USG, Mamografia, Laboratório e *Call Center*.

O objetivo deste investimento é a redução de custos assistenciais e gastos com o pagamento de aluguel, melhora na distribuição dos Recursos e Serviços Próprios existentes e ampliação conforme a necessidade, proporcionando mais oportunidade de trabalho e conforto aos cooperados, e excelência no atendimento aos beneficiários.

ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO



Volume da demanda

O número de consultas, somado ao número de beneficiários locais e de Intercâmbio, saltou de 1.284.243, em 2008, para 1.684.504 até dezembro de 2011. A demanda por exames teve um crescimento ainda maior no mesmo período, de 3.136.994 para 4.579.217 até dezembro de 2011. Em terapias e internações, o aumento foi menor, de 334.873 para 435.432 e de 42.019 para 54.633 até dezembro de 2011, respectivamente.

CONSULTAS								
TIPO BENEFICIÁRIO	2008 - QUANTIDADE		2009 - QUANTIDADE		2010 - QUANTIDADE		2011 - QUANTIDADE	
Beneficiário Local	998.315	77,74	1.083.309	78,10	1.167.029	78,07	1.297.785	77,04
Beneficiário de Intercâmbio	285.928	22,26	303.807	21,90	327.735	21,93	386.719	22,96
Total	1.284.243	100,00	1.387.116	100,00	1.494.764	100,00	1.684.504	100,00

EXAMES								
TIPO BENEFICIÁRIO	2008 - QUANTIDADE		2009 - QUANTIDADE		2010 - QUANTIDADE		2011 - QUANTIDADE	
Beneficiário Local	2.416.432	77,03	2.702.435	77,46	2.992.324	77,63	3.535.133	77,20
Beneficiário de Intercâmbio	720.562	22,97	786.602	22,54	862.170	22,37	1.044.084	22,80
Total	3.136.994	100,00	3.489.037	100,00	3.854.494	100,00	4.579.217	100,00

TERAPIAS								
TIPO BENEFICIÁRIO	2008 - QUANTIDADE		2009 - QUANTIDADE		2010 - QUANTIDADE		2011 - QUANTIDADE	
Beneficiário Local	273.455	81,66	293.806	82,27	294.942	81,82	349.185	80,19
Beneficiário de Intercâmbio	61.418	18,34	63.303	17,73	65.553	18,18	86.247	19,81
Total	334.873	100,00	357.109	100,00	360.495	100,00	435.432	100,00

INTERNAÇÕES								
TIPO BENEFICIÁRIO	2008 - QUANTIDADE		2009 - QUANTIDADE		2010 - QUANTIDADE		2011 - QUANTIDADE	
Beneficiário Local	31.289	74,46	31.974	73,57	36.188	73,35	39.612	72,51
Beneficiário de Intercâmbio	10.730	25,54	11.488	26,43	13.145	26,65	15.021	27,49
Total	42.019	100,00	43.462	100,00	49.333	100,00	54.633	100,00

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O GRANDE SALTO DA COMUNICAÇÃO

A Cooperativa investiu na otimização dos seus *links* de dados, ou seja, na conexão entre as redes de computadores de suas unidades, estabelecendo um projeto piloto entre a sede administrativa e o *Call Center*, com a adoção de equipamentos que permitem um avanço na performance dos *links* utilizados por meio de aceleradores.

Esses equipamentos permitem transferências mais rápidas e eficientes, sem que seja necessário contratar mais largura de banda, comprimindo e armazenando (*cached*) os dados para aumentar a eficiência no processo de transmissão de dados. O sucesso desse projeto piloto permitiu a melhoria no atendimento ao público em geral.



Links de fibra ótica



Outro progresso na área de comunicação foi alcançado devido à substituição dos *links* via rádio, que já estavam obsoletos, por novos *links* via fibra ótica. Esta mudança fez com que a comunicação entre a sede administrativa, a Unimed Corretora, o Setor de Programa de Atenção à Saúde (PAS) e a Loja Flamboyant tivesse uma evolução substancial na transferência de dados, além de maior estabilidade na comunicação.

Internet sem Fio



Em janeiro de 2011, foram implantados pontos de acesso gratuitos e internet sem fio, para cooperados e beneficiários que visitam a sede administrativa da Unimed Goiânia

Servidores e Storage



Também foram feitos investimentos no Parque de Servidores (computador principal) e no *Storage* (armazenamento de dados), aumentando a velocidade das transações de sistemas, tornando mais ágeis os processos.

As operações críticas em regime de funcionamento 24 x 7 (24 horas - 7 dias na semana) são processadas por estes equipamentos, assim, os investimentos beneficiam o atendimento dos diversos públicos relacionados à Cooperativa.

IW-Health



No Programa de Atenção à Saúde foi implantado o Sistema *IW-Health*, uma ferramenta auxiliar que objetiva a realização de diagnóstico epidemiológico dos beneficiários, determinando quais pacientes deverão receber informações e quais as informações são prioritárias, de acordo com o perfil epidemiológico.

Assim, a monitoração de casos e doenças pode ser realizada, pois, o *IW-Health* combina todas as funcionalidades de um prontuário eletrônico com as ferramentas de análise estatística, propiciando um ambiente completo de atendimento e análises epidemiológicas sobre as populações monitoradas.

O Jurídico além do departamento



O Sistema Jurídico Integrado (Sisjuri), voltado para o gerenciamento de departamentos jurídicos empresariais e de escritórios de advocacia, foi implantado pela Unimed Goiânia desde o início de 2011 e permite a automação das rotinas administrativas.

Os principais benefícios do *software* estão relacionados à segurança jurídica e à eficácia dos processos administrativos, fiscais, patrimoniais e judiciais como: o cadastro padronizado de processos, facilitando a localização de informações; vinculação de documentos inerentes aos processos; gerenciamento dos prazos e compromissos de todos os usuários, permitindo o acompanhamento completo das atividades; distribuição e notificação automática de prazos aos responsáveis; publicação automática do andamento dos processos; organização e gerenciamento de informações processuais; emissão de relatórios processuais e gerenciais exportáveis para PDF e Excel; automação das rotinas administrativas; efetivo controle dos processos e procedimentos administrativos.

PROGRAMA DE ATENÇÃO À SAÚDE (PAS)

O Programa de Atenção à Saúde (PAS) teve início em 2003, quando se verificou a necessidade de oferecer, aos beneficiários, oportunidades para melhorar ou manter o seu estado de saúde e sua qualidade de vida.



São oferecidos gratuitamente os seguintes programas e ações:

Programa de Apoio à Gestante e ao Recém-Nascido: Curso para Gestantes; Programa de Reeducação Alimentar para Gestantes; Treinamento físico para o parto normal; Envio de material educativo para as residências das gestantes; Programa de Nutrição no Puerpério; Seminários sobre parto e amamentação para profissionais de Enfermagem; Seminário Saúde da Criança, orientando os pais sobre as doenças mais comuns na infância.



Programa de Reeducação Alimentar para adultos e crianças: alimentação saudável para adultos e crianças com excesso de peso.

Programa de Apoio ao Paciente Hipertenso e/ou Diabético: oficinas para autocuidado sobre o pé diabético, alimentação específica, uso de medicamentos, prevenção de complicações renais e exercícios físicos; monitoramento telefônico; visitas domiciliares com entrega de cardápio personalizado; monitoramento nutricional; palestras preventivas; seminário para os profissionais de Enfermagem sobre os cuidados com os pacientes hipertensos e diabéticos.



Grupo da Melhor Idade: palestras e oficinas diversas e caminhadas supervisionadas com Grupo da Melhor Idade, beneficiários em geral e comunidade.

Em 2011, foi mantido o crescimento, verificado desde 2008, na maioria das atividades, demonstrando a consolidação de diversas ações, como o Curso para Gestantes, com 1.558 mães e acompanhantes, o Grupo da Melhor Idade, com 510 pessoas e 2.281 pacientes crônicos inscritos no monitoramento de diabéticos e hipertensos, Programa de Reeducação Alimentar com 2.033 pessoas, seguido de 924 pessoas participantes das caminhadas.

Atenção à saúde	PARTICIPANTES			
	2008	2009	2010	2011
Atendimento: Programa/Curso/Seminário				
Seminário	0	235	235	313
Curso para Gestantes (Gestantes e acompanhantes)	884	1.116	1.530	1.558
Grupo da Melhor Idade	392	437	478	510
Caminhadas	0	0	919	924
Treinamento físico para o parto normal	0	0	296	277
Programa de Reeducação Alimentar	0	2.142	2.107	2.033
Reuniões e oficinas do Grupo de Crônicos	0	22	460	305
Crônicos inscritos no monitoramento	997	1.700	1.804	2.281
Atendimentos realizados por telefone	25.983	35.245	37.293	36.807
Cardápios calculados	182	0	734	803
Atendimento individual - Enfermagem/Nutrição	0	0	142	829
Visitas hospitalares/domiciliares	88	209	1.117	1.933
Material didático entregue às puérperas	0	0	2.737	3.893
Atendimentos realizados em eventos extremos	1.325	1.534	396	989
Visitas Puerperais	1.087	1.107	780	1.282

CONSELHO DE ESPECIALIDADES

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

Em 2011, foi aperfeiçoado o processo eleitoral para escolha dos representantes de cada especialidade com a implantação do voto on line, que por facilitar a participação dos cooperados, aumentou o número de votantes e consequentemente a representatividade dos eleitos.

Composição

Coordenador:

Dr. Ricardo Esperidião - Ortopedia e Traumatologia

Vice-coordenador:

Dr. Helvio Martins Gervásio - Medicina Intensiva

Secretária:

Dra. Ana Carolina de Oliveira e Silva - Reumatologia

ACUPUNTURA

Representante: Dr. Fabio Azevedo de Almeida

Suplente: Dra. Maristela Rezende

ALERGIA E IMUNOLOGIA

Representante: Dra. Lorena de Castro Diniz

Suplente: Dra. Patricia Rodrigues Ferreira Marques

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR

Representante: Dr. Charles Esteves Pereira

Suplente: Dr. Cristiano Alves Costa

Suplente: Dr. Luiz Otávio Barreira Alvares Correia

CANCEROLOGIA/CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO/RADIOTERAPIA

Representante: Dra. Georgia Tomas da Cunha

CARDIOLOGIA

Representante: Dr. João Baptista Sousa Junior

Suplente: Dr. Nazareno Roriz Filho

CIRURGIA CARDIOVASCULAR

Representante: Dr. Adélio Ferreira Leite

CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO

Representante: Dr. Leonardo Porto Sebba

Suplente: Dr. Heleno Cesar Magalhães

CIRURGIA GERAL

Representante: Dr. Sandro Machado Mendonça

Suplente: Dr. Brasileu Luiz Bernardes

Suplente: Dr. Jarbas Jabur Bittar Neto

CIRURGIA PEDIÁTRICA

Representante: Dr. Eriberto Clemente Neto

Suplente: Dr. Seiji Watanabe

CIRURGIA PLÁSTICA

Representante: Dr. Jose Carlos da Silva

Suplente: Dra. Adriana Gondim do Amaral

CIRURGIA TORÁCICA

Representante: Dr. Paulo Menzel Galvão

CLÍNICA MÉDICA/GERAL

Representante: Dr. Francisco de Assis Borges Benites

Suplente: Dra. Rosangela Tofoni Braga

Suplente: Dr. Jose Antonio Cesar da Silva

COLOPROCTOLOGIA

Representante: Dra. Elza de Paula Soares

DERMATOLOGIA

Representante: Dra. Marilene Chaves Silvestre

ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA

Representante: Dr. Alberto da Silva Dias Filho

Suplente: Dra. Luciana Muniz Sanchez de Siqueira

ENDOSCOPIA

Representante: Dr. Marcus Vinicius Silva Ney

Suplente: Dr. Américo de Oliveira Silvério

GASTROENTEROLOGIA

Representante: Dra. Karla Ilha Tristão

Suplente: Dr. João Damasceno Porto

GERIATRIA

Representante: a definir

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Representante: Dra. Cleusa Maria B. Alcanfor

Suplente: Dr. Jony Rodrigues Barbosa

Suplente: Dr. Fabio Azevedo de Almeida

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA

Representante: a definir

HOMEOPATIA

Representante: Dr. Clovis de Carvalho Guedes

INFECTOLOGIA

Representante: Dr. Quimarkes Casseiro B. Santos

Suplente: Dra. Leticia Maria Conceição Aires

MASTOLOGIA

Representante: Dr. Antonio Eduardo Rezende de Carvalho

Suplente: Dr. Antonio Rosário Leite Filho

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO

Representante: Dr. Lourival Machado de Oliveira Gomes

Suplente: Dra. Eni Mendonça Borges

MEDICINA DO TRABALHO

Representante: Dr. Vail Izidoro da Costa

Suplente: Dra. Rosangela Tofoni Braga

Suplente: Dr. Oscar Barroso Vitorino

MEDICINA INTENSIVA

Representante: Dr. Helvio Martins Gervasio

Suplente: Dr. Cesar Romero Arantes da Silva

NEFROLOGIA

Representante: Dr. Luciano Carvalho Vitorino

Suplente: Dra. Jerusa Marielli Nunes Seabra de Oliveira

NEUROCIRURGIA

Representante: Dr. Sandoval Inácio Carneiro

Suplente: Dr. Valdivino José Vieira Junior

NEUROLOGIA

Representante: Dr. Jose Alberto Alvarenga

Suplente: Dra. Susanie Amâncio Gonçalves Rigatto

NUTROLOGIA

Representante: Dra. Julieta Dias Coelho

OFTALMOLOGIA

Representante: Dr. Miguel Gustavo Canedo

Suplente: Dr. Ivo Jarder de Aquino

Suplente: Dra. Rejane de Carvalho Aires

Suplente: Dr. Benedito Batista Lacerda

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Representante: Dr. Ricardo Esperidião

Suplente: Dr. Paulo Sergio Mendes Campos

Suplente: Dr. José Umberto Vaz de Siqueira

Suplente: Dr. Sebastião Amilton Pinheiro

OTORRINOLARINGOLOGIA

Representante: Dr. Emilio Santana Martis Xavier Nunes

Suplente: Dr. Gustavo Chater Taleb

Suplente: Dr. Gustavo Jorge Magalhães

PATOLOGIA/PATOLOGIA CLÍNICA E MEDICINA

LABORATORIAL

Representante: Dr. Sebastião Alves Pinto

Suplente: Dr. Euler Bastos de Moraes

PEDIATRIA

Representante: Dra. Maria Goretti de Castro Dias

Suplente: Dra. Linon Roze A. M. Queiroz

Suplente: Dra. Valéria Granieri de Oliveira Araujo

Suplente: Dr. Ivan Isaac

PNEUMOLOGIA

Representante: Dra. Karla Cristina de Moraes A. Curado

Suplente: Dra. Lorena Barbosa de Moraes Fonseca

PSIQUIATRIA

Representante: Dr. Rodrigo Bernini de Brito

Suplente: Dra. Raquel de A. Guimarães e Magalhães

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Representante: Dr. Hussan Dim Issa

Suplente: Dr. Cristiano Montandon

REUMATOLOGIA

Representante: Dra. Ana Carolina de Oliveira e Silva

Suplente: Dra. Vanessa de Oliveira Magalhaães

UROLOGIA

Representante: Dr. Julio Resplande de Araujo Filho



REGISTRO/RELACÕES INSTITUCIONAIS/ ÁREA DE ATUAÇÃO

Fundação: 21/02/1978

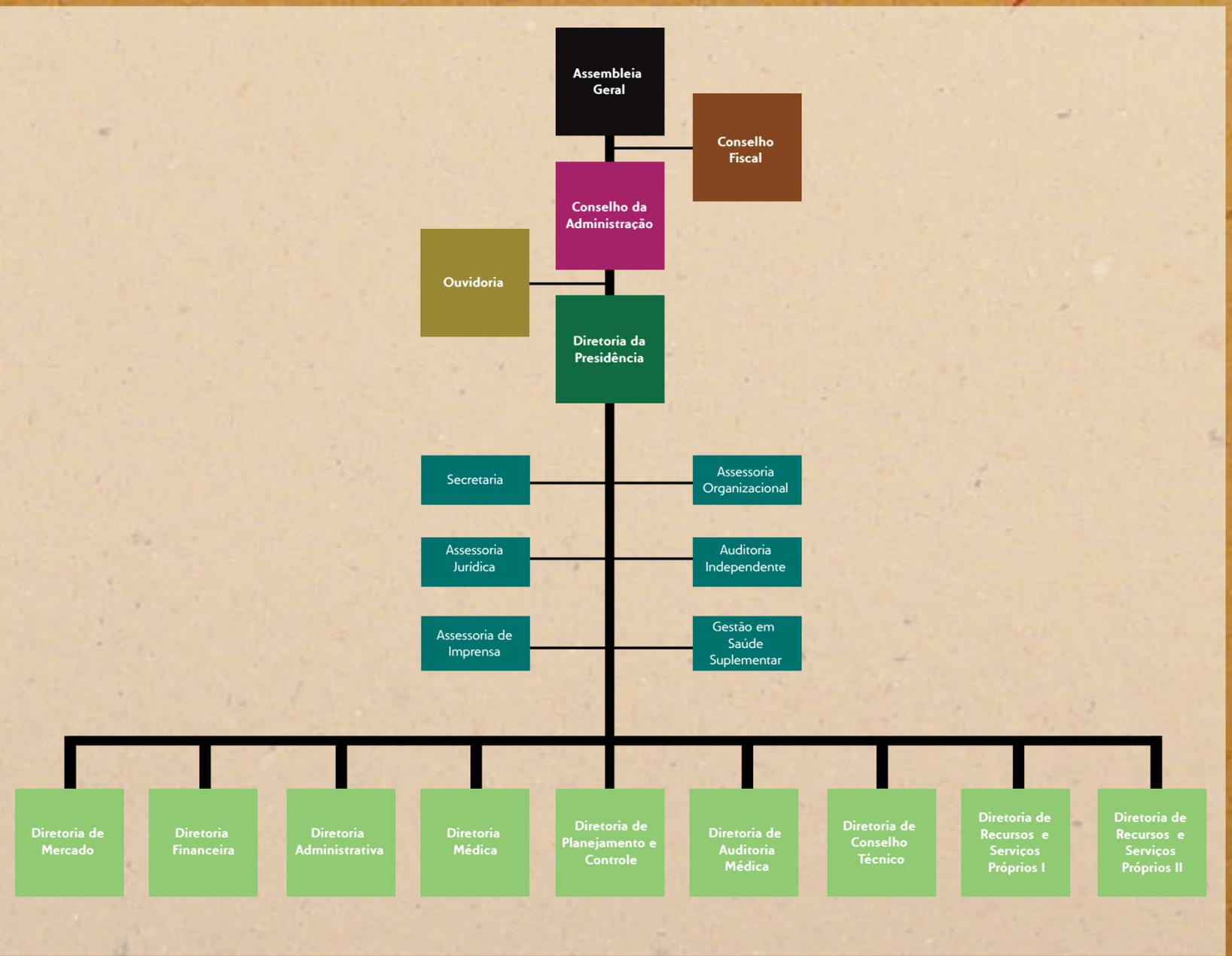
Junta Comercial de Goiás: 52.400008265
CNPJ: 02.476.067/0001-22
Registro na OCB-GO: 091/81
CRM-GO: 232
Registro ANS: 382876
Instituto Ethos: 108/O4



Área de Atuação

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

ORGANOGRAMA



MARCA E COMUNIDADE
MARKETING



Campanhas Institucionais

No decorrer de 2008 e 2011 foram realizadas inúmeras campanhas institucionais abordando datas sazonais e comemorações importantes, que estabeleceram a comunicação com a comunidade e com a classe médica.



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 como a Campanha Unimed 33 anos, Dia das Mães, e as campanhas de vacinação "Nariz de Gripe não tem Graça e "Por pouco...".



Trailer Unimed



Foi inaugurado o *Trailer Médico* para dar suporte às atividades esportivas, culturais e de responsabilidade social apoiadas pela Cooperativa. O *trailer* é um posto médico móvel com consultório, espaço para atendimento de paciente em quatro macas, banheiro, ar-condicionado, equipamentos médicos e medicamentos.

Unimed Goiânia como fonte de informação

O gerenciamento das demandas de informação na sociedade tem sido fundamental para a imagem da Unimed Goiânia, garantindo um canal de comunicação direto e de qualidade. Ao fortalecer o fluxo de conteúdo para os públicos internos, correlatos e externos, a Cooperativa evita ruídos e cria, nos interlocutores, uma referência construída ao longo dos processos de comunicação, fortalecendo a nossa presença na área da produção e no fluxo de informação.

A Assessoria de Comunicação e Imprensa tem obtido sucesso, ao fazer da Unimed Goiânia uma referência na área médica e gradualmente uma fonte fiel de informações para os veículos de comunicação de Goiânia. Tal intervenção contribuiu para moldar a imagem positiva no universo mercadológico, na relação com os seus colaboradores e beneficiários, com a comunidade, com as empresas parceiras e com o público correlato.

Assim, tem crescido as solicitações de diversos veículos de comunicação por informações de ações ampliadas da Cooperativa na área de Responsabilidade Social, no mercado de saúde suplementar e de regulamentação, e por pedidos de entrevistas com especialistas da Unimed Goiânia para esclarecer a população sobre temas médicos.

Em 2011, cerca de 50 médicos cooperados, diretores e colaboradores concederam entrevistas, atendendo a solicitações de veículos de comunicação como o Jornal O Popular, Jornal Diário da Manhã, TV Brasil Central, Jornal Hoje, Rádio Difusora, Rádio 730, Rádio CBN/Anhanguera, Fonte TV e programas veiculados em canais de TV a Cabo para responder questões ligadas à saúde.

O Popular
A evolução da informação.

RÁDIO
730

Diário da Manhã

DIFUSORA
Goiânia 840 AM

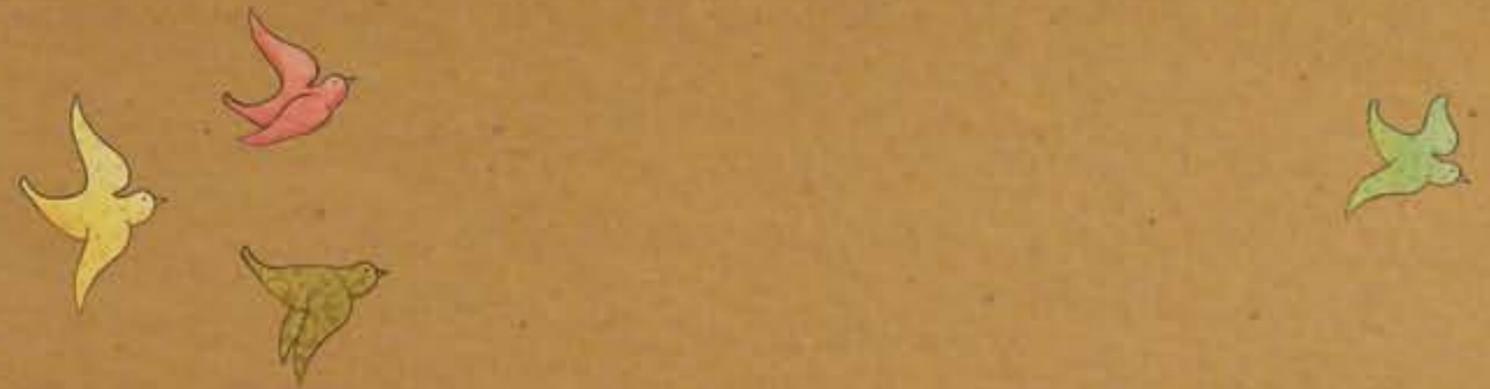
As entrevistas, na maioria das vezes, são concedidas pelos representantes do Conselho de Especialidades. Também disponibilizamos informações para publicações de outras Unimeds, como o Boletim Central Nacional Unimed e o informativo da Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás (OCB-GO), sobre temas do cooperativismo de saúde, e fomos notícia em informativos da comunidade e do Sistema Nacional Unimed.

40ª Convenção Nacional do Sistema Unimed



Em 2010, Goiânia sediou o maior encontro do Sistema Unimed, a 40ª Convenção Nacional Unimed, que reuniu quase 2.000 convençionais 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 Cooperativa 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 convençional pode percorrer virtualmente vários pontos turísticos do Estado e tirar uma fotografia no ambiente escolhido, como se estivesse presente.



INTERCOOPERAÇÃO

SISTEMA UNIMED E PÚBLICO CORRELATO

A Cooperativa de Trabalho Médico promove um atendimento personalizado aos seus médicos cooperados, que se estende também aos cooperados e dependentes das singulares dos estados de Goiás e Tocantins, como forma de estreitar o relacionamento e garantir igualdade e respeito para toda a família Unimed, a partir do exercício permanente do princípio de Intercoperação.

Esse princípio representa o espírito cooperativo, que fortalece a união e a solidariedade por meio de parcerias. Trabalhando juntas com apoio de estruturas locais, regionais, nacionais e até internacionais, as cooperativas promovem o desenvolvimento, fortalecem o Cooperativismo e podem realizar um rico intercâmbio de experiências, para promover o desenvolvimento e o sucesso de suas atividades em um patamar superior às possibilidades da forma individual.

As parcerias intensificaram-se desde 2009, e além dos vários serviços oferecidos, cooperados do interior têm acesso ao atendimento personalizado do Departamento de Relacionamento com os Cooperados (DRCooperado), sempre que vêm a Goiânia para realizar autorizações ou qualquer outro tipo de solicitação, acesso ao Cyber-Med e aos seminários informativos de treinamento e qualificação.



Núcleo de Apoio e Intercooperação

Pensando na sustentabilidade do princípio de Intercooperação e convencida dos benefícios do relacionamento com outras singulares, por meio do intercâmbio comercial e da união de objetivos, a Unimed Goiânia criou um Núcleo de Intercooperação e Apoio às singulares coirmãs de Goiás e Tocantins para consulta e orientação em temas ou matérias relacionadas às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Elaboração de normativas

A consultoria sobre assuntos médicos e operacionais também faz parte das parcerias desenvolvidas. Assim, a Cooperativa elaborou a Instrução Normativa OI.121, que determina a utilização de próteses e órteses para estabelecer o controle na cobertura desses materiais ligado aos atos cirúrgicos constantes no seu Rol de Procedimentos. Essa normativa estabelece os critérios para autorização de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) na Unimed Goiânia e pode ser utilizada pelas singulares coirmãs, que solicitaram as informações.

Call Center

O *Call Center* é outro serviço disponibilizado aos clientes da Cooperativa, de intercâmbio e das singulares de Goiás e Tocantins, com espaço físico adequado

e equipe de atendimento qualificada. Além de atender aos beneficiários, o *Call Center*, totalmente adequado às novas regras de atendimento telefônico ao consumidor, oferece atendimento aos beneficiários das singulares de Goiás e Tocantins.

Central de Cotação de Material

Foi criada a Central de Cotação de Material para reduzir os custos na aquisição de materiais (órteses, próteses e materiais de alto custo), com uma estrutura operacional apropriada e uma equipe profissional com ampla experiência na relação com os fornecedores de OPME e materiais de alto custo, sob a coordenação da Diretoria Financeira e do Setor de Negociação de Alto Custo.

Cursos de Capacitação Profissional

Os cursos de capacitação profissional realizados incluem as singulares coirmãs para permitir o crescimento e o desenvolvimento integrado da região, com destaque para o Treinamento Jurídico, voltado para dirigentes das singulares de Goiás e Tocantins, sobre as regras que regem o mercado de saúde suplementar no Brasil, realizado em parceria com a Strategy Consultoria, apresentando todas as informações ligadas às normas estabelecidas pela ANS, que teve a participação de cerca de 30 colaboradores, coordenadores e diretores da Unimed Goiânia, e de advogados e presidentes de Unimed dos municípios de Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Rio Verde e Ipameri.

Jornal Intercooperação

The image shows the cover of the journal 'Intercooperação'. The title is in a large, green, sans-serif font. Below the title, there is a green horizontal bar with the text 'ANO 1 nº 002 Dezembro de 2009 | www.unimedgoiania.com.br'. To the right of this bar are logos for '09' (likely representing the 9th anniversary), 'Unimed Goiânia', and a logo with a stylized 'U' and 'M'. The main content area is white and features two articles. The first article is titled 'Treinamento Jurídico mobiliza dirigentes de singulares de Goiás e Tocantins' and includes a photo of a man in a white shirt. The second article is titled 'Eficiência' and includes a photo of a man in a white shirt. The text of the articles is in a smaller, black font.

O Jornal Intercooperação, criado em 2009, inaugura uma nova etapa da política de relacionamento com as coirmãs dos estados de Goiás e Tocantins, tornando-se uma importante ferramenta de comunicação para consolidar parcerias e fortalecer o princípio cooperativista da Intercooperação.

Ao criar esse novo canal de comunicação, a Cooperativa prevê um espaço para divulgação de informações regionais e troca de experiências, a fim de permitir mais visibilidade para as iniciativas e ideias das singulares, ajudando a expor as identidades locais.

CIDADANIA

RESPONSABILIDADE SOCIAL, ESPORTE, CULTURA E LAZER



Ações Sociais

As ações de Responsabilidade Social e Cidadania são permanentes, e as duas creches mantidas pela Unimed Goiânia continuaram recebendo uma ajuda de custo para sua manutenção, são elas: Ministério Filantrópico Terra Fértil, que atende 3.067 crianças/adolescentes de 0 a 18 anos e Comunidade Coruja, que possui 121 crianças de 2 a 6 anos.

Em 2011, o Lar de Idosos São Vicente de Paulo, que atende 60 idosos, também recebeu o apoio da Cooperativa e foram entregues alimentos para a Casa de Apoio Raio de Luz, arrecadados com a doação dos médicos cooperados na retirada do convite para a comemoração do Dia do Médico, com show do humorista Marco Luque.

Várias parcerias foram firmadas para aumentar a abrangência da ação social da Unimed Goiânia; Projeto Amazonas Visão, que levou à população ribeirinha, da cidade de Aruanã (Goiás), atendimento oftalmológico; McDia Feliz 2011 com renda destinada ao Hospital Araújo Jorge; participação na Feira da Solidariedade com teste de IMC, aferição da pressão arterial e teste de glicemia para a população; Tenda da Saúde na barraca da OVG na Festa do Divino Pai Eterno; apoio para a gravação do segundo DVD do Mr. Gyn com ingressos trocados por dois quilos de alimentos não perecíveis e doados ao Ministério Filantrópico Terra Fértil; doação de refrigerantes para a festa das crianças do Bairro Jardim do Cerrado; Projeto Momento Cívico e Educação para o Trânsito (IPE); 1ª Feijoada do Bem da Uniodonto.

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 Corporal, Aferição da Pressão Arterial e Teste de Glicemia. Cerca de 20 mil pessoas foram atingidas indiretamente pela campanha. Nos acampamentos, foram atendidos 1.961 turistas e na praça central de Aruanã, outras 387, totalizando 2.348 pessoas.



Caminhada Ecológica



Com objetivo de construir uma consciência ecológica em todo o Estado de Goiás, a Cooperativa apoiou a Caminhada Ecológica 2011, 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.

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

Unimed Care



É um serviço prestado à comunidade que frequenta o Shopping Flamboyant, desde 03/01/1999. Hoje conta com 16 carrinhos de bebês e 3 cadeiras de rodas, que são oferecidos gratuitamente, para as pessoas circularem livremente enquanto estiverem pelo Shopping. No ano de 2011 tivemos 17.944 atendimentos para carrinhos de bebês e 547 atendimentos para cadeiras de rodas, somando o total de 18.491 atendimentos.

Apoio

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, 30 eventos científicos como congressos, programas de residência, cursos, jornadas e simpósios regionais e nacionais de diversas especialidades como o 6º Congresso Centro-Oeste de Geriatria e Gerontologia; XXI Congresso Goiano de Cardiologia; IV Congresso Centro-Oeste de Medicina Intensiva e II Congresso Goiano de Enfermagem em Terapia Intensiva; XXIII ECAM e II COGEM; Residência Médica em Cancerologia – Hospital Araújo Jorge; VI Congresso de Ortopedia e Traumatologia do Centro-Oeste do Brasil; Programa de Residência nas áreas de Oncologia Clínica, Cirúrgica, Radioterapia e Enfermagem; Curso SAVIC – Suporte Avançado de Vida na Insuficiência Cardíaca; 48º Congresso Brasileiro de Cirurgia Plástica; SBC – Simpósio de Insuficiência Cardíaca; 14º Curso de Endoscopia Digestiva do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da UFG, entre outros.

Sociocultural



Diante de um vasto cenário de eventos, 20 projetos culturais, entre shows, festas populares, espetáculos de teatro e festivais de música receberam o apoio da Cooperativa, com destaque para os Concertos na Cidade do SESI; Executiva no Palco; Pecuária e Encontro de Muladeiros Iporá; Pecuária de Goiânia com posto médico e estande; Ópera Madame Butterfly; Teatro Turma da Mônica; 9º Fest Médico – Festival de Arte do Médico Goiano; show com a dupla Vitor e Leo; Comunica-Som – 40 anos; Goiânia em Cena – Festival Internacional de Teatro; 5º Goyaz Festival – Mostra Nacional de Música Instrumental; entre outros.

Esportivo



Na área esportiva, foram apoiados 30 eventos com posto médico e ambulância, que beneficiaram eventos como o XVI Campeonato Goiano de Karatê Interestilos; Corrida Ecológica; 1ª Etapa do Ranking Goiano de Hipismo; Corrida - Aparecida Correndo pela Vida e contra o Crack; Circuito de Corridas Caixa; 3ª Meia Maratona de Goiânia; 30º Jogos Internos do Externato São José (JIEX); Rally Acieg; I Volta da UFG; Corrida 21 anos do TRT Goiás; Escola Futebol Arte - 4ª Copa Mil de Escolinhas; 6ª Corrida Sport & Tracks; Corrida do Trabalhador SESI; 30ª Copa SESC; Campeonato de Futebol *Society* (ASFUGÃO 2011); dentre outros, assim como o apoio ao atleta parolímpico de Judô Leonel Cunha.



Memorial Descritivo

O projeto gráfico do Relatório de Gestão 2011 foi inspirado nas brincadeiras e jogos infantis: *pula corda, ciranda cirandinha, amarelinha, bolinha de gude, pique-pega*, entre outras.

Para a campanha institucional de fim de ano, a Unimed Goiânia buscou, na memória coletiva, a referência dos princípios cooperativistas - respeito, união, participação, cooperação.

Assim, por meio de uma linguagem lúdica, as ilustrações deste Relatório de Gestão traduzem a esperança e o bem comum.

"O mundo melhor está em nós. Em 2012 vamos crescer juntos".

