



RELATÓRIO

DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2017



Unimed 
Federação Rio



SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE



Emilson Ferreira Lorca
Presidente da Unimed Federação Rio

Em março de 2017, quando assumimos a Diretoria da Unimed Federação Rio, trouxemos conosco muitos anseios e a vontade de fazer diferença no estado e no Sistema como um todo. Encontramos um cenário de adversidades, muitas vezes impostas pelas decisões governamentais, pela crise econômica instaurada no país e no mercado de Saúde Suplementar e, não obstante, as intervenções da agência reguladora em algumas de nossas Federadas, dentre elas, a de maior impacto no estado fluminense.

Claro que a solidez da marca Unimed, construída com muito trabalho e competência por todas as cooperativas que compõem o Sistema, colaboram para a retomada de fôlego tão esperada. Mas, foi

com medidas simples e assertivas, que se tornou possível restaurar o equilíbrio das contas, manter os custos administrativos e reduzir gastos desnecessários. Hoje, ao olhar para traz, mesmo em poucos meses de gestão, verificamos que o saldo do exercício superou todas as expectativas.

Dentre os sucessos, vale destacar o importante papel da cooperativa nos acordos realizados com partes interessadas no caso Unimed-Rio, bem como a realização do I Encontro Unimed RJ de Capacitação e Estratégia, que empoderou técnicos e dirigentes do estado fluminense para um direcionamento de negócio que aponta para o sucesso. Essas e outras benfeitorias só foram possíveis graças ao comprometimento desta Diretoria e de

seus colaboradores, que mesmo em um cenário conturbado, mantiveram o eixo e a expectativa.

E foi com essa determinação que conquistamos seis reconhecimentos externos. Granjeamos o quarto lugar entre as Melhores na Gestão de Pessoas, prêmio concedido pela revista Valor e Carreira, nos classificamos em primeiro lugar no Prêmio de Comunicação Unimed Alberto Urquiza Wanderley, proporcionado pela Unimed do Brasil, nas categorias Endomarketing e Publicação Especial, e segundo lugar nos grupos Comunicação Externa e Relatório de Gestão e Sustentabilidade. Já no 23º Prêmio de Marketing Unimed Dr. Nilo Marciano de Oliveira, a Unimed Federação Rio foi premiada em Ações do Meio Digital com a Galeria de Imagens, e em Ativação de Patrocínio, galgando a segunda colocação com o Aí Vi Vantagem. E, por fim, fomos certificados, mais uma vez, como Empresa Cidadã, pelo Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRC-RJ).

Sabemos que ainda há muito trabalho pela frente e conhecemos os gargalos existentes por um número ainda expressivo de Singulares que necessitam atualizar seus modelos de gestão, alinhando-o às tendências de mercado. Para isso, voltamos nossos esforços para o estímulo às boas práticas comerciais, com atenção permanente à saúde em todas as suas esferas, para monitoramento de custos obedecendo ao binômio controle x qualidade assistencial, além do estímulo insistente à adoção de boas práticas de governança na gestão fluminense.

Nossa meta é sedimentar a respeitabilidade que a Unimed Federação Rio tem no cenário nacional e pacificar o entendimento e as linhas de conduta no estado. Um sentimento que nasce em função dos desafios para o enfrentamento das hostilidades dos atores que compõem o mercado de Saúde Suplementar, que obrigam sempre ao aperfeiçoamento de todas as medidas e decisões.



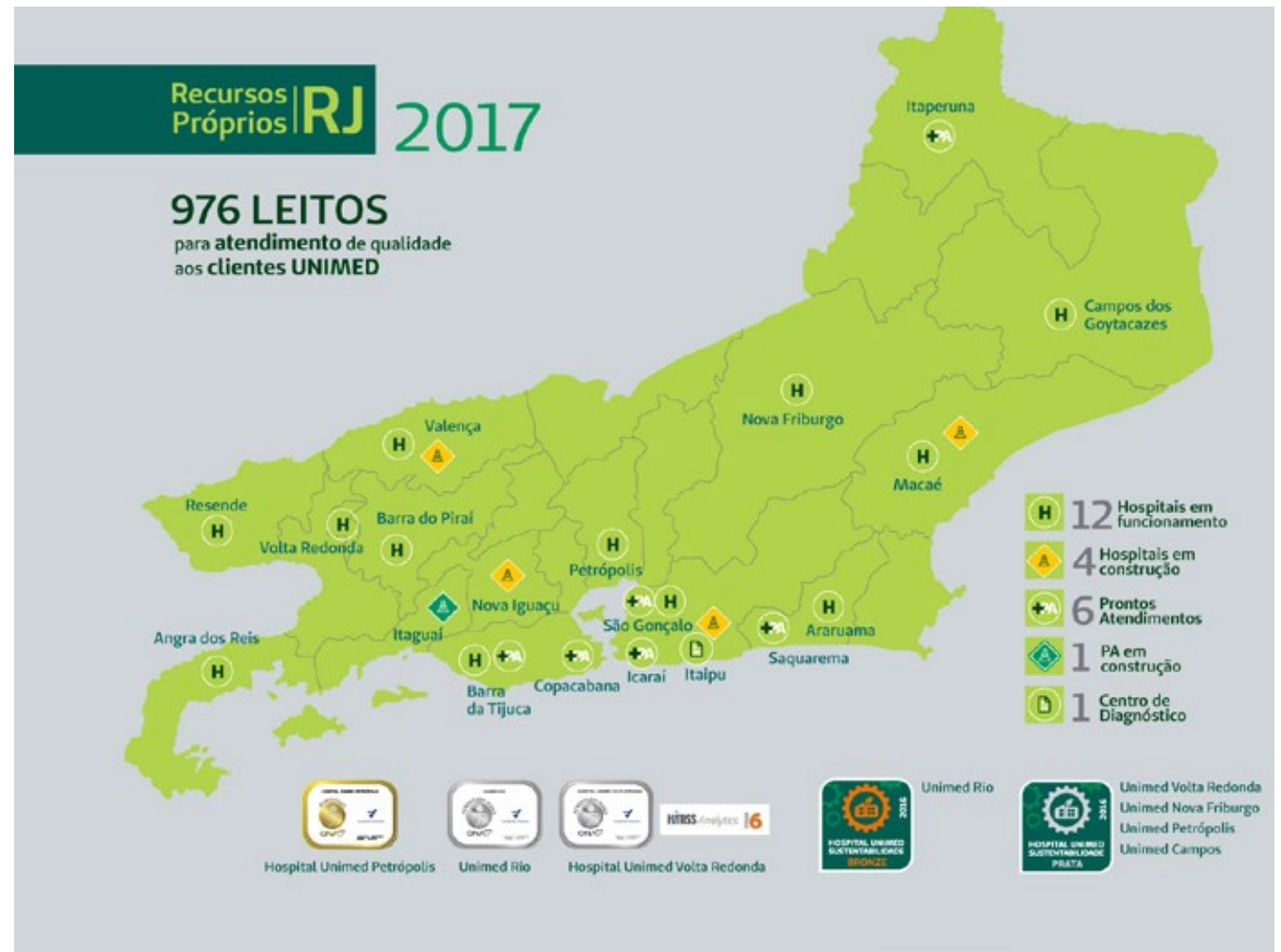
01

JEITO DE CUIDAR
DO NEGÓCIO

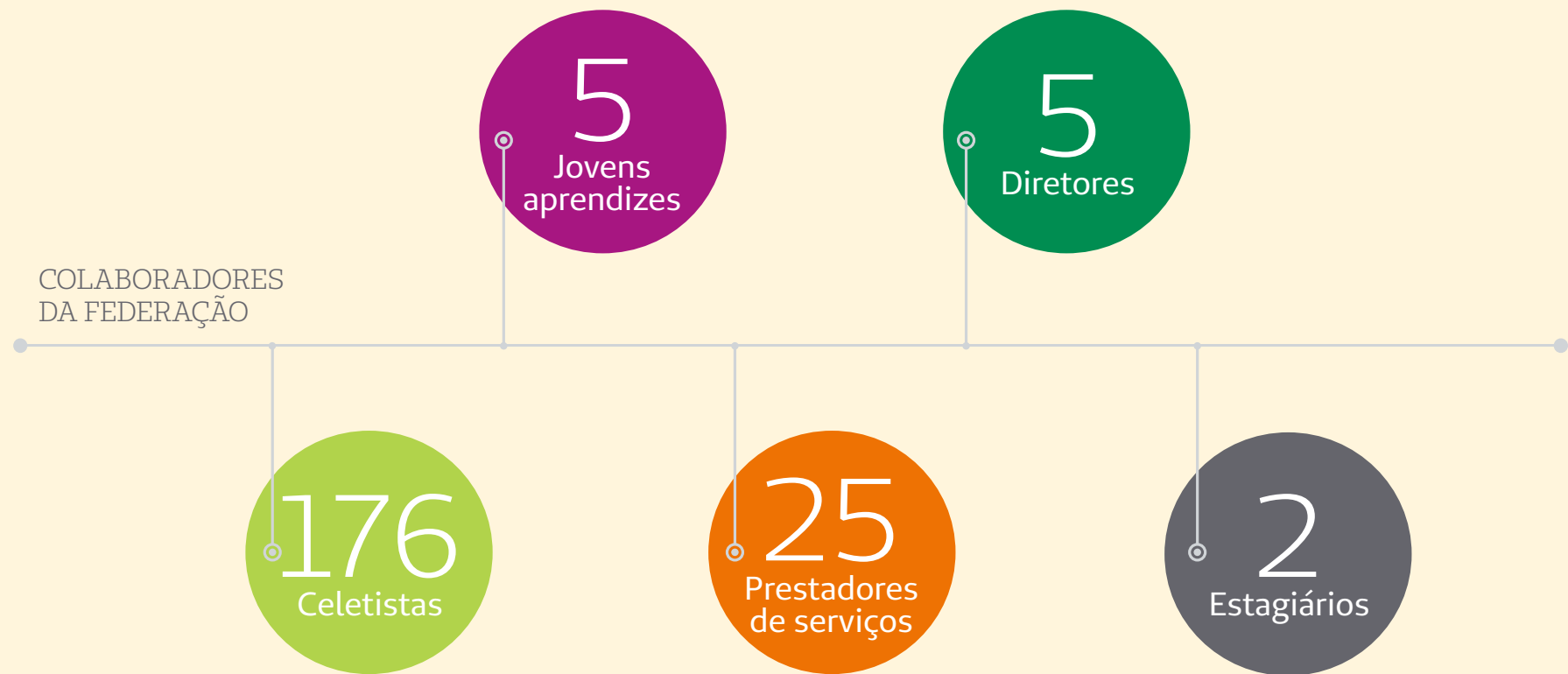
Muito prazer

A Unimed Federação Rio é uma cooperativa médica de segundo grau, ou seja, sua função é integrar e representar as Singulares do estado do Rio de Janeiro, assessorar seu trabalho, promover seu desenvolvimento e monitorar suas atividades, a fim de garantir a sustentabilidade no Sistema fluminense. Apesar de possuir registro de operadora na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), não comercializa planos de saúde e tem como clientes as 20 Federadas do estado.

Presente em toda a região fluminense, há 45 anos fomenta a excelência da gestão no estado por meio da disponibilização de produtos e serviços e da promoção dos seus 17 comitês e grupos de trabalho que assessoram sua tomada de decisão e fortalecem a gestão das Singulares em questões referentes às áreas Administrativo-Gestão de Pessoas, Atuarial e Estratégia, Auditoria em Saúde, Central de Relacionamento, Controladoria, Intercâmbio, Mercado, Operações e Custos Assistenciais, Ouvidoria, Regulação e Polo de Tecnologia.



Com abrangência estadual, a cooperativa tem sua base operacional na cidade do Rio de Janeiro, onde seus 213 colaboradores desenvolvem, coordenam e executam os 79 serviços e produtos disponíveis.



ÁREA	QUANTIDADE DE SERVIÇOS
Auditoria em Saúde	8
Polo de Tecnologia	6
Operações e Custos Assistenciais	8
Atuarial e Estratégia	12
Regulação	5
Administrativo e Gestão de Pessoas	10
Central de Relacionamento	4
Intercâmbio	8
Mercado	11
Controladoria	2
Ouvidoria	5

Todas as atividades e desempenho da organização são geridos pelos órgãos de governança, compostos pela Diretoria Executiva, Conselho Federativo e Conselho Fiscal, formados pela administração das cooperativas do estado.

Em maio de 2017, a partir do processo eleitoral, como previsto nas normativas institucionais, foi nomeado o novo corpo diretivo da Unimed Federação Rio, com alteração de 100% dos representantes de cargos.

Diretoria Executiva



Gilson de Souza Lima
Diretor Administrativo-Operacional



Oscar Silva Leite Pinto
Diretor Financeiro



Emilson Ferreira Lorca
Diretor-presidente



Tales Azevedo dos Santos
Diretor de Intercâmbio e Integração



Paulo Wesley Ferreira Bragança
Diretor de Mercado

Governança

As eleições para a composição da Diretoria da Unimed Federação Rio acontecem a cada quatro anos. Em março de 2017, o grupo de conselheiros elegeu, por maioria simples, a chapa de oposição. Quando eleitos, os então diretores-presidentes das Singulares designados abdicam de seu cargo executivo no Conselho Federativo, indicando então delegados, igualmente dirigentes, para assumirem tal função em nome de suas Singulares. Apesar de impedidos de compor os conselhos da cooperativa, de acordo com a Constituição Unimed, os escolhidos não são vedados de acumular outras funções inerentes ao Sistema.

Conforme obrigatoriedade estatutária, a cada eleição renovam-se pelo menos dois membros da Diretoria. Já no caso do Conselho Fiscal, anualmente, na votação em Assembleia Geral Ordinária (AGO), apenas um terço dos membros pode se reeleger.



As Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias (AGO e AGE), bem como reuniões mensais realizadas pelo Conselho Federativo, são mecanismos norteadores no processo de tomada de decisão da cooperativa, que devem estar balizados no Estatuto Social e em consonância com os sete Princípios do Cooperativismo. Os resultados desta gestão são examinados pelo Conselho Fiscal.

Além destes compromissos assumidos pela cooperativa, outras iniciativas orientam as deliberações dos órgãos diretivos e estão presentes no cotidiano profissional de toda a instituição. Dentre eles, sua missão, visão e valores, bem como o Código de Conduta corporativo.¹

¹ O Código de Conduta da cooperativa está disponível em <http://unimed.me/1005Qp>



A fim de consolidar essas diretrizes, em outubro de 2016, a cooperativa treinou mais de 90% dos seus colaboradores no Código de Conduta e, ao longo de 2017, deu continuidade ao trabalho com os novos profissionais. A meta é alcançar 100% do corpo funcional até o final de 2018.

Também participam do treinamento os terceirizados, como profissionais de conservação e pessoas jurídicas. Na ocasião, todos os participantes, independente da relação que estabelecem com a cooperativa, o recebem em cópia física e assinam termo de compromisso, tornando-se corresponsáveis por sua observância. O documento está disponível também para todas as partes interessadas no site da companhia e, gradualmente, integra os contratos firmados com fornecedores e parceiros.

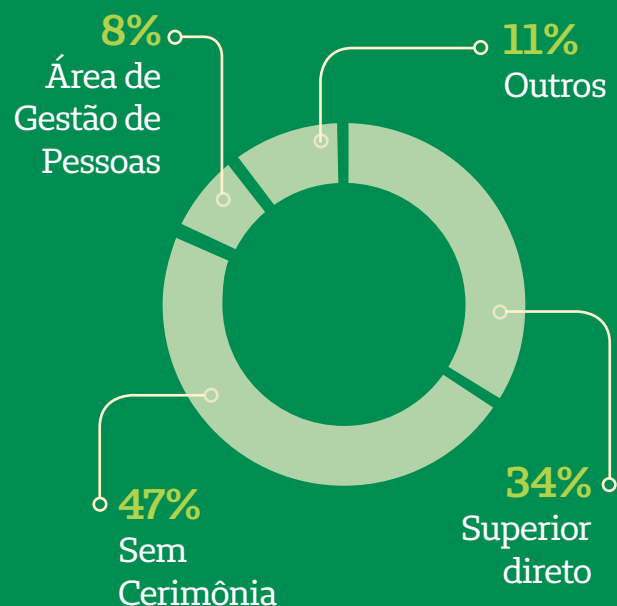
Ainda em 2017, a Unimed Federação Rio participou do Programa para Integridade e Contra Corrupção das cooperativas Unimed. Trata-se de uma parceria da Confederação com o Instituto Ethos, do qual a instituição é associada, no sentido de promover a integridade dentre as organizações do Sistema. A iniciativa, que está em seu segundo ciclo, além de fortalecer e consolidar a gestão da ética, aponta para o Selo Pró-Ética, concedido pela Controladoria Geral da União (CGU). O compromisso público com a gestão ética, contudo, data de 2006, quando a cooperativa se tornou signatária do Pacto pela Integridade e Contra a Corrupção, integrando a listagem Empresa Limpa.



Em 2018, a Unimed Federação Rio tem a intenção de implantar um canal de comunicação externo para tratar de questões relacionadas à violação de conduta. Entretanto, internamente, a instituição já dispõe do canal “Sem Cerimônia”, onde colaboradores e terceiros, lotados nas instalações da cooperativa, podem realizar denúncias de forma anônima. A tratativa deste canal é realizada pela área de Gestão de Pessoas, que submete à Diretoria Executiva a fim de respaldar a apuração e tratativa de cada caso. Em 2017, o canal recebeu 63 contatos, dentre solicitações, sugestões, críticas ou agradecimentos, cujas devolutivas serão disponibilizadas aos colaboradores, no primeiro semestre de 2018.

Em outubro de 2017, foi realizada uma pesquisa com os colaboradores da cooperativa para aferir a percepção da gestão da ética organizacional, bem como verificar os pontos de melhoria. De acordo com os 32 respondentes, dentre os meios de comunicação para denúncias relacionadas ao descumprimento do Código de Conduta e à legislação vigente, a maioria aponta o Canal Sem Cerimônia como o mais confiável.

QUAL DOS CANAIS CONSIDERA O MAIS CONFIÁVEL PARA REALIZAR UMA DENÚNCIA?



Além destes canais, a política de portas abertas da cooperativa facilita o processo de sinalização de situações críticas à Diretoria. Tais questões podem ser pautadas para as reuniões dos Conselhos Federativo e Fiscal, a depender da complexidade e autonomia dada ao corpo diretivo, previstas no estatuto da organização.

Em 22 de julho de 2016, a Unimed Federação Rio teve sua reputação questionada em denúncia reportada pela Rede Globo de Televisão, no programa Fantástico. O caso tratou de suposto envolvimento em fraudes relacionadas ao reprocessamento de materiais de eletrofisiologia.

Em resposta, a cooperativa emitiu nota pública² desmentindo a imprensa e prestou todos os esclarecimentos solicitados pela justiça, que absolveu sumariamente os citados.

Para a tratativa das denúncias relativas às Singulares, a organização disponibiliza a Ouvidoria, que atende a oito cooperativas fluminenses de pequeno porte, ou seja, com menos de 20 mil beneficiários, conforme previsão da Resolução Normativa – RN n.º 323/2013, da ANS. Mais informações sobre este serviço estão disponíveis no capítulo Jeito de Cuidar do Sistema Unimed.

² A Nota na íntegra está disponível no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2013-2016, da Unimed Federação Rio (pág. 18 a 20).

Perspectivas

Em 2017, a cooperativa finalizou o Planejamento Estratégico, que teve vigência desde 2015. E, além dos resultados do plano traçado, progressos alcançados a partir do estabelecimento da nova gestão foram fundamentais para a recuperação do Sistema Unimed fluminense, bem como da cooperativa, diretamente impactada pelo estado.

Sobre este aspecto, ganha destaque a participação da organização no restabelecimento da Unimed Rio, a maior de suas Federadas, com quase 695 mil beneficiários. Com uma participação assertiva e assessoramento no processo de negociação junto aos órgãos competentes, tais como ANS, Ministério Público e prestadores de serviços, somando forças com a maior interessada, a Unimed Rio, foi possível estabelecer o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), o qual, gradualmente, vem sendo cumprido e, em não raras ocasiões, antes dos prazos firmados.

Outro aspecto de destaque foi o início dos debates em relação à revisão do Estatuto Social da cooperativa, cujo texto preliminar aprovado prevê uma inserção mais estratégica da instituição no Sistema fluminense. Tudo isso com vistas na sustentabilidade do negócio, no estado, e um

olhar atento para questões como respeito à área de atuação das Singulares, monitoramento da sinistralidade e desempenho de suas filiadas.

O estabelecimento de um novo plano estratégico à Unimed Federação Rio tem prazo de conclusão em 2018, e terá como pano de fundo as perspectivas do negócio para o biênio 2018 – 2019.

A postura reflete o compromisso da cooperativa com a perenidade do negócio no estado do Rio de Janeiro e sua perspectiva de uma gestão sistêmica, com compartilhamento de decisões e riscos inerentes ao segmento de Saúde Suplementar. Isto pode ser atestado ao verificar a adequação à Resolução Normativa– RN n.º 430/2017, da ANS, que prevê o compartilhamento de riscos operacionais.

Dentre os serviços disponíveis pela instituição que antecedem em muito à norma, estão o sistema de intercâmbio, presente no cotidiano da cooperativa e de todas as Unimeds do país; além dos fundos compartilhados, evidenciados, por exemplo, em serviços como o Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS), Programa de Alto Custo (PAC) e Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ), cujas atividades e desempenho encontram-se no capítulo Jeito de Cuidar do Sistema, deste relatório.



Representatividade

Com o objetivo de ser referencial de boas práticas de gestão no Sistema Unimed fluminense e contribuir para a discussão de assuntos referentes ao desenvolvimento do segmento de Saúde Suplementar no país, a cooperativa participa dos seguintes comitês, comissões e grupos de trabalho:

- ABA – Associação Brasileira de Anunciantes
- Associação Brasileira de Recursos Humanos ABRH – (sede Rio de Janeiro)
- CATI – Comitê de Apoio Técnico à Tecnologia da Informação
- CIU – Comissão Institucional Unimed – Unimed do Brasil
- CNI (Comitê Nacional de Intercâmbio) – Unimed do Brasil
- Colégio Nacional de Auditores – Unimed do Brasil
- Comissão de Saúde do Instituto Brasileiro de Atuária (IBA)
- Comissão do PTU – Suplência Região Sudeste
- Comissão Permanente para estudos da Margem de Solvência – ANS
- Comitê Atuarial Nacional – Unimed do Brasil
- Comitê Contábil – Unimed do Brasil
- Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde (COSAUDE) – ANS
- Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar (COPISS) – ANS
- Câmara Técnica Nacional de CBHPM – Associação Médica Brasileira (AMB)
- Comitê de Atenção Integral à Saúde (CAS) – Unimed do Brasil
- Comitê de Recursos Próprios – Unimed do Brasil
- Comitê Federativo de RH e do NDH (Núcleo de Desenvolvimento Humano) – Unimed do Brasil
- Comitê Financeiro – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de Comunicação – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de Mercado– Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de Mídias Digitais – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de RH – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional de Sustentabilidade – Unimed do Brasil
- Comitê Nacional Jurídico/Regulamentação – Unimed do Brasil
- Conselho Confederativo – Unimed do Brasil
- Conselho de Administração – UNICRED Central
- CTNO – Comitê Técnico Nacional de Oncologia – Unimed do Brasil
- CTNPM – Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos – Unimed do Brasil
- GPA Nacional (Grupo Permanente de Atendimento) – Unimed do Brasil
- Grupo Estratégico de TI – Unimed do Brasil
- Grupo Técnico ANS/ANVISA – ANS/ANVISA
- Grupo Técnico de Remuneração Hospitalar – ANS
- SOMERJ – Associação Médica do Estado do Rio de Janeiro

A cooperativa em números

O ano de 2017 foi um período de retomada do crescimento econômico e recuperação das cooperativas do Sistema fluminense. Para que isso fosse possível, medidas foram tomadas pela nova Diretoria Executiva, após sua posse. Dentre elas, reduções do quadro, que causaram a dissolução das áreas de Qualidade e Processos e Auditoria Interna.

Essas e outras decisões, como a venda de bens, neste caso o veículo corporativo, contribuíram para que a Unimed Federação Rio fechasse o balanço contábil em uma situação considerada confortável para o padrão de suas operações.

Todas as informações contábeis contidas neste relatório são pertinentes à Unimed Federação Rio e sua operação na sede da cooperativa.

	2017	2016
VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO:	R\$ 46.307.318,13	R\$ 47.243.249,64
A) Receitas	46.307.318,13	R\$ 47.243.249,64
VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO:	R\$ 44.345.831,30	R\$ 45.668.429,70
B) Custos Operacionais	16.365.423,92	R\$ 17.247.138,09
C) Salários e benefícios de empregados	R\$ 21.068.228,29	R\$ 21.341.752,99
C.1) Salários, 13º, Férias, etc	R\$ 14.482.984,34	R\$ 14.739.190,14
C.2) Benefícios	R\$ 5.621.311,45	R\$ 5.649.248,43
C.3) FGTS	R\$ 963.932,50	R\$ 953.314,42
D) Pagamentos para provedores de capital	R\$ 3.193.296,48	R\$ 3.227.082,63
E) Pagamentos ao governo	R\$ 3.704.342,91	R\$ 3.852.379,99
F) Investimentos na comunidade	R\$ 14.539,70	R\$ 76,00
VALOR ECONÔMICO ACUMULADO:	R\$ 1.961.486,83	R\$ 1.574.819,94
COMPOSIÇÃO DO VALOR ECONÔMICO ACUMULADO:		
1) Variação das Provisões Técnicas	R\$ 1.225.130,35	R\$ 698.656,55
2) Depreciação, Amortização	R\$ 730.973,18	R\$ 876.163,39
3) Despesas Patrimoniais	R\$ 5.383,30	R\$ -
TOTAL DA COMPOSIÇÃO DO VALOR ECONÔMICO ACUMULADO:	R\$ 1.961.486,83	R\$ 1.574.819,94

Os ajustes com itens como a folha de pagamento e os custos operacionais permitiram à instituição experimentar um aumento de 25% no total do seu valor econômico acumulado, que girou em torno de R\$2 milhões e faturamento na ordem de R\$46 milhões.



Errata: Houve um equívoco nos números informados de faturamento e patrimônio líquido, no Relatório de Governança e Sustentabilidade 2013-2017, referentes a 2016, devendo ser considerados os dados acima.

A Unimed Federação Rio não recebeu assistência financeira do governo.

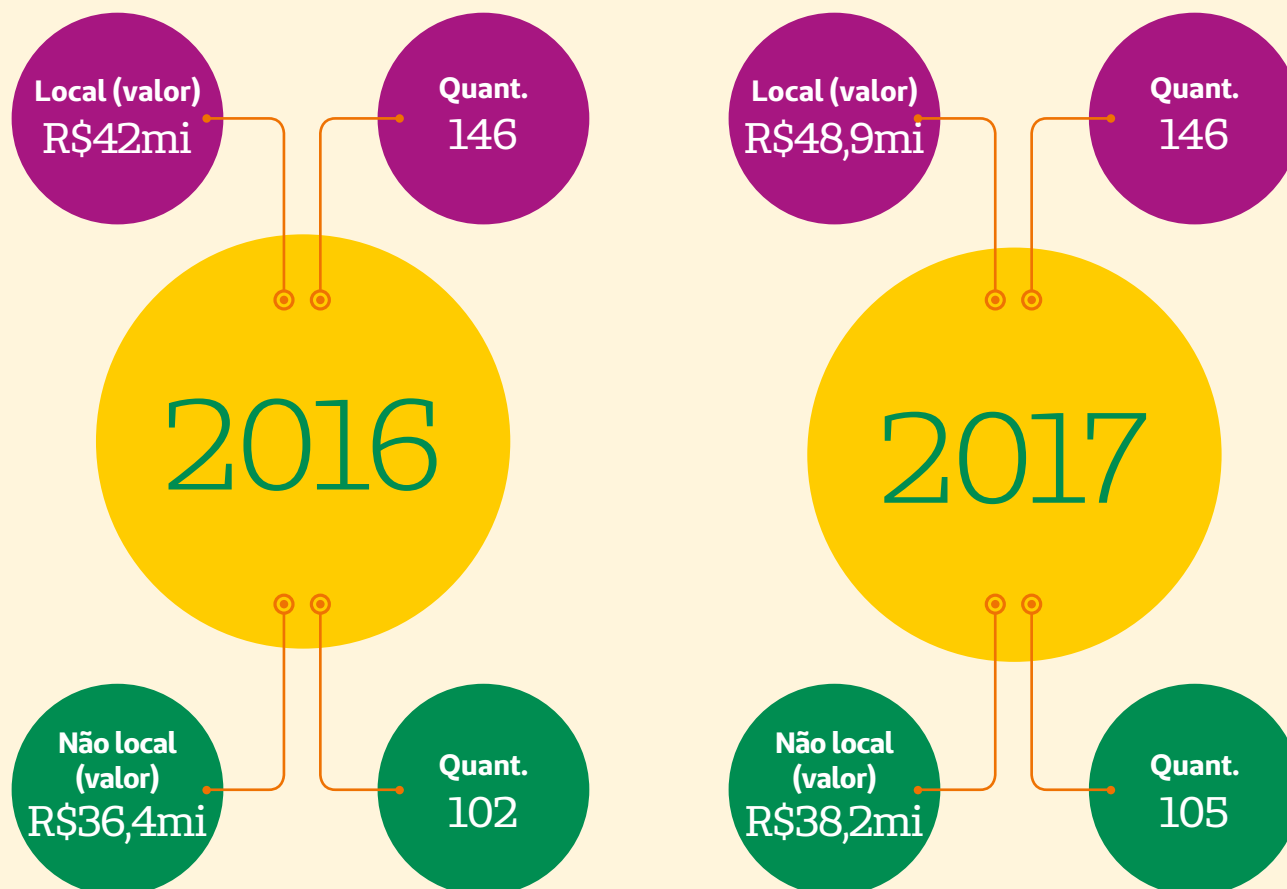
Relações comerciais

A Unimed Federação Rio entende que a relação que estabelece com fornecedores e parceiros é fundamentada em trocas justas e honestas em que todas as partes envolvidas se beneficiam. Para isso, têm normativas claras que impedem favorecimentos, relações de conflito de interesse e a contratação de fornecedores que atuam em desacordo com a legislação.

Da cadeia de fornecedores, destacam-se os serviços médicos como laboratórios, remoção, hospitais e consultorias médicas, seguidos de recursos tecnológicos, como os softwares e as telecomunicações, além de serviços operacionais que são bancos, consultorias e assessorias jurídicas.

Apesar da política de seleção de fornecedores ter em vista o custo das operações, em 2017, foram investidos mais de R\$48 milhões em organizações da cidade do Rio de Janeiro, frente R\$38 milhões em não locais.

INVESTIMENTOS E QUANTIDADE DE FORNECEDORES POR LOCALIDADE



Com o aumento das demandas operacionais em Auditoria em Saúde, a organização aumentou de 14 para 28 o número de consultores médicos e dobrou para oito a quantidade de prestadores de serviços em exames laboratoriais e imagem, bem como de internações clínicas e cirúrgicas.

Já na Central de Relacionamento, para atender as demandas da área, foram necessárias algumas adequações e a substituição da empresa prestadora do serviço de telefonia, fundamental para as atividades neste sentido.



02

JEITO DE CUIDAR
DAS PESSOAS

Trabalho de casa

O Jeito Unimed de cuidar das pessoas começa internamente, por isso, a cooperativa estabelece processos de gestão de pessoas com vistas na retenção de talentos e qualidade de vida dos 213 colaboradores que trabalham na cooperativa, dentre eles, contratados em regime CLT, jovens aprendizes, estagiários, prestadores de serviços e Diretoria.

CORPO FUNCIONAL

	2017		2016	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
CLT	115	61	112	76
Jovens Aprendizes	4	1	3	2
Prestadores de Serviços	9	16	5	14
Estagiários	1	1	0	1
Diretoria	0	5	0	5

CLT	Fem	Faixa etária			Masc	Faixa etária		
		> de 30	de 30 a 50	< de 50		> de 30	de 30 a 50	< de 50
Gestão	7	0	6	1	6	0	4	2
Técnico	41	4	30	7	27	7	16	4
Operacional	56	12	41	3	37	8	28	1
Apoio	6	4	2	0	1	1	0	0
Total	110				71			

Em atenção à Lei n.º10097/2000, a cooperativa realiza o programa Jovens Aprendizes em parceria com o Centro de Integração Empresa Escola (CIEE). Com contrato de trabalho de até 17 meses, os jovens são capacitados, na instituição formadora e na cooperativa, com atividades teóricas e práticas. Este programa de empregabilidade é chamado de Lapidando Talentos e tem como beneficiários, preferencialmente, filhos, sobrinhos, netos e afilhados de colaboradores.

Apesar da severidade do momento enfrentado pela cooperativa e pelo mercado de Saúde Suplementar, nos últimos dois anos, a instituição entende o valor agregado de sua força de trabalho, por isso, as movimentações de quadro funcional foram pequenas, com rotatividade registrada em 0,8%.

DESLIGAMENTO E ADMISSÕES DE COLABORADORES

	2016		2017	
	Admissão	Desligamento	Admissão	Desligamento
Mulheres	11	10	8	12
Homens	8	4	3	11
Até 30 anos de idade	10	5	10	9
De 30 a 50 anos de idade	9	8	0	10
Acima de 50 anos de idade	0	1	1	4

RETORNO PÓS LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE

	Maternidade	Paternidade
Total de Colaboradores		
2016	4	1
2017	3	1
Retorno		
2016	3	1
2017	1	1
Desligamentos Voluntários		
2016	1	0
2017	0	0
Desligamentos Involuntários		
2016	0	0
2017	0	0

Taxa de retorno
2016 - 80%
2017 - 50%*

* Duas colaboradoras ainda gozavam de licença maternidade até 31/12/2017.

Em ambos os anos, as taxas de retenção da cooperativa foram iguais às taxas de retorno.

As decisões financeiras e econômicas adotadas pela cooperativa, durante o exercício, trouxeram adequações que possibilitaram ainda a retomada da política de valorização interna e progressão de carreira, com um investimento de mais de R\$11 milhões em folha de pagamento, uma redução na ordem de apenas 6% em relação a 2016³.

A organização mantém uma política de cargos e salários bem estruturada, periodicamente revisada, condizente com o mercado e que acompanha as especificidades do quadro funcional, com colaboradores que possuem jornadas de trabalho distintas, que variam de 220, 200, 180, 100, 80 e 60 horas mensais.

³**Errata:** Em 2016, o investimento em salários foi de R\$ 12.354.103,28, diferente do publicado no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2013-2016.

MENOR SALÁRIO PAGO PELA COOPERATIVA



Sobre o maior salário pago pela cooperativa, vale ressaltar que é destinado ao colaborador com jornada de 220 horas semanais, e a proporção de seu salário em relação aos demais é na ordem de 5,57. Contudo, tendo em vista que a remuneração está alinhada com o tempo dedicado às funções, este valor não expressa de modo satisfatório sob a perspectiva de investimento financeiro hora/trabalho.

A média percentual de aumento na remuneração do corpo funcional foi de 4,08%, em conformidade com a negociação coletiva e que abrangeu todos os colaboradores contratados em regime CLT. Apesar de não possuir um prazo mínimo para as notificações referentes às mudanças de acordos coletivos, a cooperativa notifica seu corpo funcional tão logo elas ocorram, a fim de minimizar os impactos por meio de ferramentas como os canais de comunicação internos e alterações nas respectivas normas.

A Unimed Federação Rio mantém também um rol de benefícios agressivo, que soma esforços na retenção de talentos e que compõe uma expressiva fatia da remuneração direta oferecida aos colaboradores da organização.

Além da integração que recebe ainda no primeiro dia de admissão, a qual orienta os novos colaboradores quanto aos benefícios, a cooperativa mantém o diretório virtual acessível aos contratados, com todas as informações necessárias para seu acesso.

A área Administrativo – Gestão de Pessoas realiza o monitoramento destes incentivos, conforme a norma “Concessão de Benefícios”, que atende a todos os profissionais admitidos em regime CLT e dispõe de acesso às vantagens oferecidas pela organização, independentemente da jornada de trabalho. Em 2017, com a retomada do desempenho econômico, foi possível o retorno do abono natalino com redução de 50% do valor, tendo em vista que, em 2016, tinha sido suspenso em função da conjuntura a qual a cooperativa e o Sistema fluminense se encontravam.

As alterações na política de benefícios da cooperativa tiveram impacto direto no absenteísmo. Com vistas na redução de custos, a cooperativa iniciou descontos no auxílio refeição e transporte em ausências, sejam férias, licença ou folga. Deste modo, reduziu para 1,9% as faltas, antes contabilizadas em 6%, o que gerou a economia em torno de R\$220 mil.

Algumas das iniciativas, como assistência médica e odontológica, são extensíveis aos dependentes de colaboradores, como cônjuge e filhos. Como parte do compromisso com a diversidade e a não discriminação, estes benefícios podem contemplar os profissionais em união homoafetiva, sem qualquer distinção.

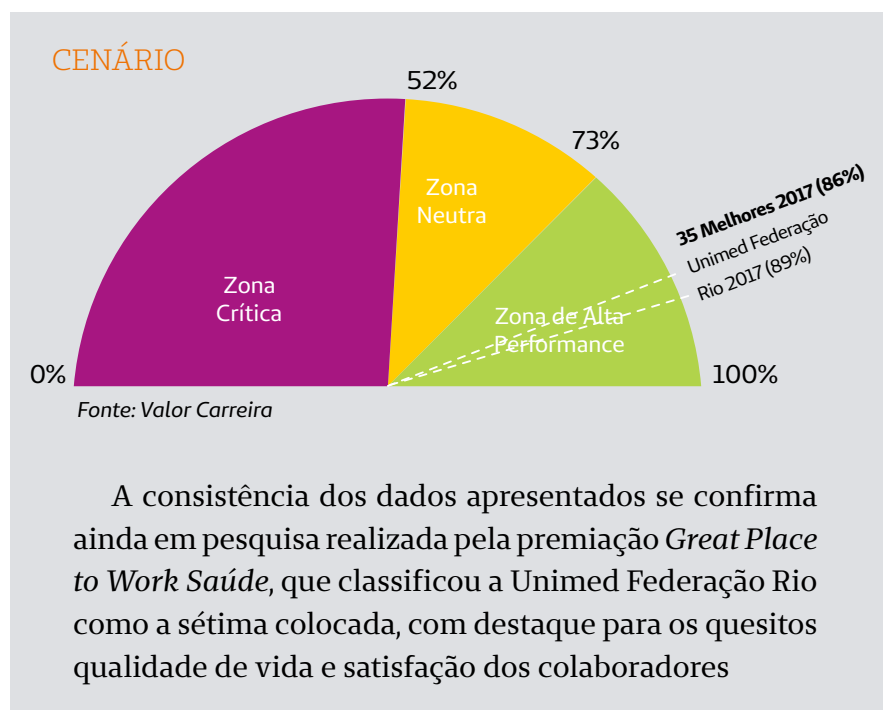
BENEFÍCIOS 2017	CLT	ESTAGIÁRIOS	TERCEIRIZADOS
Assistência Médica	Sim	Sim	Não
Assistência odontológica – livre adesão	Sim	Não	Não
Atestado de UAU	Sim	Sim	Sim
Auxílio alimentação	Sim	Não	Não
Auxílio creche	Sim	Não	Não
Auxílio funeral	Sim	Não	Não
Auxílio refeição	Sim	Sim	Não
Abono natalino	Sim	Sim	Sim
Banco de horas	Sim	Não	Não
Café da manhã	Sim	Sim	Sim
Campanhas de vacinação	Sim	Sim	Sim
Casual Day	Sim	Sim	Sim

BENEFÍCIOS 2017	CLT	ESTAGIÁRIOS	TERCEIRIZADOS
Cesta de Natal	Sim	Sim	Sim
Colaborador Destaque	Sim	Não	Não
Convênios com farmácias, restaurantes, academias e instituições de ensino.	Sim	Sim	Sim
Empréstimo consignado com taxas diferenciadas	Sim	Não	Não
Encontro com a Diretoria	Sim	Sim	Sim
Espaço convivência – Sala conforto	Sim	Sim	Sim
Família no Trabalho	Sim	Sim	Sim
Folga no aniversário	Sim	Sim	Sim
Horário de trabalho com três opções	Sim	Sim	Sim
Incentivo educação	Sim	Não	Não
Premiação por tempo de casa	Sim	Não	Sim
Previdência Privada	Sim	Não	Sim
Programa de capacitação e desenvolvimento profissional contínuo	Sim	Sim	Sim
Programa de gerenciamento de crônicos	Sim	Sim	Sim
Programa de prevenção ao câncer	Sim	Sim	Sim
Programa de qualidade de vida	Sim	Sim	Sim
Seguro de acidentes pessoais	Sim	Não	Não
Seguro de vida	Sim	Sim	Não
Seguro por afastamento temporário	Sim	Não	Não

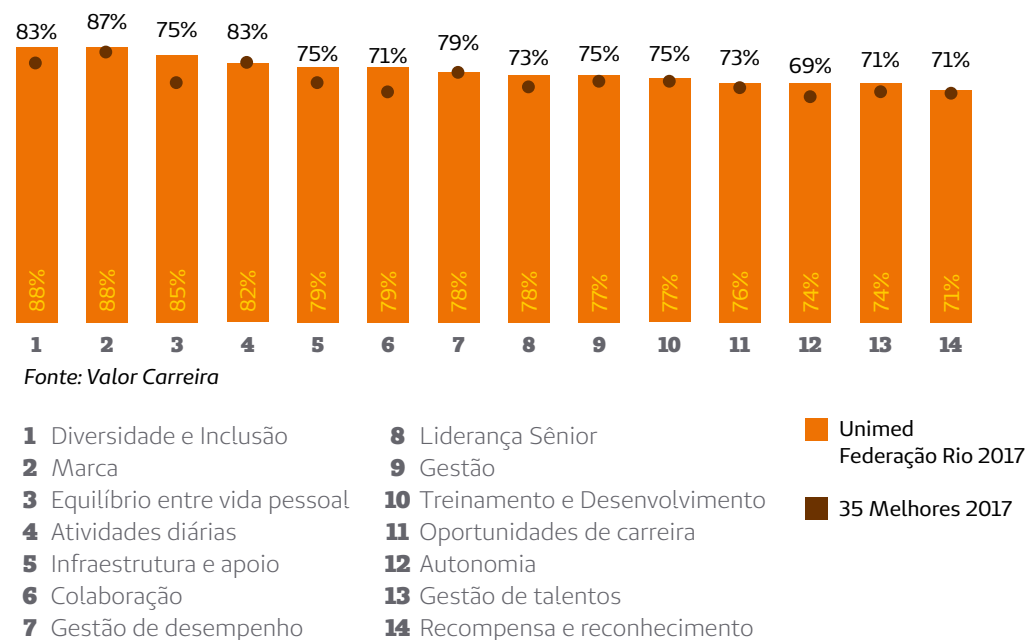
Sobre a previdência privada, vale destacar que é estendida a 100% do corpo funcional contratado em regime CLT, na modalidade PGBL. Com investimento correspondente a 1% do salário do colaborador, o benefício pode ser integralmente resgatado em caso de desligamento ou ao completar 65 anos de idade.

Em 2017, o investimento mensal da organização foi na ordem de R\$33 mil, incluindo contribuições referentes a colaboradores e Diretoria, cuja base de cálculo é diferenciada e corresponde a 10% dos rendimentos, durante o período de gestão.

Todo este esforço resulta num engajamento de 89% do corpo funcional, conforme constatou o relatório da revista Valor Carreira, no concurso Melhores na Gestão de Pessoas 2017, que classificou a cooperativa em quarto lugar na premiação. O percentual representa um aumento de 9% em relação ao ano anterior, no levantamento realizado pelo Planejamento Estratégico organizacional.



GRÁFICOS DE SATISFAÇÃO



Qualidade de Vida

Para alcançar níveis satisfatórios de qualidade de vida no trabalho, a organização tem atividades como *Quick Massage* que, desde 2006, disponibiliza 20 vagas semanais de *shiatsu* aos colaboradores, pelo período de 15 minutos. Há também a Ginástica Laboral, que tem o objetivo de atenuar os problemas causados pelo esforço repetitivo e promover o relaxamento físico e mental. Ambas são oferecidas por uma profissional fisioterapeuta habilitada às funções. Além deste, outros programas são oferecidos conforme adesão.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
Programa Antitabagismo	Lançado em 2011, proporciona suporte e acompanhamento médico, nutricional e terapêutico para que colaboradores fumantes deixem o vício. Como incentivo extra à participação, a cooperativa oferece auxílio financeiro para a aquisição de medicamento que inibe parcial e de modo mais fraco a necessidade de nicotina pelo organismo.
Yôga	Oferecido há cinco anos pela cooperativa, é aberto aos colaboradores em horários diferenciados.
Vigilantes do Peso	A iniciativa tem por objetivo auxiliar os colaboradores a alcançarem um Índice de Massa Corporal (IMC) adequado e atingir, assim, a qualidade de vida e prevenção de doenças.

Programa Para Viver Melhor	Realizado pela Unimed Rio, implanta ações preventivas como o Coração Saudável , o qual mapeia, anualmente, a saúde de colaboradores em risco de doenças cardíacas. A iniciativa Gestação Saudável , a partir de um ciclo de encontros, promove acompanhamentos físico e psicológico, além de orientações para uma gestação saudável. Este benefício é extensivo às companheiras de colaboradores e seus participantes recebem a visita de uma enfermeira no pós-parto, bem como um “Kit Boas Vindas ao Bebê”
Sala Conforto	Espaço oferecido aos profissionais para um momento de relaxamento, durante o horário de almoço. O local conta com televisão com acesso a canais fechados, computador, mesa de estudos e leitura, sofá e pufes.
Dia do Colaborador	Folga concedida a todos os colaboradores no seu mês de aniversário, cuja data deve ser, previamente acordada com seu respectivo gestor.

Apesar de não possuir obrigatoriedade legal para a constituição de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), ou algo similar, a cooperativa desenvolve, por meio do programa É Tempo de se Cuidar, ações que têm o intuito de promover a saúde e qualidade de vida dos seus colaboradores.

Dentre as iniciativas organizacionais estão o circuito ergonômico e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), os quais, em cumprimento

legal, realiza o mapeamento do perfil epidemiológico da cooperativa e norteia os seus programas desenvolvidos. Outro dado importante, a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) também é monitorada sistematicamente e seus dados balizam iniciativas que evitam reincidências.

Os resultados deste trabalho podem ser evidenciados nos índices apresentados de CAT e, embora não existam colaboradores em risco de doença ocupacional, em 2016, a Unimed Federação Rio teve três pessoas envolvidas em acidentes de trabalho, número reduzido em 100%, em 2017.

Qualificação

Manter uma força de trabalho capacitada e alinhada às demandas de mercado é fundamental para o sucesso de qualquer instituição e, no caso da Unimed Federação Rio, é também o cumprimento da sua missão. Por isso, a cooperativa tem como compromisso a gestão do conhecimento como fator chave para o desenvolvimento do negócio.

Os desafios econômicos impulsionaram a área de Gestão de Pessoas e os colaboradores a buscarem formas alternativas de viabilizar os treinamentos e as capacitações, com vistas no aprimoramento profissional. Para isso, parcerias foram firmadas e se tornaram fundamentais neste processo, o que significou um aumento de quase 11% nas horas de treinamento.

HORAS DE TREINAMENTO POR ANO E NÍVEL HIERÁRQUICO		
	2016	2017
Gestão	3301:50:00	2945:40:00
Técnico	11599:20:00	9929:50:00
Operacional	776:30:00	854:20:00
Apoio	100:30:00	3894:00
MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO		
Mulheres	7:27:10	54:40:58
Homens	27:50:02	125:49:49
MÉDIA DE HOMEM/HORA TRABALHO		
	74:04:33	84:43:48
TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO		
	15.778:10	17.623:50

Anualmente, como parte da análise e do monitoramento dos indicadores de corpo funcional, a cooperativa avalia o desempenho com 100% de seus colaboradores. Este trabalho tem subsidiado a Unimed Federação Rio para criar estratégias que promovam o desenvolvimento pessoal e profissional de seus colaboradores.

METODOLOGIA UTILIZADA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Auto avaliação,
avaliação de
lateral, um
superior e um
subordinado

Auto avaliação,
de um superior
e um lateral



Após a realização da pesquisa, os colaboradores recebem *feedback* dos seus pontos fortes e os que precisam melhorar. Com o apoio das lideranças e da área de Gestão de Pessoas, é alinhado um plano de desenvolvimento individual de carreira, acompanhado sistematicamente pelo setor.

Associado a isso, o Programa de Gestão por Competências analisa, por meio da avaliação de performance, a satisfação e realização pessoal dos profissionais, bem como expressa as habilidades a serem trabalhadas para que satisfaçam as demandas da cooperativa de modo assertivo. Além disso, por meio do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), a cooperativa disponibiliza treinamentos e capacitações para o aperfeiçoamento de sua força de trabalho.

Outro incentivo educacional oferecido são bolsas de estudo no valor de 50% da mensalidade em cursos de graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado, com teto de R\$650, desde que o curso seja identificado com a função desempenhada pelo colaborador. Além do *MBA In Company*, realizado junto à Fundação Getúlio Vargas (FGV), que está em fase de revisão de parceria pela cooperativa, além de negociação com entidades de ensino que possam atender a demanda ao lado da OCB/SESCOOP-RJ.

No momento, a cooperativa não possui nenhum programa específico para preparação da aposentadoria dos seus colaboradores. Poderá ser estudada a necessidade desta implantação, uma vez que a demanda para este público é muito pequena. O fato se deve por não haver restrição da permanência, na Unimed Federação Rio, após a aposentadoria, pois há colaboradores aposentados ativos no quadro funcional.





03

JEITO DE CUIDAR
DO MEIO
AMBIENTE

Nossas Emissões

Com operações estritamente administrativas, a Unimed Federação Rio possui impacto ambiental relativamente baixo, se comparado a outros setores da economia. Apesar disso, a cooperativa monitora periodicamente suas emissões e vem implementando, nos últimos dois anos, medidas efetivas de redução de impactos ambientais.

Por não estar enquadrada em legislações ambientais pelo modelo de negócio que desenvolve, a instituição ainda não utiliza o princípio da precaução como ferramenta de gestão. Contudo, medidas como substituição de lâmpadas fluorescentes por de *led* e a renovação de equipamentos de ar condicionado por modelos mais modernos e com menor consumo, são medidas tomadas a fim de minimizar impactos ambientais e econômicos em consumo de energia.

Como resultados preliminares dos processos de mudança implementados, em 2017 a organização registrou uma redução anual de consumo de energia 3,7% menor que no exercício anterior, mensurado em torno de 296KW/h de energia proveniente de hidroelétricas.

	2016	2017	Economia
Consumo de energia em KW/h	307.748	296,470	11.278
Consumo de energia em R\$	259.644,29	252.595,94	7048,35

EMISSIONES DO ESCOPO 2 PARA TODOS OS GASES (tCO₂e)

Fonte	CO ₂ e por gás (em toneladas)						Total tCO ₂ e
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	
Energia Elétrica	26,251	0,000	0,000	-	-	-	26,251
Total em toneladas							26,251
EMISSIONES TOTAIS DO ESCOPO 2 (tCO ₂ e)							26,251

Ainda em 2017, a cooperativa contabilizou uma emissão não expressiva e indicou nível zero em toneladas de gases emitidos em gases de fuga, em geral provenientes de equipamentos de refrigeração.

2016 -> 153 PSI $\cong$ 10,76 Kp (Kg/cm²)

2017 -> 237 PSI $\cong$ 16,66 Kp (Kg/cm²)

Ainda como parte do compromisso com o monitoramento das emissões de Gases Causadores de Efeito Estufa (GEE), a cooperativa acompanha também o deslocamento dos colaboradores nos trajetos de ida e volta do trabalho, incluindo diretores, gerentes e operacionais. Em 2017, foi constatado uma quantidade de 145,723 tCO₂e.

A extensão do tema ambiental nos serviços disponibilizados pela cooperativa é um desafio para o próximo exercício.

EMISSIONES DO ESCOPO 1 PARA TODOS OS GASES (tCO₂e)

Fonte	CO ₂ e por gás (em toneladas)						Total tCO ₂ e
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	
Total em toneladas							0,000
EMISSIONES TOTAIS DO ESCOPO 1 (tCO ₂ e)				0,000			
EMISSIONES DIRETAS (ESCOPO 1) DE CO ₂ advindos de biomassa (tCO ₂ e)							0,000

EMISSIONES DO ESCOPO 3 PARA TODOS OS GASES (tCO₂e)

Fonte	CO ₂ e por gás (em toneladas)					Total tCO ₂ e
	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	
Transporte Colaboradores	140,72	2,832	2,819	-	-	145,723
Total em toneladas						145,723
EMISSIONES TOTAIS DO ESCOPO 3 (tCO ₂ e)						145,723

Todos os dados descritos foram obtidos a partir da ferramenta de cálculos do Sistema Unimed, desenvolvida com base em critérios internacionalmente aceitos em termos de mensuração de emissões de GEE organizacionais. Contudo, a inclusão de meios de transporte elétrico e aquaviário, que fazem parte da rotina dos colaboradores desta organização, ainda não contabilizam no instrumento disponível, já tendo sido sinalizado à Confederação a sua necessidade.

Apesar do controle que a cooperativa realiza das emissões, ainda é um desafio ter uma alternativa para neutralização na cidade do Rio de Janeiro, pois as iniciativas identificadas acontecem fora do local de impacto. A inclusão de outros mecanismos também é intensão da Unimed Federação Rio para os exercícios que seguem, como deslocamentos em transportes locados, aéreos e eventos.



04

JEITO DE CUIDAR DO SISTEMA

Suporte ao estado

Um dos objetivos sociais da Unimed Federação Rio é a integração e representação do Sistema fluminense. A partir do assessoramento às cooperativas no estado, a organização busca insistentemente o desenvolvimento e o fortalecimento da marca.

Para que isso seja possível, é preciso que as estratégias sejam construídas em conjunto e com atenção às particularidades e demandas de nossos clientes. O direcionamento dos grupos de trabalho e comitês presentes no estado é ferramenta fundamental neste processo. A partir das discussões, reflexões e deliberações destes organismos, a Diretoria Executiva obtém um retrato claro e conciso da realidade que permeia nossos limites de atuação.

Além disso, o compromisso com a transparência nas especificações dos serviços prestados e produtos oferecidos, muitas vezes construído com a participação das Singulares do estado, além da realização de pesquisas de satisfação, contribuem para uma gestão eficiente e fidelização dos clientes da cooperativa.

Órgãos que subsidiam a assessoria da Diretoria Executiva

Grupo Estadual de Regulação (GERE)

O Grupo foi criado, em 2012, com objetivo de informar, discutir, ampliar conhecimentos técnicos e buscar um alinhamento de atuação e entendimento sobre as normas e assuntos pertinentes à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Desde sua criação até 2017, os representantes das Singulares fluminenses se reuniram 20 vezes para estabelecer discussões técnicas, com a participação de convidados, sempre que possível, como forma de integrar, representar e promover o desenvolvimento e a capacitação das Unimeds do estado do Rio de Janeiro.

A participação é restrita aos membros efetivos e suplentes indicados pelas Federadas, contudo, dependendo dos temas a serem tratados, outras pessoas podem ser convidadas para participar e agregar conhecimento.

Colégio Estadual de Auditores (CEA)

Composto por representantes das áreas de Auditoria Médica de cooperativas do estado, o CEA foi instituído pelo Conselho Federativo, em 2006, e, desde então, realiza encontros a cada dois meses. Suas deliberações contribuem para aperfeiçoar o Manual de Intercâmbio Federativo.

Com reuniões itinerantes, em 2017, se reuniu três vezes, tendo como última anfitriã a Unimed Volta Redonda.

Comitê Estadual de Enfermeiros Auditores (CEEA)

Este é um comitê técnico, composto por representantes da auditoria de enfermagem de todas as Singulares do estado do Rio de Janeiro. O CEEA se reúne sob demanda e, assim como no CEA, suas decisões são incluídas no Manual de Intercâmbio Federativo.

Criado em 2009, realizou sete reuniões abertas à participação de todos os colaboradores das Singulares com assuntos afins.

UNIRH

O grupo é formado por responsáveis pela área de Gestão de Pessoas das cooperativas do estado e, desde 2002, aborda as necessidades demandadas pelas operadoras, por meio de ações conjuntas, projetos e capacitações.

Em 2017, o grupo contabilizou três encontros, com média de 30 participações, que aconteceram de modo presencial e por videoconferência. A presença é aberta a todos os colaboradores da área de Gestão de Pessoas das cooperativas do estado, contudo, em assuntos transversais, outras áreas são integradas às discussões.

InTegrar

É um fórum técnico para gestores de tecnologia da informação das cooperativas fluminenses. Suas reuniões têm como finalidade deliberar mudanças sobre a transparência entre sistemas responsáveis pela captura, gestão, autorização e intercâmbio de planos de saúde no estado.

As reuniões acontecem, presencialmente, com participação das 20 Singulares do estado e suas decisões são encaminhadas e validadas pelo Conselho Federativo.

Grupo Permanente de Atendimento Estadual (GPA Estadual)

A cada dois meses, a Unimed Federação Rio reúne representantes da área de Atendimento do Sistema fluminense para diálogos que alinhem as condutas de assistência do Intercâmbio Federativo.

Em 2017, o grupo se reuniu, juntamente com o Comitê Estadual de Intercâmbio seis vezes com uma média de 20 participantes presenciais e por videoconferência, para tratar assuntos como indicadores de intercâmbio, rede federativa de prestadores, normas da ANS com impacto no atendimento e decisões sobre o atendimento do estado, além do monitoramento dos indicadores do *Ranking* de Intercâmbio fluminense.

Comitê Estadual de Intercâmbio (CEI)

Formado por representantes das áreas de Intercâmbio das Federadas em contas médicas e faturamento, o grupo conta com 40 integrantes do estado, entre membros efetivos e suplentes. Com representatividade de todas as cooperativas, os integrantes se reuniram bimestralmente, em 2017, a fim de normatizar condutas operacionais de intercâmbio.

Grupo Estadual de Comunicação e Marketing

Fundado em dezembro de 2017, o grupo tem por finalidade aproximar as áreas de Comunicação e Marketing das Federadas e fomentar o debate sobre assuntos de impacto no mercado de Saúde Suplementar.

O primeiro evento contou com a participação de 14 Singulares e a presença de 32 profissionais. Em 2018, a expectativa é a realização de reuniões trimestrais abertas a todos os colaboradores cujas atividades se relacionem com a pauta.

Grupo Estadual Comercial

Criado em 2006, o grupo teve suas atividades suspensas por cinco anos e foi retomado em 2017 atendendo ao pedido das cooperativas do estado. O grupo, organizado pela área de Mercado, realiza encontros que congregam dirigentes e lideranças das Singulares fluminenses. Durante o exercício, foi realizada uma reunião, que contou com a participação de 40 profissionais, representantes de 16 operadoras.

Os encontros são voltados para dirigentes, gerentes e coordenadores das áreas Comercial e Marketing das Federadas. Tem como objetivo discutir e trocar experiências sobre as adversidades na comercialização de planos e opcionais no Rio de Janeiro.

Grupo Estadual de Mídias Digitais

Com o intuito de aprimorar o relacionamento das áreas que permeiam a identidade digital das cooperativas fluminenses, o grupo reúne técnicos do Sistema em um espaço de troca de experiências, capacitação em Diretrizes Digitais Unimed e debates com vistas na unidade da marca Unimed na web.

Em 2017, foram realizadas três reuniões com participação de cerca de 25 profissionais. No próximo exercício, a cooperativa pretende realizar encontros trimestrais abertos a todos os colaboradores das cooperativas que desenvolvam atividades relacionadas ao tema.

Comitê Estadual de Sustentabilidade

Fundado há 12 anos, o grupo, que é aberto aos profissionais de sustentabilidade e áreas afins de todas as cooperativas do estado, tem por objetivo disseminar, engajar, colaborar e estimular a gestão para o desenvolvimento sustentável junto às Federadas do Rio de Janeiro. Além disso, prevê estimular a implantação da Política Nacional de Sustentabilidade na região fluminense, com foco nos resultados econômico, social e ambiental, ou seja, triplo resultado.

Em 2017, o grupo realizou quatro encontros que trouxeram pautas em cumprimento do plano de ação bianual do comitê, definido a partir de um estudo realizado nas cooperativas do estado do Rio de Janeiro e que visa, sobretudo, o empoderamento de multiplicadores para o desenvolvimento, fortalecimento e perenidade do negócio.

Grupo Estadual de Contadores

Com um encontro presencial e outros por videoconferência, durante 2017, o grupo, que reúne responsáveis pela contabilidade de todas as Unimeds do estado, se reuniu para discussão de aspectos técnicos pertinentes à área contábil.

Os temas abordados e as propostas de reunião são realizadas sob demanda e podem agregar, além de lideranças, outros profissionais de contabilidade por elas indicados.

Grupo de Gestores do PAC-Cardiologia

Formado por 18 representantes de Singulares que aderem ao serviço do Programa de Alto Custo (PAC) na modalidade cardiologia, desde 2000. Os médicos gestores participam de reuniões junto à assessoria do programa para “prestações de contas” de cunho técnico e correção de rumos do projeto, tais como recomendar a inclusão ou exclusão de procedimentos, análise do desempenho dos serviços credenciados, indicadores e os problemas enfrentados nas diversas regiões. Os encontros são produtivos tanto na formação de uma rede de informações, assim como no aprendizado na condução de situações diversas.

Comitê Técnico de Alto Custo (COTAC-RJ)

Formado em 2009, o grupo tem por objetivo discutir estratégias de negociação à redução dos custos. Para isso, 19 técnicos representantes das Singulares do estado se reúnem junto aos fabricantes de Dispositivos Médicos Implantáveis (DMI) sob o suporte da Gerência de Operações e Custos Assistenciais na Unimed Federação Rio.

Ao longo de 2017, foram realizadas 12 reuniões, negociadas nove tabelas nas especialidades de Artroscopia, Bucomaxilofacial, Cardiologia, Cirurgia Geral e Bariátrica, Endovascular, Neurocirurgia, Ortopedia Trauma, Otorrinolaringologia e Vascular.

STATUS 2017



3.778
Itens
negociados



62
Empresas
negociadas



-28,96%
Percentual
médio de redução

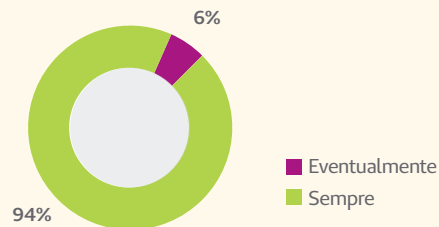
As negociações são aplicadas na tabela do COTAC, publicadas no Portal, com acesso livre aos representantes das Singulares. Esta tabela é o teto máximo para as DMI/OPME do Intercâmbio Federativo.

Com o intuito de identificar o grau de aproveitamento do grupo em relação às reuniões e aos valores negociados com os fabricantes, a cooperativa realizou uma pesquisa com as Federadas, cujos resultados demonstraram que as atividades são satisfatórias.

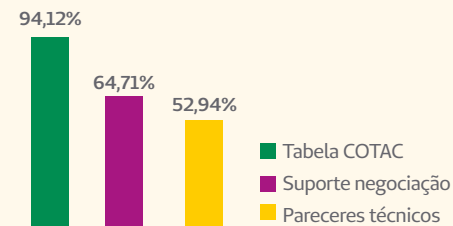
Para avaliar os serviços prestados em alto custo, a organização realizou pesquisa com seus clientes, cujos resultados demonstraram níveis satisfatórios de adesão e cumprimento dos objetivos propostos pelo Comitê.

AVALIAÇÃO

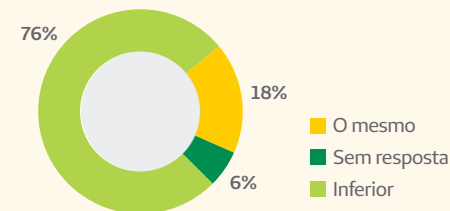
Sua Unimed conhece os serviços realizados pelo Comitê Técnico de Alto Custo COTAC?



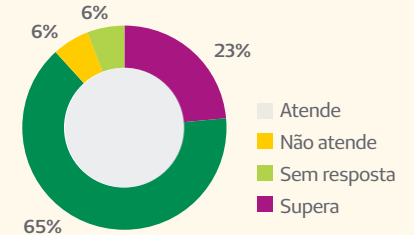
Quais os serviços do COTAC que a sua Unimed utiliza?



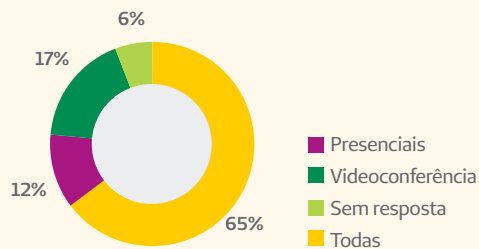
Em comparação com o mercado, o que acha dos preços negociados na tabela do COTAC?



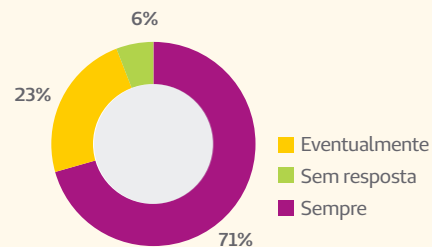
Quão conhecedor considera o nosso colaborador diante das suas necessidades?



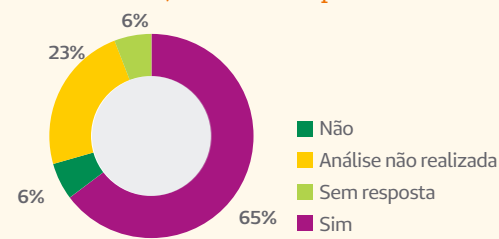
O representante Técnico participa de quais reuniões do COTAC?



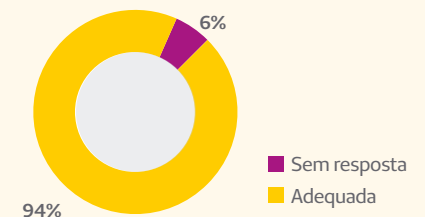
A sua Unimed se beneficia das linhas e empresas negociadas pelo COTAC?



Considerando a evolução do custo anual com OPME x quantidade de beneficiários, o resultado é positivo?



Qual é a qualidade das respostas do suporte técnico do COTAC?



Grupo de Recursos Próprios

Hoje com 12 hospitais próprios no estado do Rio de Janeiro, a Unimed Federação Rio liderou a criação do Grupo de Recursos Próprios, que reúne os gestores dos hospitais e prontos atendimentos próprios das cooperativas fluminenses, e, por meio do qual, diversos outros comitês se reúnem para tratar de assuntos técnicos e estratégicos, referentes ao desempenho, qualidade e desenvolvimento dos serviços prestados.

Comitê da Qualidade

Em 2017, este comitê formado por colaboradores dos setores de qualidade dos hospitais Unimed, durante o exercício, teve encontros para tratar de assuntos como análise dos *checklists* de prontos atendimentos, análise crítica dos processos de auditoria / avaliadores, resultado da qualificação e análise crítica dos processos de auditoria, entre outros indicadores de qualidade da assistência.

Comitê de Padronização de Materiais e Medicamentos

Com sete reuniões acumuladas ao longo do exercício, o comitê realizou compras consolidadas de materiais e medicamentos. Seus encontros têm representatividade de hospitais e prontos atendimentos Unimed fluminenses, e podem ocorrer presencialmente ou por videoconferência.

RESULTADO DAS COMPRAS CONSOLIDADAS EM 2017

R\$ 5,32
milhões

VALOR
PAGO

R\$ 378
mil

VALOR ECONOMIZADO
PELAS SINGULARES

Comitê de tabelas

Os membros do Grupo de Recursos Próprios que desejam compilar e oferecer informações para os ajustes de tabela participam desse comitê com o intuito de submeter os resultados para fomentar o índice de reajuste anual das tabelas praticadas no Estado do Rio de Janeiro.

De mãos dadas

Com a missão de promover o desenvolvimento no estado, além dos grupos de discussão e trabalho, a cooperativa voltou a realizar, em 2017 os encontros técnicos para profissionais de suas Federadas.

O I Encontro Unimed RJ de Capacitação e Estratégia reuniu executivos, dirigentes, expositores e técnicos, durante três dias, para discutir assuntos relacionados ao Atendimento, Auditoria em Saúde, Intercâmbio, Ouvidoria, Operações e Custos Assistenciais, Atuarial, Econômico-Financeiro, Jurídico, Regulação, Gestão de Pessoas, Recursos Próprios e Tecnologia da Informação.

Com a temática de “Superar desafios e escalar resultados”, o evento reuniu 372 participantes, em Angra dos Reis, com pautas focadas em valores como superação, novos desafios, mudanças, oportunidades e dedicação. A partir

destes conceitos, inseridos ao atual momento do cenário político-econômico nacional, a Unimed Federação Rio consolidou as diretrizes do Sistema Unimed fluminense, com estímulo à discussão de assuntos estratégicos.

O momento foi também de entrega do Prêmio Melhores Práticas – PMP 2017, iniciativa da organização que confere reconhecimento às cooperativas com melhor desempenho em Atendimento e Intercâmbio, Auditoria em Saúde, Controladoria, Gestão de Pessoas, Regulação, Sustentabilidade, Tecnologia da Informação e Órteses, Próteses e Materiais Especiais.

Nesta edição, foram 19 cooperativas concorrentes dos selos de Destaque ouro, prata e bronze, conferidos para aquelas cuja pontuação seja maior nas categorias relacionadas.



Unimed
Campos



Unimed
Três Rios



Unimed
Araruama

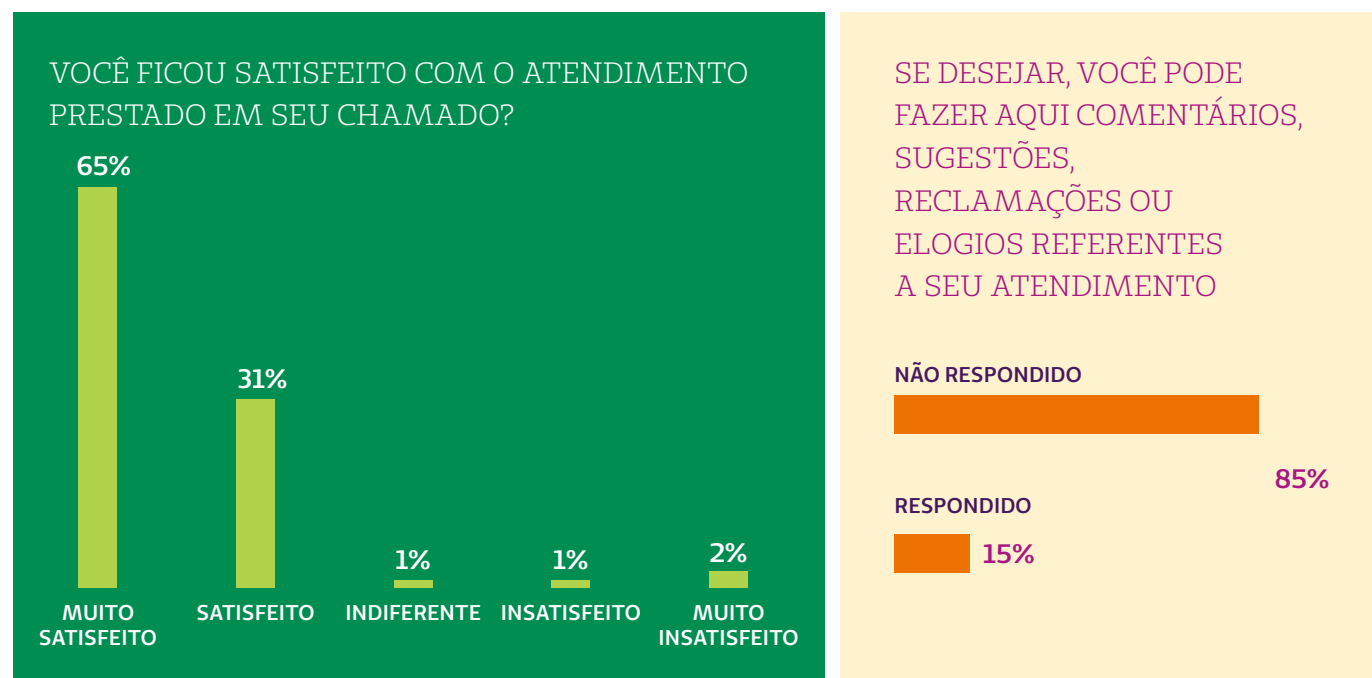
Ao assumir a Diretoria da cooperativa, o grupo eleito iniciou uma série de ajustes para recuperação das Singulares do estado em situação de crise, bem como ajustou algumas condutas, a fim de alinhar o negócio à Confederação e dirimir questões pertinentes ao Sistema.

Dentre elas, a cooperativa iniciou credenciamento de prestadores de serviços na cidade do Rio de Janeiro, com vistas ao atendimento de clientes de Unimeds do estado em atendimento em intercâmbio. Em 2017, dois prestadores importantes entraram no rol de atendimento das cooperativas para assistir usuários dos planos de saúde das 19 Singulares do interior. A expectativa é o aumento do credenciamento a fim de ampliar os serviços oferecidos pelas Unimeds na cidade.

Além dessa, outras iniciativas dão conta das atividades da organização pensadas para a sustentabilidade das cooperativas do estado.

SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os serviços disponibilizados em tecnologia da informação demonstram-se pela qualidade, otimização das rotinas das cooperativas do estado, além de evidenciar grande aceitação pelos técnicos e equipes das Federadas.



O compromisso na assertividade das soluções propostas pela área de Polo de Tecnologia é evidenciado ainda na adesão, desde 2010, ao Desenvolvimento Ágil de *Software*, um manifesto aberto que aponta um conjunto de metodologias para o aprimoramento ágil e providencia uma estrutura conceitual para reger projetos de engenharia de *software*.

O processo atual adotado pela Unimed Federação Rio é uma mescla de vários modelos de progresso eficiente, mundialmente utilizados e adaptados ao contexto organizacional. Desde a estruturação do núcleo de desenvolvimento, a Fábrica de *Software*, a cooperativa busca aliar a expertise e as melhores práticas de avanço de *software* às necessidades peculiares da instituição, verificando quais práticas se adequam melhor ao contexto e cultura da cooperativa.

Plano Diretor de TI

Por meio deste serviço, o Polo de Tecnologia da Unimed Federação Rio oferece suporte às organizações do Sistema para que desenvolvam o planejamento da gestão de informática de modo estruturado e sobretudo, alinhado à estratégia do negócio da companhia. Além das demandas já postas, o plano traçado para a Federada busca se antecipar e responder às possíveis questões que possam surgir futuramente.

Embora não tenham sido implementados os planos diretores, nos últimos dois anos, está disponível às cooperativas que tiverem interesse, mediante contato com o Polo de Tecnologia da Unimed Federação Rio.

Contratos de Volume

Disponíveis para todas as cooperativas do estado por meio de Contratos de Volume, a cooperativa realiza a negociação de diferentes serviços relacionados à informática e telecomunicações às Singulares, o que possibilita condições especiais de aquisição em função do volume.

Além disso, nos últimos dois anos, a instituição firmou parcerias e convênios que oferecem ferramentas para a captura eletrônica, locação de recursos de rede e conectividade.

Com adesão de todas as Federadas em pelo menos um dos contratos celebrados pela Unimed Federação Rio e sem histórico de desvinculação, nos últimos dois anos, a cooperativa tem possibilitado às Singulares ferramentas de alta performance a custos reconhecidamente inferiores se comparados à investidas individuais por parte das cooperativas fluminenses.

Serviços em Sistemas

Os programas de computador são fundamentais para o cotidiano das instituições, por isso, a cooperativa disponibiliza às Unimeds do estado os serviços em sistemas, que implantam, administram, oferecem suporte e treinamento para os seus profissionais. A contratação dos serviços federativos tem um custo subsidiado às Federadas fluminenses, além de oferecer soluções customizadas, atentando sempre para a aderência aos processos de trabalho e negócios das operadoras.

A iniciativa se divide em dois eixos de atuação, o negócio Unimed, que oferece suporte aos sistemas de gestão de planos de saúde e suas variações, e a gestão de Controladoria/Financeiro-Contábil, com foco direcionado para sistemas ERP, de forma a garantir a adequação dos processos das Singulares às normas financeiro-contábeis estabelecidas em nível nacional e internacional e às melhores práticas de mercado.

Em 2016 e 2017, a equipe do Polo de Tecnologia realizou treinamentos, planejamentos e preparação para a migração do sistema de gestão UNICOO para a nova versão ERP TOTVS12. Acumula-se, até o momento, aproximadamente, 20 mil horas de treinamento para que a equipe assuma e coordene um movimento uniforme de migração e manutenção dos padrões operacionais no sistema adotado pelas Unimeds do estado.

Serviços de Infraestrutura

A Unimed Federação Rio disponibiliza, por meio do Polo de Tecnologia, projetos de implantação e treinamento nos recursos de infraestrutura para a tecnologia da informação das cooperativas fluminenses. Com ativos de redes Cisco, plataformas de servidores *Linux* e *Microsoft* e bancos de dados *Oracle*, a organização oferece suporte à administração de soluções e do seu ciclo de vida.

Ao aderir aos serviços em infraestrutura, as Singulares têm acesso a custos reduzidos, além da consultoria na implantação das ferramentas, com soluções customizadas e alinhadas às demandas de cada cliente e visitas técnicas pelos colaboradores da entidade.

Com adesão de todo o Sistema fluminense, o serviço realizou, nos últimos dois anos, atendimento superior a 10 mil pedidos de suporte técnico e implantação de soluções, com mais de mil diárias de visitas técnicas cumpridas pela equipe.

Voxis

Trata-se de um aplicativo que automatiza o processo de auditoria de contas médicas, simplificando o fluxo de cobrança e pagamento entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços médicos por meio da internet.

Projetado pela cooperativa e desenvolvido em parceria com a empresa Acol Informática, a ferramenta possui funcionalidades inovadoras, além de atender, integralmente, o padrão ANS/TISS, incorporando um variado conjunto de regras de conteúdo e protocolos de comunicação consagrados na área de saúde. Isto facilita a integração dos sistemas da cadeia de negócios.

Nos últimos anos, além do suporte e manutenção do VOXIS à 13 cooperativas fluminenses, a Unimed Federação Rio foi contratada por mais 32 cooperativas médicas espalhadas em 8 estados do país.

Radar

Criado para as cooperativas fluminenses com base em premissas estratégicas definidas pelo Conselho de Administração da Federação Rio, o Radar Federativo é uma ferramenta que realiza o mapeamento da dinâmica assistencial da carteira de clientes do estado. Por meio de prismas que permitem análises pormenorizadas sobre as mais diversas perspectivas, o Radar Federativo não só aponta tendências iminentes, como projeta o resultado de eventuais ações que se pretenda promover na dinâmica assistencial da Operadora, com vistas no equilíbrio econômico e financeiro da Singular. Este funciona como uma importante ferramenta de gestão que subsidia a tomada de decisão.

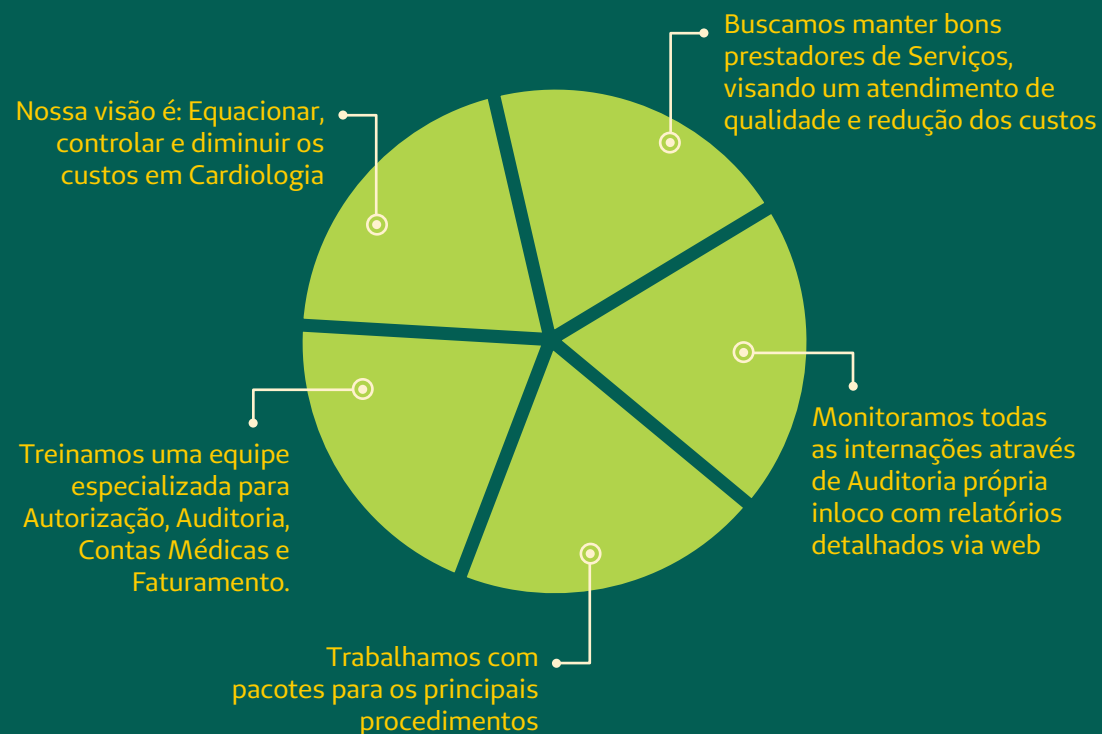
Nos últimos dois anos, o produto se consolidou como uma ferramenta fundamental no estabelecimento das estratégias operacionais das Federadas usuárias, monitorando o equilíbrio assistencial, mitigando eventuais riscos decorrentes da operação e, sobretudo, com apoio ao processo de tomada de decisão para eventuais ações de reequilíbrio da sinistralidade.

SOLUÇÕES DE SAÚDE EM ALTO CUSTO

Na busca pela identificação das estratégias que venham a contribuir para a redução dos custos das Singulares a luz das boas práticas assistenciais, a área de Operações e Custos Assistenciais (OCA) disponibiliza às Federadas fluminenses um rol com oito produtos.

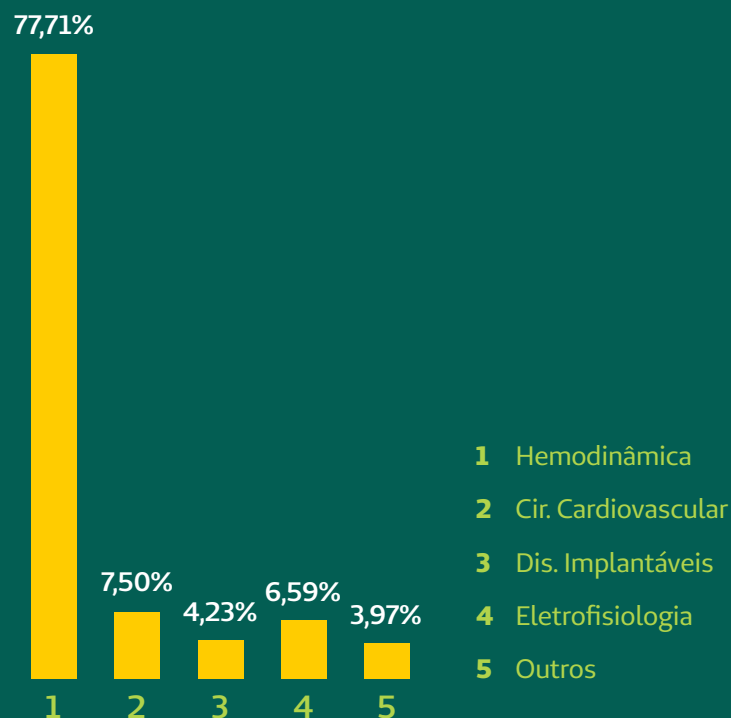
Programa de Alto Custo em Cardiologia (PAC-Cardiologia)

Com adesão de 18 Singulares do estado e mais de 17 anos de experiência, já foram realizados mais de 53 mil procedimentos. O PAC-Cardiologia tem por finalidade equacionar, controlar e, eventualmente, diminuir os crescentes custos nos procedimentos cardiológicos de pacientes Unimed fluminenses.



Com uma gestão participativa do grupo de gestores cardiologistas das cooperativas do Rio de Janeiro, o programa atendeu, em 2017, mais de 3,8 mil procedimentos.

DISTRIBUIÇÃO DE GRUPOS DE PROCEDIMENTOS

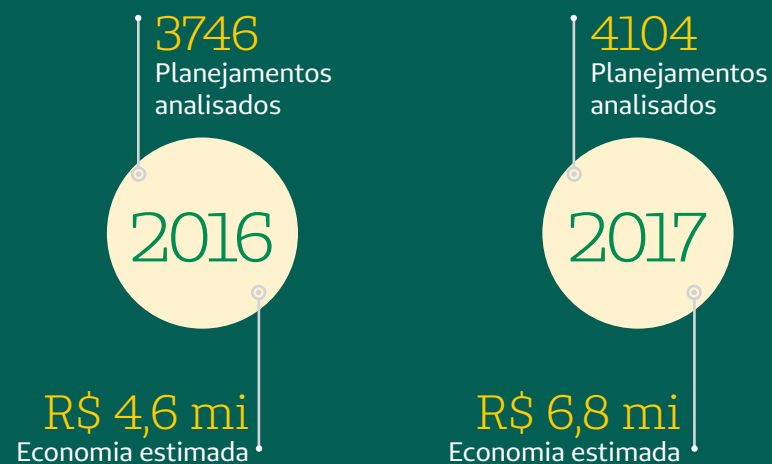


Outro diferencial é que a consultoria especializada em Cardiologia, durante 2017, passou a prestar suporte e pareceres para uma Singular fora do estado.

Programa de Alto Custo em Oncologia (PAC-Oncologia)

Consultoria especializada em Oncologia (Quimioterapia e Radioterapia), a qual avalia tecnicamente e em tempo real, as propostas terapêuticas. Além disso, auxilia as Federadas com o embasamento técnico para autorização/negativa do planejamento solicitado.

Foi disponibilizado o sistema E-services de Oncologia, que atua como facilitador às Singulares, prestadores de serviço e clientes. Nele ficam disponibilizados todos os tratamentos solicitados, avaliados e realizados.



Programa de Amparo a Altos Sinistros (PAAS)

Criado em 2005, a iniciativa possibilita maior proximidade com pacientes internados fora da área de atuação da cooperativa de origem. Isto é possível a partir da auditoria dinâmica per/pós evento, composta por uma equipe de auditores federativos que realiza o monitoramento dos clientes e emite o relatório detalhado às Singulares que aderem ao serviço.

No total, nove Unimeds no estado integram o programa e recebem acompanhamento dos clientes internados e, bimestralmente, são ressarcidos de parte dos valores das contas. Nos últimos dois anos, foram restituídos mais de R\$42 milhões.

VISITAS REALIZADAS EM ACOMPANHAMENTO AS INTERNAÇÕES:



Visitas realizadas pela equipe de Auditoria Externa



Visitas realizadas pela equipe de Auditoria Externa

REEMBOLSOS EFETUADOS VIA CCRJ PAGOS ÀS SINGULARES PARTICIPANTES:



2016 - R\$ 23.815.903,78

2017 - R\$ 18.559.888,61

Plano Assistencial do Rio de Janeiro (PARJ)

Criado em 2000, o PARJ viabiliza a continuidade da assistência médica dos dependentes de clientes titulares que foram a óbito por até cinco anos. Assim, demonstra o jeito de cuidar Unimed.



1.514
Clientes Sinistrados

1.424
Clientes Sinistrados

Programa de alto custo em unidade de terapia intensiva (UTI-WEB)

O Programa mantém uma equipe de médicos especializada em UTI adulto, neonatal e pediátrica a fim de normatizar internações, prorrogações, avaliar procedimentos e auxiliar cooperativas no que se refere aos clientes internados.

Por meio de um sistema desenvolvido pela Unimed Federação Rio, a iniciativa monitorou, em 2017, quase duas mil prorrogações. Com isso, foi oferecido às Federadas o gerenciamento de custos para o tratamento de pacientes em cuidados intensivos, já que a ferramenta possibilita ter os dados fundamentais sobre pacientes, hospitais, internações e produzir um comparativo de prestadores e a gestão de indicadores de tempo de permanência em UTI, taxa de mortalidade, infecção, entre outros.

Em 2017, o programa foi contemplado com uma Inteligência por meio de Scores SOFA, GLASGOW, PMODS, SNAPPE II, entre outros, os quais, após o preenchimento das informações do paciente pelo médico intensivista, emite um parecer automático para permitir ao auditor da Singular o “autorizar ou não”, ficando a critério do próprio cliente do sistema submeter a análise da prorrogação para a consultoria especializada da Unimed Federação Rio.



Transporte Aeromédico

Com mais de 300 remoções realizadas em 2017, o transporte aeromédico oferece aos pacientes das cooperativas do estado o deslocamento aéreo feito a partir de indicação médica, em função da necessidade de recursos hospitalares indisponíveis para o atendimento local.

Além disso, o serviço disponibiliza o “repatriamento”, ou seja, a modalidade na qual o cliente da Singular é transferido para o hospital pertencente à rede credenciada e área de atuação de sua cooperativa.

O produto está disponível a todas as cooperativas do estado e pode ser utilizado por clientes que realizem adesão em contrato pelo serviço, junto à sua Unimed.



SOLUÇÕES ATUARIAIS

As atividades desenvolvidas pela gerência Atuarial e de Estratégia da Unimed Federação Rio fornecem instrumentos às Singulares de todo o estado para o desenvolvimento do seu negócio com rentabilidade. Monitorando as tendências de mercado e contribuindo para um posicionamento estratégico. Os serviços prestados são percebidos pelas Federadas como de alta qualidade e em pesquisa de avaliação, realizada para o Planejamento Estratégico organizacional, que tem vigência até 2017, os serviços obtiveram grau de satisfação 4,54 no total de 5.

Análises Atuariais e de Mercado

Com as análises periódicas do equilíbrio da carteira do estado e o mapeamento do mercado de Saúde Suplementar, a cooperativa disponibiliza dados para subsidiar a tomada de decisão pelas Singulares do estado. Esses estudos são disponibilizados aos profissionais atuários, comerciais, de regulação, contadores e lideranças das cooperativas fluminenses por meio de ferramentas como o Informe Atuarial e de Estratégia, Conexão Atuarial e *e-mails* encaminhados ao mailing da área. Todos os profissionais do Sistema fluminense podem solicitar a inclusão de seu endereço para receberem as informações produzidas.

Análise dos produtos das Singulares

Estudo elaborado a partir da análise dos planos oferecidos pelas Federadas, realizado com os dados encaminhados à área Atuarial e de Estratégia.

Análise de Mercado

Estudo aprofundado do segmento de Saúde Suplementar englobando uma projeção de tendências de mercado, com avaliação referente ao número de beneficiários, distribuição por tipo de operadora, presença dos planos de saúde no mercado, índice de sinistralidade por categoria de operadora e características de planos oferecidos por outras operadoras, dentre outros.

Análise da Concorrência

Estudo das estratégias adotadas pelas diversas modalidades de operadoras do segmento de Saúde Suplementar, com base na avaliação de dados como posicionamento de mercado, processos de crescimento – verticalização, fusões e aquisições, expansão para novas áreas de abrangência, entre outros elementos, visando o monitoramento dos movimentos da concorrência.

Análise dos impactos de novas normas

Por meio da análise das normativas da ANS relativas a produtos e técnicas/atuariais, a cooperativa avalia e fornece pareceres inerentes às adaptações e reestruturações necessárias para que as Singulares do estado atendam às demandas do órgão regulador.

Outras análises

Além dos estudos descritos, a área Atuarial e de Estratégia da Unimed Federação Rio realiza diversas análises sob demanda das cooperativas do estado, como rentabilidade dos planos, metodologia de cálculo do Índice de Desenvolvimento em Saúde Suplementar (IDSS), análise de carteira, entre outras.

Assessoria Atuarial e de Produtos no Atendimento à Legislação e Suporte junto à ANS

É um serviço oferecido para apoiar as Singulares nas questões atuariais e relativas a produtos junto à agência reguladora. Consiste em prestar esclarecimentos sobre a normatização por meio de diferentes veículos *e-mail*, telefone, pessoalmente, e mesmo no contato direto com a ANS, caso necessário.

Cálculo de Provisões e demais Garantias Financeiras

Conforme normativa da ANS, as operadoras de planos de saúde necessitam de provisões para cobrir custos inerentes ao negócio, exemplo disso é a Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA) e para Remissão. Além disso, o órgão regulador impõe metas que devem ser cumpridas, até 2022, sobre as garantias das operadoras no que tange ao capital para suas operações. A Unimed Federação Rio disponibiliza às suas Federadas os cálculos com base nos estudos atuariais.

Cálculos Atuariais e Estatísticos

Desenvolvimento de cálculos atuariais/estatísticos para fins específicos, como cálculo do índice de sinistralidade, impacto da adesão a produtos de seguros, custo de agravo, impacto de novo rol de procedimentos, entre outros.

Desenvolvimento de aplicativos para cálculos

A gerência Atuarial e de Estratégia desenvolve aplicativos para cálculos com o objetivo de facilitar o dia a dia das Singulares. Estes aplicativos podem ser sistemas em *Excel* ou *Visual Basic* e são de fácil utilização.

Provisões e demais Garantias Financeiras

Desenvolvido para apoiar as Singulares no cálculo das garantias financeiras que não adotam a metodologia de cálculo atuarial. O programa é atualizado, constantemente, conforme alterações na normatização imposta pela ANS.

Adaptação de Contratos

Permite que as Singulares identifiquem imediatamente o percentual de reajuste calculado por metodologia atuarial, conforme os critérios estabelecidos pela ANS, para ajustamento dos contratos.

Valores limites de comercialização

Avaliação automática da adequação do percentual de reajuste de planos aos limites mínimo e máximo para comercialização do produto, conforme determinado por Nota Técnica Atuarial.

Outros aplicativos

Sob demanda das Singulares, outros aplicativos podem ser criados pela gerência.

Estruturação de Portfólio de Produtos

Análise dos planos que compõem o portfólio das Singulares. Tem o objetivo de identificar os produtos com características adequadas ao mercado que a cooperativa deseja atingir, além de correlacionar os planos comercializados com os resultados projetados pela operadora.

Estudos Atuariais e Estatísticos

Análises de diferentes cenários, a fim de calcular o impacto futuro para o negócio, as principais são:

Estudo de impacto de aumento da remuneração dos prestadores

Desenvolvido para dar suporte às Singulares na definição de índices adequados de reajuste de prestadores.

Estudo de Custos Assistenciais

É o mapeamento do cenário de custos assistenciais das Federadas de dados como frequência de consultas e exames, índice de internação, despesas locais e em intercâmbio, índice de sinistralidade, entre outros.

Variação de Custos Médicos e Hospitalares (VCMH)

Mensuração do índice de Variação de Custos Médico-Hospitalares (VCMH) da carteira das Singulares no estado do Rio de Janeiro, com a finalidade de dar suporte para a definição de reajuste das tabelas de comercialização e tomada de decisão quanto ao monitoramento de desempenho e da carteira.

Outros estudos estatísticos e atuariais

Além dos estudos e análises apresentados, a cooperativa realiza outros estudos conforme a demanda das Singulares fluminenses. O objetivo é apoiar o Sistema no desenvolvimento das ações táticas e operacionais. Alguns destes estudos realizados são despesas por especialidade clínica, impacto do comissionamento no custo dos planos e indicadores de Recursos Próprios.

Nota Técnica Atuarial

As notas técnicas são elaboradas para a descrição da metodologia de cálculo atuarial utilizada, considerando as características específicas das Singulares e atendendo as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

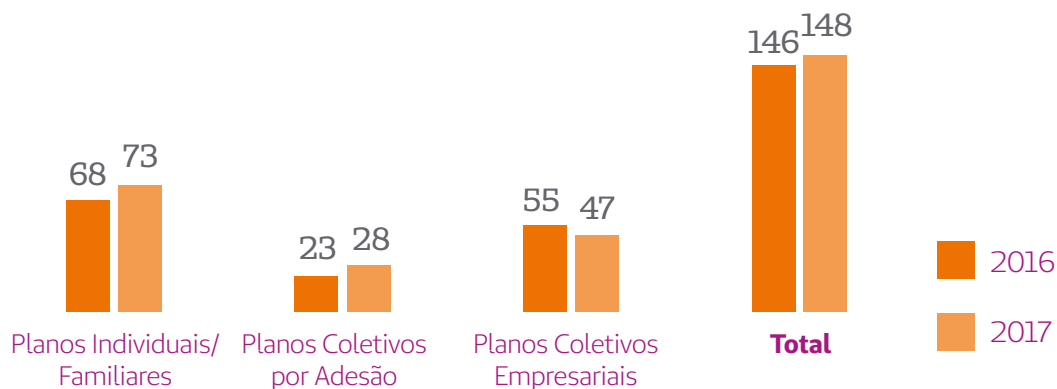
Nota Técnica de Produto

A elaboração de Nota Técnica de Registro de Produto (NTRP), uma das atribuições da área, é um detalhamento dos cálculos atuariais que subsidiam a estruturação do preço dos planos comercializados, respeitando as singularidades de cada Federada, bem como as características de produtos comercializados.

A elaboração de nota técnica é essencial para a precificação dos produtos de acordo com os riscos do negócio e atendimento às normas da ANS.

No gráfico abaixo se verifica a quantidade de produtos com NTRPs elaboradas, por tipo de contratação.

QUANTIDADE DE PLANOS COM ELABORAÇÃO DE NTRP



Nota Técnica de Provisões

Descrição da metodologia atuarial utilizada para o cálculo da reserva financeira que a cooperativa médica deve possuir para arcar com as despesas assistenciais decorrentes, por exemplo, do benefício de remissão e eventos ocorridos e não avisados.

Outras Notas Técnicas Atuariais

Desenvolvidas, entre outros casos, em função de alterações na normatização da Saúde Suplementar, como Nota Técnica de Adaptação de Contratos Não-Regulamentados.

Precificação de Produtos/Contratos

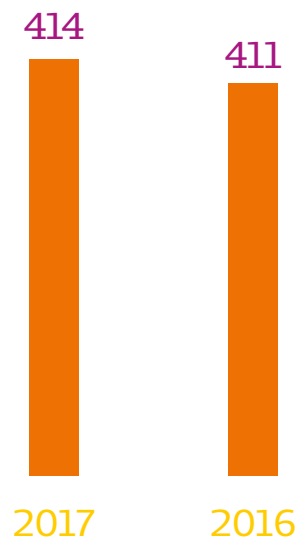
Consiste em cálculos desenvolvidos com base em dados estatísticos, como características dos produtos comercializados pelas cooperativas, comportamento dos beneficiários de cada plano e preços praticados no mercado, de forma a definir o valor adequado a cada produto oferecido pelas Singulares. Este serviço atende à normatização da ANS.

Reajuste de Produtos/Contratos

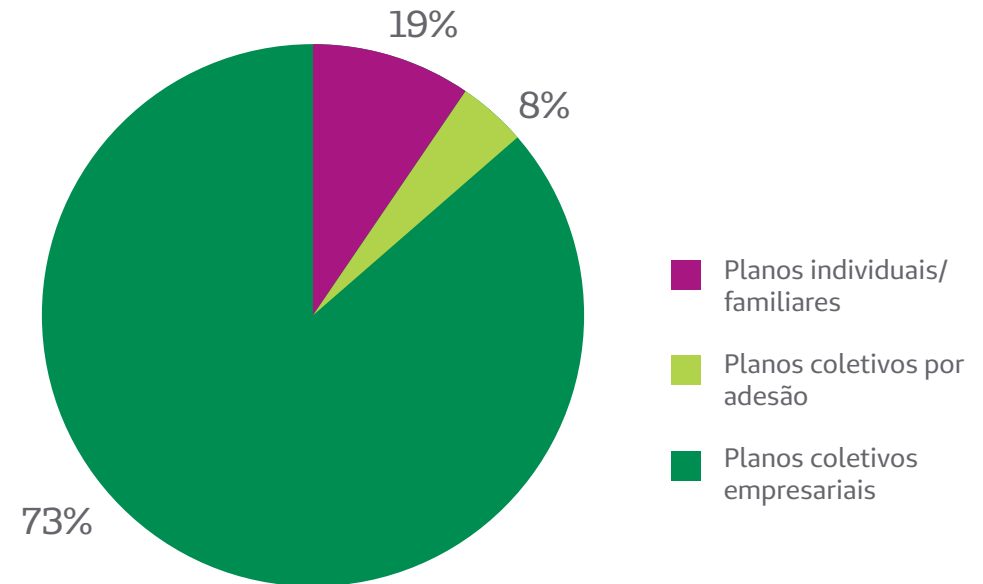
Consiste na análise dos dados relativos ao resultado dos produtos das Singulares, de forma a determinar o percentual de reajuste adequado para que o produto seja competitivo e garanta o retorno financeiro necessário à cooperativa médica.

Com métricas alinhadas ao comportamento da carteira, tabelas de preços praticadas no mercado, características do contrato, dentre outras variantes, foram precificados em 2016 e 2017, uma quantidade significativa de produtos, mais de 400 cada ano.

CÁLCULOS DE PRECIFICAÇÃO/REAJUSTE



CÁLCULO DE PRECIFICAÇÃO E REAJUSTE POR TIPO DE PLANO - 2017



Publicações da Área Atuarial e de Estratégia

Informe Atuarial e de Estratégia

O boletim publicado, trimestralmente, prevê subsidiar dirigentes, executivos e corpo técnico acerca de assuntos sobre o mercado, concorrência, normativas ANS, estudos atuariais e dados do Sistema fluminense. Com tiragem de 300 exemplares por edição, a publicação foi vencedora, em 2015, do 11º Prêmio de Comunicação da Unimed do Brasil, na categoria Jornal.

Aspectos Estratégicos do Sistema Unimed e do Mercado de Saúde Suplementar

Esta publicação é o resultado de estudos sobre o mercado de Saúde Suplementar. E tem como objetivo sustentar as ações das Singulares, ressaltar a representatividade do Sistema Unimed e oferecer subsídios que retratam o segmento da Saúde Suplementar, a representatividade do próprio Sistema, além de tornar conhecidas as estratégias da concorrência. Com tiragem de 600 exemplares, a publicação teve sua primeira edição, em 2008. O sucesso da iniciativa conferiu à organização o primeiro lugar no 5º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, na categoria Publicação Especial. Novas versões do livro foram editadas em 2010, 2013, e 2016. A edição de 2016 também obteve primeiro lugar, no 13º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed.

Treinamentos Atuariais

Com o objetivo de capacitar as equipes das Federadas em normas referentes aos produtos, aspectos técnico-atuariais, conhecimento de estratégias da concorrência e perspectivas do mercado de Saúde Suplementar e Sistema Unimed, são disponibilizados treinamentos desenvolvidos pela área Atuarial e de Estratégia.

Os temas trabalhados são desenvolvidos em formatos que representem os interesses comuns das Singulares, contudo, sob demanda, a Unimed Federação Rio oferece também serviços de treinamento customizados para todas as cooperativas fluminenses.



SOLUÇÕES EM REGULAÇÃO

Normas da ANS

Por meio da rotina de leitura do Diário Oficial da União (D.O.U.), a cooperativa verifica as atualizações de normas e comunicados da ANS, a fim de subsidiar as cooperativas do estado no adimplemento e nas adequações às regulamentações. Em 2017, foram 23 publicações, sendo nove Instruções Normativas (IN) e 12 Resoluções Normativas (RN).

Assessoria Regulatória

A Unimed Federação Rio responde às demandas regulatórias com esclarecimentos e orientações sobre assuntos referentes às normativas publicadas pela agência reguladora, ANS.

Esta consultoria está disponível para as Federadas e outras cooperativas do Sistema Unimed.

Nos últimos dois anos, foram mais de 1,2 mil demandas apresentadas à área.

Ano	Quantidade de demandas
2016	983
2017	390

PROMOPREV

O serviço tem por finalidade a análise, suporte metodológico e acompanhamento dos Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças das Singulares fluminenses. Disponível para as 20 Federadas, em 2017, a Gerência de Regulação participou ativamente das discussões em duas Singulares, sem aprovação de Programas na ANS.

2016

Análise documental:

Unimed Nova Iguaçu
(um programa) e Unimed
Volta Redonda (dois
programas)

2017

Análise documental:

Unimed Nova Iguaçu
(um programa) e Unimed
Leste Fluminense (um
programa)

Programa Aprovado:

Nenhum

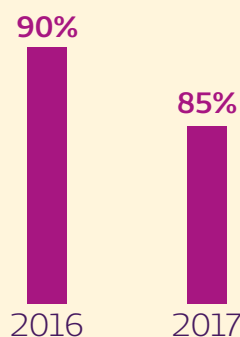
Central Estadual de Ressarcimento ao SUS (CERSUS)

Sempre que clientes de operadoras de plano de saúde utilizam a rede do Sistema Único de Saúde (SUS) é gerada uma conta encaminhada às operadoras, chamada Ressarcimento ao SUS.

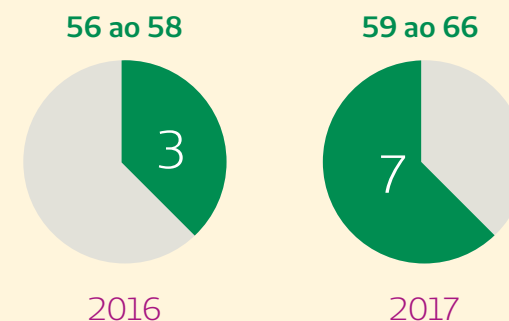
Por meio da CERSUS, a cooperativa realiza, acompanha e controla as defesas administrativas de 17 Federadas do estado em todas as instâncias, bem como armazena, comunica e esclarece as decisões proferidas pela ANS.

O acompanhamento dos prazos e processos e o estreito relacionamento que a organização mantém com a agência reguladora, facilitam e otimizam o processo de ressarcimento.

PERCENTUAL DE UNIMEDS ADERENTES À CERSUS



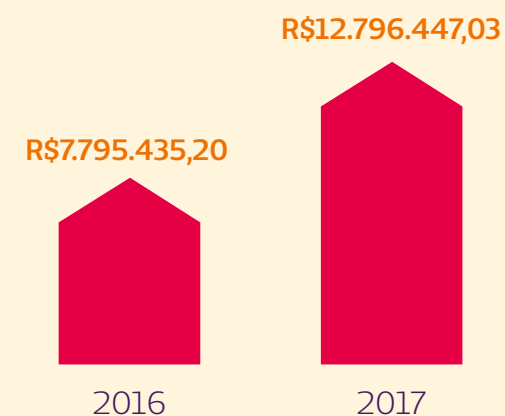
QUANTIDADE DE AVISOS DE BENEFICIÁRIOS IDENTIFICADO (ABIs)



QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS COBRADOS
AUTORIZAÇÕES DE ATENDIMENTO
HOSPITALAR (AIH) E AUTORIZAÇÕES DE
PROCEDIMENTOS DE ALTA COMPLEXIDADE
(APACs)



VALORES COBRADOS (AIH E APAC)

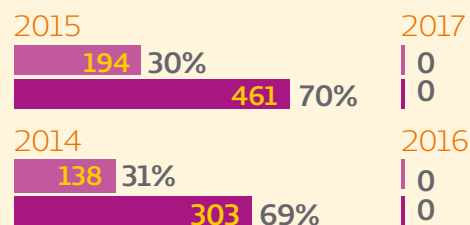


Em 2016 e 2017, a ANS não publicou decisão dos atendimentos protocolados pela CERSUS, estes estão com status de 'em análise'.

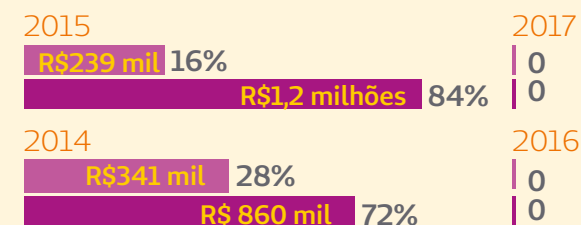
■ Indeferidos

■ Deferidos

QUANTIDADE E PERCENTUAL DE DECISÃO



VALOR E PERCENTUAL DE DECISÃO



Regula Notificações de Intermediação Preliminar (NIP)

As NIPs são representadas pelas reclamações feitas por beneficiários dos planos de saúde junto à ANS. Por meio do serviço, a Unimed Federação Rio apoia as cooperativas fluminenses na elaboração de defesas, revisão de respostas e checagem da documentação necessária para protocolo das demandas apresentadas.

	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Situação	Quantidade		(%)		Valores Estimados		(%)	
Finalizada (NP)	79	94	7,60%	7,94%	R\$ 3.720.000,00	R\$ 4.128.000,00	7,63%	7,91%
Finalizada (Inativa)	843	873	81,06%	73,73%	R\$ 39.682.000,00	R\$ 38.548.000,00	81,41%	73,90%
Finalizada (RVE)	25	25	2,40%	2,11%	R\$ 1.112.000,00	R\$ 1.104.000,00	2,28%	2,12%
Finalizada (NA)	13	14	1,25%	1,18%	R\$ 544.000,00	R\$ 620.000,00	1,12%	1,19%
Finalizada (Núcleo)	78	69	7,50%	5,83%	R\$ 3.588.000,00	R\$ 3.020.000,00	7,36%	5,79%
Em análise	2	109	0,19%	9,21%	R\$ 96.000,00	R\$ 4.740.000,00	0,20%	9,09%
Total	1.040	1.184	100,00%	100%	R\$ 48.742.000,00	52.160.000	100,00%	100,00%

Em dois anos, a Unimed Federação Rio realizou a tratativa de mais de duas mil NIPs que resultou em uma economia na ordem de R\$100 milhões às Federadas e alcançou os seguintes resultados:

**Operadora reconheceu o erro e sanou a questão fora do prazo da RN n.º 259/2011.*

Situação/Ano	2016	2017	TOTAL	(%)
Não Procedente	79	94	173	7,8
Inativa	843	873	1716	77,1
Não se Aplica	13	14	27	1,3
Reparação Voluntária e Eficaz*	25	25	50	2,2
Abertura de Processo Administrativo	78	69	147	6,6
Demanda de Atendimento	0	0	0	0
Desconsiderada	0	0	0	0
Em análise	2	109	111	5
TOTAL	1.040	1.184	2.224	100

Regula DOU e Cópia de Processos

É um serviço de acompanhamento das publicações da ANS, no Diário Oficial da União (DOU), que tenham impacto nas cooperativas do estado. Uma vez detectada, a Unimed Federação Rio informa às Federadas e solicita a cópia dos processos, conforme conveniência da Unimed.

Nos últimos dois anos, 110 publicações foram rastreadas pela área.



Monitoramentos Regulares

Periodicamente, a ANS realiza o monitoramento do desempenho das operadoras em quesitos como garantias de atendimento, valores ressarcidos ao SUS e risco assistencial. De posse destes dados, via aplicativo PTA, a Unimed Federação Rio levanta os dados gerados pela ANS e transmite às cooperativas do estado.

Todos os meses, a área de Regulação encaminha, pelo menos, quatro mensagens aos representantes das Singulares com as informações pertinentes aos monitoramentos divulgados e realizados pela ANS. Nos últimos dois anos, foram divulgados 79 ciclos de monitoramentos às Unimeds do estado do Rio de Janeiro.

Envios periódicos	2016	2017	TOTAL
Garantia dos Prazos de Atendimento (trimestral)	4	4	8
Índice de efetivo pagamento ao Ressarcimento ao SUS (mensal)	12	12	24
Padrão TISS (mensal) ¹	12	-	12
Risco Assistencial (trimestral)	1	4	5
Contabilização dos valores devidos no Ressarcimento ao SUS (mensal)	12	12	24
Ciclo de Fiscalização (semestral) ³	2	4	6
Total	43	36	79
Observações: 1* O monitoramento do padrão TISS deixou de ser divulgado pela ANS, a partir de 2018. 3* O Ciclo de Fiscalização é semestral, contudo, a ANS divulga comunicados, sendo que dois são prévias e dois são efetivos.			

Sistema de Informações Regulatórias em Saúde Suplementar (SIR) e Sistema de Informações de Beneficiário (SIB) – Serviço SIR/SIB

O serviço tem por objetivo compatibilizar as bases de dados de beneficiários existentes no cadastro das Singulares e na ANS, por meio do Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), e gerenciar a correção e manutenção desses dados, com base num conjunto de normas que tratam desse tema.

Por meio da instalação de um ambiente Business Intelligence (BI), nas cooperativas do estado (ferramenta SIR), a Unimed Federação Rio realiza o acompanhamento do processo de qualidade cadastral das operadoras, ou seja, o cadastro de operadora versus SIB (ANS). Deste modo, oportuniza a eficiência operacional, governança e valorização dos ativos informacionais, que são os dados dos beneficiários e produtos.

Com adesão de 90% das Unimeds do estado, a iniciativa proporciona a identificação dos erros, as correções necessárias, limpa o banco de dados da cooperativa e equipara a qualidade e quantidade dos registros ativos e inativos, na ANS. Além disso, reduz os números de atendimentos do CERSUS e infrações emitidas pela ANS em função de dados cadastrais, agiliza a autorização de reajustes de planos oferecidos pela operadora e monitora a relação de beneficiários (SIB) em relação ao Reajuste de Planos Coletivos (RPC).

SOLUÇÕES EM GESTÃO DE PESSOAS

O trabalho desenvolvido pela cooperativa em gestão de pessoas é reconhecido externamente e vai além da organização, tornando-se serviços que fortalecem as cooperativas do estado por oferecer ferramentas, análises e diagnósticos, que têm por objetivo consolidar o jeito Unimed de cuidar. Em última pesquisa de avaliação dos serviços, a instituição obteve grau zero de insatisfação nas iniciativas que seguem.

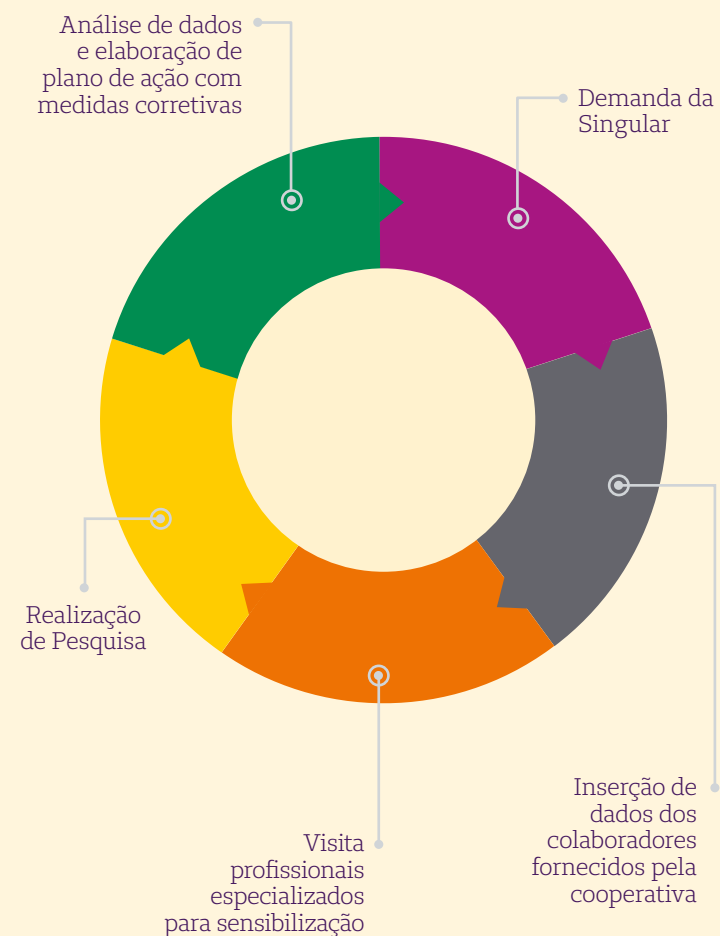
Pesquisa de Clima Organizacional

Com o intuito de retratar o grau de satisfação dos colaboradores de uma organização, sobre aspectos materiais e emocionais, a Pesquisa de Clima é uma importante ferramenta de gestão que contribui para a qualidade dos serviços prestados, na medida em que influencia, profundamente, a produtividade dos indivíduos.

Por meio da identificação de fatores que afetem positiva ou negativamente a satisfação dos colaboradores, a cooperativa promove às Singulares benefícios como a redução da rotatividade, minimização de conflitos internos e alinhamento da cultura com ações efetivas, promoção e otimização da comunicação, subsídios para trabalhar não apenas as variáveis mensuradas, como também os subsistemas de Gestão de Pessoas, como capacitação e desenvolvimento (C&D), Programa de Qualidade de Vida (PQV), integração dos diversos processos e áreas funcionais, entre outros.

Por meio de visitas às Singulares e um software que auxilia no processo, o *T-Miner*, a cooperativa analisa os dados fornecidos pela entidade e seus colaboradores, o que possibilita mapear o clima organizacional, a elaboração de um relatório analítico e o assessoramento na criação de um plano de ação com as demandas apresentadas. Em 2017, o serviço teve adesão das Unimeds Costa do Sol, Campos e Marquês de Valença, cujas Diretorias receberam o relatório final da avaliação e sugestões de medidas corretivas.

ETAPAS DO PROCESSO DE TRABALHO



Suporte na Implantação Gestão por Competências

Para padronizar e alinhar ao mercado as práticas de Gestão de Pessoas do Sistema Unimed, a iniciativa analisa a performance dos colaboradores de diferentes níveis hierárquicos das cooperativas. Isto prevê subsidiar os processos de tomada de decisão como contratações, desenvolvimento, avaliações, reconhecimento, remuneração, retenção e cuidado com as pessoas.

A análise, que leva em conta os objetivos estratégicos traçados pela organização à definição das competências, permite elaborar um plano de trabalho personalizado para a operadora contratante. Além disso, o modelo de gestão incorpora o conceito de níveis de complexidade, que têm a função de diferenciar as atribuições e responsabilidades dos profissionais, conforme seu desenvolvimento e maturidade. Deste modo, as descrições das competências são adequadas às atribuições de cada nível associadas aos fatores como autonomia, responsabilidade e impactos das atividades desenvolvidas, desdobrando uma sequência de exigências crescentes e que demandam respostas cada vez mais elaboradas. É importante ressaltar que, a análise de performance do colaborador extrapola a descrição do cargo ocupado, o que permite complementar a avaliação a partir de aspectos como a flexibilidade e complexidade das suas entregas.

Os resultados do processo permitem a definição de planos de treinamento, desenvolvimento, carreira e remuneração, além de qualquer associação automática entre a avaliação e as consequências das ações. Desta forma, é possível evitar diferentes análises do desempenho apresentadas, mantendo o resultado alinhado ao grau efetivo de contribuição de cada profissional, com relevância em seus pontos fortes e aspectos que necessitam mais estímulo.

Envio pela Singular do arquivo com as informações para definição da rede de avaliação, com competências e comportamentos a serem observados.

Alimentação do sistema *T-Miner* para a criação e validação de acordo com a maturidade da Singular.

Definição de cronograma de ação, com as etapas da avaliação e seus prazos.

Realização de palestra de sensibilização e orientação quanto ao uso da ferramenta online.

Calibração dos resultados e realização de *feedback* e Plano de Desenvolvimento Individual.

Em 2017, a área de Gestão de Pessoas implantou o novo modelo nas Unimeds Três Rios, Resende e Nova Iguaçu. Foram realizados planejamentos de ações de capacitação e desenvolvimento dos profissionais, que potencializarão os serviços prestados pelas cooperativas.

Trabalhe Conosco 3.0

A ferramenta disponibiliza um sistema *online*, com usabilidade de recrutamento e seleção padronizado às cooperativas do estado. A iniciativa representa um sistema eficaz na captação de currículos, desenvolvimento de indicadores de performance e efetividades de processos de seleção, além da otimização do trabalho sobre a triagem e admissão de candidatos.

Até dezembro de 2017, suportava mais de 65 mil currículos em sua base de dados, além de 329 vagas em aberto, 301 processos efetivados e 28 em andamento. Isto refletiu em uma média de 140 contratações, por mês, para vagas com tempo médio de fechamento de 61 dias e 28% dos candidatos com perfil às vagas.



Apoio na implantação e gestão de cargos e salários

Para complementar ao serviço de consultoria em pesquisas salariais oferecido pela Unimed do Brasil às cooperativas de todo o Sistema, a Unimed Federação Rio oferece suporte na revisão das tabelas salariais e descrição de cargos dos diferentes níveis hierárquicos e especificidades profissionais, lotados em ambientes como operadoras, farmácias, postos de atendimento, hospitais e outros recursos próprios.

O levantamento realizado oferece aos dirigentes das cooperativas dados estatísticos atualizados, para todos os cargos pesquisados, a fim de favorecer a tomada de decisão da Singular sobre o corpo funcional, administração de salários e benefícios e consolidação de metodologia para administração de carreira, dentre outras.

O resultado do trabalho oferecido pela organização, além das descrições de cargos, tabelas salariais e política aplicada traz um cronograma de movimentações verticais, as promoções, e horizontais, os enquadramentos, e está disponível para todas as Federadas do estado.

Para a definição da política salarial, observam-se fatores baseados na meritocracia, como *know-how* técnico; experiência profissional, raciocínio, percepção e concentração, probabilidade de erros, relacionamento com pessoas, habilidade para negociação, impacto nos resultados e visão dos negócios da instituição. Cada um destes fatores possui uma pontuação, de acordo com a especificidade dos cargos, para que seja possível agrupar por similaridade nas classes existentes, as devidas movimentações.

O serviço, que está disponível para todas as cooperativas do estado, teve adesão, em 2017, pela Unimed Três Rios para o desenvolvimento da política de carreira alinhada à gestão estratégica organizacional, mantendo um banco de talentos e grandes indicadores de sucesso.

Recrutamento e seleção

O serviço disponibiliza, por meio da consultoria especializada, o suporte para processos de seleção de profissionais do mercado para vagas estratégicas das Singulares. Para o desenvolvimento de um processo assertivo, a cooperativa oferece ferramentas e metodologias reconhecidas, além de traçar o perfil da vaga e do empregador, com o objetivo de alinhar as culturas.

Pela área de Gestão de Pessoas, as Federadas podem acessar o serviço, que conta ainda com a ferramenta *Quantum Assessment*, que projeta o perfil comportamental dos candidatos selecionados para o processo de seleção.



Suporte no processo de participação em concursos externos

Desde 2011, como forma de estimular a participação das cooperativas do estado em concursos externos de reconhecimento de boas práticas de gestão de pessoas, a Unimed Federação Rio disponibiliza às Singulares do estado orientação e assessoria nas inscrições.

Dentre as questões trabalhadas, a cooperativa indica os mecanismos e recursos necessários para o desenvolvimento dos dossiês de concursos, que são ferramentas fundamentais no processo de avaliação das entidades terceiras sobre as práticas concorrentes.

Em 2017, a Unimed Nova Iguaçu utilizou o serviço, que está disponível para todo o estado e é uma oportunidade às operadoras do Sistema de evidenciar as atividades desenvolvidas em Gestão de Pessoas, além de contribuir para o amadurecimento dos seus processos internos. Como resultado, a Singular foi classificada entre as 30 Melhores Empresas para se Trabalhar pelo *Great Place to Work*, da revista Época.

A iniciativa contribui ainda para o aprimoramento dos critérios de avaliação do Prêmio Melhores Práticas, na categoria Gestão de Pessoas, que tem por objetivo estimular o desenvolvimento de ações inovadoras em Gestão de Pessoas nas Singulares do estado do Rio de Janeiro e promover a integração e troca de experiências entre as Federadas.

Mediação em demandas de capacitação em parceria com o SESCOOP

Com o compromisso de fortalecer as cooperativas do estado e trabalhar os desafios enfrentados, a cooperativa disponibiliza o sistema de capacitação para colaboradores de Gestão de Pessoas das Singulares fluminenses.

As demandas do estado são mapeadas nas reuniões do UNIRH, espaço que também é utilizado para a realização dos treinamentos, viabilizados *in company*, por meio da realização de parcerias, com destaque para o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP-RJ).

Além disso, a cooperativa realiza treinamentos com os colaboradores das Singulares que aderem ao Programa de Gestão por Competências, tanto à utilização da ferramenta *online*, quanto para a apresentação e o desenvolvimento dos temas trabalhados no programa.

Apoio nas demandas trabalhistas e Departamento de Pessoal

Com as complexas exigências e legislações trabalhistas e previdenciárias que regem as organizações que mantêm colaboradores com vínculo formal e direto, é comum que haja equívocos ou incompreensões nas atividades de Departamento de Pessoal.

Com a finalidade de auxiliar as cooperativas do estado nestas questões, a instituição disponibiliza por meio presencial, telefônico ou videoconferência, o serviço de auditoria nos procedimentos de rotinas. Com a análise sistematizada é possível identificar as incorreções e, consequentemente, pagamentos desnecessários de verbas trabalhistas, multas, pagamentos indevidos, pagos ao INSS, FGTS, contribuições sindicais, dentre outros. A prevenção permite uma considerável queda nas reclamações trabalhistas, gera economia e bons resultados. No último exercício, foram beneficiadas com a iniciativa as Unimeds Nova Iguaçu e Três Rios.

Avaliação comportamental para vagas estratégicas e movimentações

É uma ferramenta de avaliação baseada no método *Quantum*, referenciado, no mercado, por especialistas para a realização do diagnóstico de perfil, contendo informações como as principais competências, aspectos comportamentais que podem ser aprimorados ou desenvolvidos e talentos desconhecidos, assim como fomenta os recursos emocionais.

Disponível para todas as cooperativas do estado, o serviço permite o mapeamento das Tendências de Comportamento (TC) com um estudo das emoções primárias e neolinguística. A cooperativa disponibiliza às Singulares especialistas, formados e habilitados como analistas quânticos, que interpretam os gráficos e relatórios emitidos pelo sistema. Em 2017, foram realizadas 36 avaliações comportamentais para as Unimed Nova Iguaçu e Volta Redonda.

Soma-se a esta metodologia, o exame grafológico, que permite um levantamento preciso das características de personalidade e as principais competências dos candidatos ou colaboradores, a partir da análise da escrita, favorecendo não somente processos de seleção, como avaliação de perfil para cargos de sucessão, promoção e até mesmo o remanejamento de funções ou áreas. Além disso, complementa o cruzamento de informações com os resultados obtidos da ferramenta *Quantum*.

SOLUÇÕES EM AUDITORIA MÉDICA

As análises e autorizações de procedimentos médicos influenciam diretamente na sinistralidade de qualquer operadora de planos de saúde. Para auxiliar as Singulares do estado nesta atividade de suma importância para a sustentabilidade do negócio, a cooperativa disponibiliza auditoria de procedimentos médicos de alta complexidade, como internações clínicas e cirúrgicas e emissão de pareceres médicos em processos de dúvida por meio de consultorias e Câmaras Técnicas de especialidades.

Auditoria médica dos Processos de Dúvidas das contas do Intercâmbio Federativo

Auditoria Médica dos Processos de Dúvida da Unimed Federação Rio é realizada por um grupo de médicos e enfermeiros auditores, responsável por analisar e julgar as divergências entre as cobranças efetuadas e os pagamentos propostos pelas Singulares para os atendimentos efetuados em situação de intercâmbio. O serviço avalia as justificativas de ambas as partes envolvidas, bem como a análise de documentos encaminhados pelas Federadas e os pesquisa, seguindo os parâmetros do Intercâmbio Federativo e Nacional, assim como a boa prática médica.

Análise de Glosas e Contestações

O serviço, que atende a todas as Singulares do estado, trata da emissão de pareceres para Processos de Dúvidas abertos pelas cooperativas do estado, quando há discordância nas cobranças realizadas em Intercâmbio Federativo à Câmara de Compensação.

Em 2017, a cooperativa analisou dentro do prazo todos os mais de 4,2 mil processos recebidos, 40% menos em relação ao ano anterior, contudo, com uma movimentação 987% maior, na ordem de R\$19 milhões, distribuídos durante o exercício.

QUANTIDADE DE PROCESSOS

2016

7073

2017

4244

VALORES ANALISADOS

R\$18,2
milhões

2016

R\$19,8
milhões

2017

Dos processos analisados, 355 receberam pedido de revisão, que representam 8% do total de verificações e representam 4% do valor circulante, contabilizado em R\$785 mil, destes 60% tiveram análise mantida.

Visita de Auditor Médico com acompanhamento

São visitas regulares realizadas por médico especialista aos clientes internados na Clínica São Carlos e Casa de Saúde São José, de 19 Singulares do estado para análise das contas hospitalares.

Negociação junto a outras Associações de Profissionais

Estabelece as tabelas de valores que serão praticados, no estado, por meio do Intercâmbio federativo.

Treinamentos em análise das práticas médicas

Disponível, sob demanda, para todas as cooperativas do estado, o serviço oferece treinamento nas análises das práticas médicas demandadas das Federadas.

Negociação junto à Associação dos Hospitais da Cidade do Rio de Janeiro

Este serviço respalda as cooperativas de todo o estado na aplicação da tabela hospitalar fluminense única, junto aos hospitais credenciados.

Suporte à Central de Relacionamento RJ

A Unimed Federação Rio disponibiliza análise criteriosa, realizada por médicos plantonistas, das solicitações de autorização de procedimentos médicos, encaminhados por prestadores de 18 cooperativas do estado que contrataram o serviço.

Esses procedimentos podem ter recomendação total/ parcial ou não recomendação, sendo realizado pelo Sistema SAFE e também contato telefônico para atendimento aos clientes.

Alimentação de dados no Sistema E-Services

É uma ferramenta de apoio na autorização e análise de contas médico-hospitalares, por meio de um trabalho de estudo crítico, aprovação, reprovação e solicitação de informações, nos casos de não conformidades, das negociações de todos os prestadores das 20 Singulares do estado.

Suporte ao SAC realizado pela Central de Relacionamento RJ

Em casos de dúvidas ou identificada a necessidade de apuração, a Unimed Federação Rio disponibiliza uma equipe médica para realizar as verificações necessárias e oferecer o suporte para a Central de Relacionamento.

Análise de propostas de credenciamento de prestadores

Ao credenciar prestadores de serviços médicos, hospitalares, diagnóstico e terapia aos beneficiários das Singulares, a cooperativa disponibiliza às Federadas uma análise realizada por meio de contratos de prestação de serviço e tabelas de preços.

SOLUÇÕES EM INTERCÂMBIO

Diante dos desafios e das oportunidades que o Intercâmbio representa no cuidado da saúde do beneficiário Unimed e na geração de valor ao trabalho do médico cooperado, o objetivo da área de Intercambio é propiciar o bom relacionamento, a integração, o conhecimento, a gestão e a qualificação nos processos e o relacionamento entre as Federadas por meio da estruturação e adequações, garantindo a qualidade no atendimento ao cliente Unimed.

Todas as atividades desenvolvidas e os serviços prestados pela área responsável são respaldados nas diretrizes do Manual de Intercâmbio Nacional, que direcionam as normativas para todo o Sistema Unimed.

O desempenho deste trabalho apresenta índices satisfatórios, conforme verificado em pesquisa de satisfação realizada junto às Singulares do estado. Em uma média geral, os serviços obtiveram pontuação 4, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é ruim e 5 é excelente.



Regras de Intercâmbio
Nota 04



Câmara CCI/ CCRJ
Nota 04



Ranking de Intercâmbio
Nota 04



Análise Administrativa
Nota 04

Suporte Processos do Intercâmbio

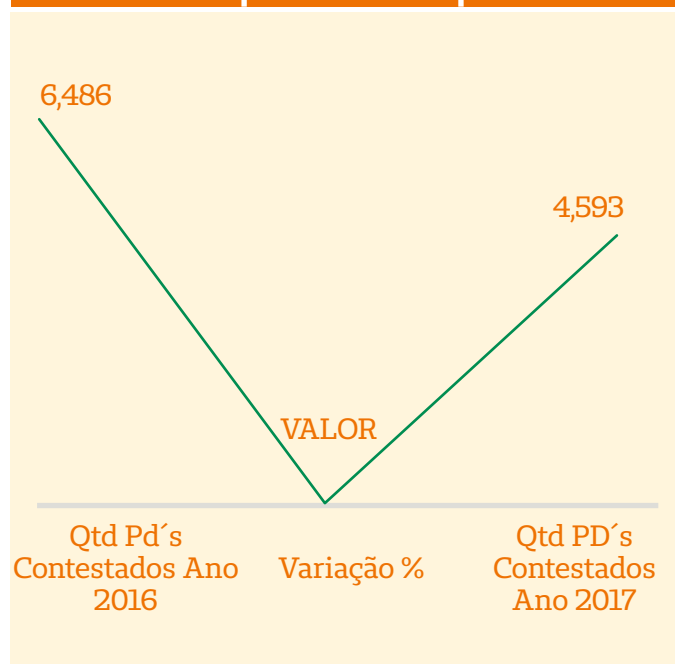
Disponível a todas as Singulares do estado, o serviço demonstra o compromisso da cooperativa em trabalhar para estabelecer um intercâmbio eficaz e otimizar o relacionamento entre as Federadas, em consonância com a Legislação vigente e Normas do Sistema, com vistas na desburocratização das rotinas, minimização das questões contestatórias e garantia de um atendimento ágil e eficiente aos clientes em Intercâmbio.

Câmara Técnica

Desempenha o importante papel de dirimir questões relativas a análise administrativa das contas médicas das Singulares, onde a Unimed Federação Rio atua como árbitro, com o objetivo de elevar os padrões administrativos, tendo como parâmetro as normativas e tabelas vigentes no Intercâmbio.

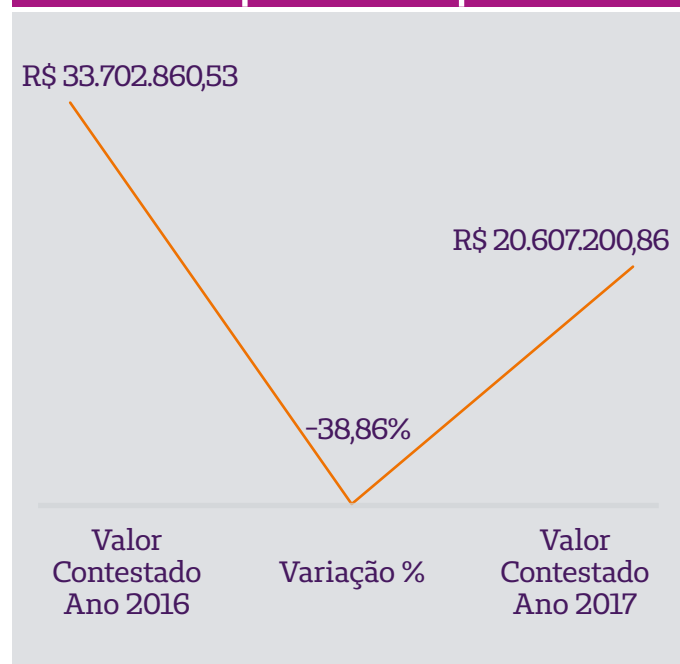
QUANTIDADE PROCESSOS DE DÚVIDA CONTESTADOS CÂMARA TÉCNICA 2016 E 2017

Qtd Pd's Contestados Ano 2016	Variação %	Qtd PD's Contestados Ano 2017
6,485	-29,19%	4,593



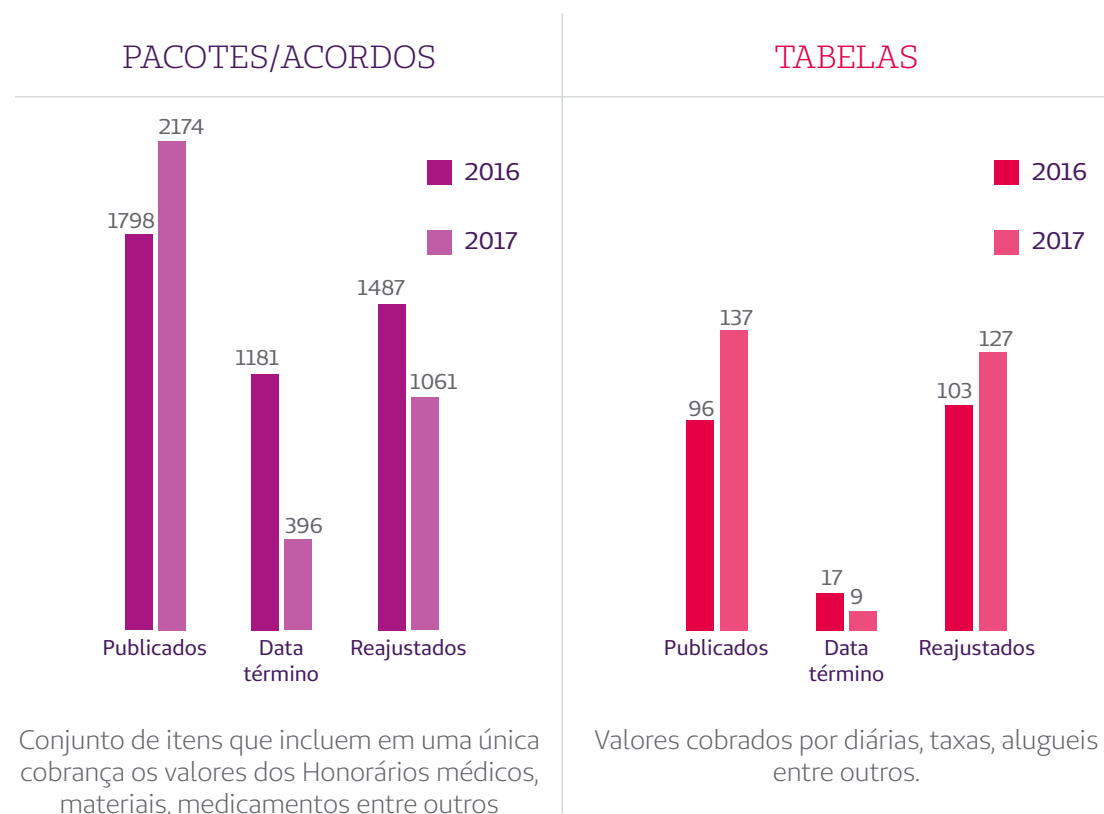
MONTANTE DE PROCESSOS DE DÚVIDA CONTESTADOS CÂMARA TÉCNICA 2016 E 2017

Valor Contestado Ano 2016	Variação %	Valor Contestado Ano 2017
R\$ 33.702.860,53	-38,86%	R\$ 20.607.200,86



Sistema E-Services – Pacotes e Acordos

Serviço disponibilizado a todas as cooperativas do estado, por meio do sistema de apoio às operações de atendimento e análise de contas. Permite que as Singulares cadastrem os Pacotes/Acordos de procedimentos e tabelas referentes aos valores negociados com seus prestadores. Estes valores ficam disponíveis em página Web e podem ser consultado em tempo real pelas Federadas.



Acompanhamento do Ranking de Intercâmbio

Periodicamente, a cooperativa realiza o levantamento dos indicadores de intercâmbio das cooperativas do estado e disponibiliza um *ranking*, cujos dados são monitorados com a finalidade de adequar os processos operacionais e implementar ações corretivas, na busca da excelência no atendimento de Intercâmbio. Assim, garante que as Unimeds do estado alcancem classificação satisfatória.

Nos últimos dois anos, foram realizados oito rankings contendo as 20 cooperativas fluminenses, estratificadas em níveis A, B, e C, considerados satisfatórios.



Consolidado do Ranking de Intercâmbio Oficial - ANO 2016

UNIMEDs	Trimestre jan a mar		Trimestre abr a jun		Trimestre jul a set		Trimestre out a dez	
Angra dos Reis	B	83,44	A	96,20	B	83,24	A	92,73
Araruama	A	98,36	B	84,23	A	99,24	A	98,27
Barra Mansa	A	98,71	A	99,03	B	84,41	A	99,07
Cabo Frio	A	93,58	B	81,67	B	82,88	A	97,86
Campos	C	76,58	B	83,12	A	93,85	A	98,04
Centro Sul Fluminense	A	93,63	A	95,52	B	83,70	A	94,16
Costa do Sol	A	98,46	A	98,13	B	85,68	A	98,90
Costa Verde	A	91,90	A	96,83	B	83,72	B	89,99
Leste Fluminense	C	78,38	C	78,96	B	88,68	C	79,16

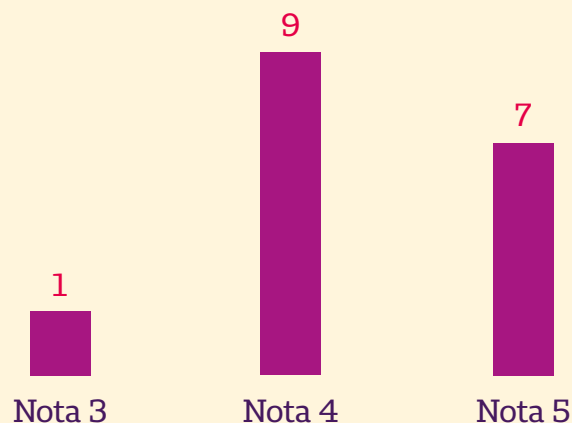
Marquês de Valença	A	95,81	B	83,41	A	98,33	B	82,30
Noroeste Fluminense	A	98,19	A	98,96	A	98,82	A	98,72
Norte Fluminense	A	90,99	C	79,35	B	89,00	B	85,15
Nova Friburgo	C	79,51	A	97,08	B	83,86	B	87,59
Nova Iguaçu	B	84,23	B	85,23	B	84,46	B	84,32
Petrópolis	A	98,06	A	97,55	B	85,33	B	87,62
Resende	A	91,90	A	99,15	B	84,22	A	99,04
Rio	B	80,01	B	80,40	B	81,11	B	81,88
Serra dos Órgãos	B	84,72	B	83,71	B	86,56	B	84,85
Três Rios	A	97,09	B	83,65	B	83,35	B	83,81
Volta Redonda	B	87,16	A	96,35	B	89,86	A	97,11

Consolidado do Ranking de Intercâmbio oficial - ANO 2017

UNIMEDs	Trimestre jan a mar		Trimestre abr a jun		Trimestre jul a set		Trimestre out a dez	
Angra dos Reis	B	87,98	A	91,79	A	91,43	A	91,17
Araruama	A	99,05	B	83,65	B	82,76	B	81,62
Barra Mansa	A	98,82	A	99,06	A	97,27	A	99,33
Cabo Frio	B	82,33	B	87,49	B	85,60	B	76,4
Campos	A	98,17	B	83,06	A	98,04	A	79,29
Centro Sul Fluminense	B	89,96	B	89,96	A	93,66	A	97,26
Costa do Sol	A	98,34	B	84,10	B	89,71	B	89,89
Costa Verde	A	98,65	A	90,15	B	81,52	B	90,7
Leste Fluminense	B	84,45	A	93,34	B	86,12	B	88,36

Marquês de Valença	A	97,82	A	98,20	A	98,36	A	83,03
Noroeste Fluminense	A	98,73	B	88,77	B	89,76	B	87,68
Norte Fluminense	A	94,49	A	91,70	A	93,31	A	82,11
Nova Friburgo	A	97,99	A	98,94	B	84,18	B	94,99
Nova Iguaçu	B	84,14	B	84,78	B	88,63	B	85,07
Petrópolis	B	82,48	B	89,90	B	84,72	B	87,59
Resende	B	80,02	B	84,34	A	92,79	A	81,66
Rio	B	84,12	B	82,49	B	86,77	B	83,48
Serra dos Órgãos	C	74,77	C	77,69	C	77,84	C	77,25
Três Rios	B	82,83	B	85,59	B	82,66	B	83,33
Volta Redonda	A	98,79	A	97,85	A	98,12	A	97,96

Para as cooperativas do Sistema fluminense esta iniciativa da Federação tem valor agregado para seu processo de tomada de decisão, conforme constatado em pesquisa de satisfação.



Programa de Desenvolvimento e Capacitação no Intercâmbio (P.D.C.I.)

Iniciado em 2012, o programa encontra-se em sua 5ª fase e disponibiliza às cooperativas do estado visitas. O objetivo é capacitar, dar suporte *“in loco”* e apoio às áreas de Atendimento/Autorização, Auditoria em Saúde, Faturamento/ Contas Médicas envolvidas na operação dos processos de intercâmbio e dos serviços federativos.

Rede de Intercâmbio

Rede de prestadores – laboratórios, clínicas e hospitais credenciados com vistas a assegurar o atendimento aos clientes das Unimed fluminenses em intercâmbio, na cidade do Rio de Janeiro.

FATURAMENTO REDE DE INTERCÂMBIO			
	2016	Variação	2017
FATURADO	R\$ 13,2 milhões	57%	R\$ 23 milhões

Câmara de Compensação

O Serviço da Câmara de Compensação Federativa – CCRJ e Interfederativa – CCI, é dotado de metodologia composta por mecanismos administrativos para compensação dos valores faturados, no intercâmbio, entre as Unimed do estado e as demais cooperativas do Sistema, representadas por suas respectivas Federações, sendo elas Espírito Santo, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e Tocantins. Em 2017, o serviço manteve o faturamento superior a R\$1,1 bilhão.

MONTANTE FATURADO NO INTERCÂMBIO			
Faturamento CCRJ	R\$ 1.1 bilhão	-4%	R\$ 1 bilhão
Faturamento CCI	R\$ 82,9 milhões	-32%	R\$ 56 milhões

SOLUÇÕES EM CONTROLADORIA

A gestão financeira e contábil é fundamental para a manutenção da sustentabilidade de qualquer negócio. Por isso, a cooperativa mantém uma equipe estruturada e especializada em questões econômicas de Saúde Suplementar. O trabalho de excelência, reconhecido externamente pelo Conselho Regional de Contabilidade do estado do Rio de Janeiro (CRCRJ), é extrapolado às operadoras do estado.

Para as cooperativas do Sistema fluminense esta iniciativa da Federação tem valor agregado para seu processo de tomada de decisão, conforme constatado em pesquisa de satisfação.

Assessoria Contábil e Acompanhamento Econômico-Financeiro

O serviço de assessoria contábil consiste em prestar suporte às Unimed, no esclarecimento de dúvidas sobre as rotinas contábil-financeiras, bem como apoiar o entendimento das normas editadas pela agência reguladora e por órgãos relacionados à classe contábil.

Já o sistema de acompanhamento econômico-financeiro é um produto o qual monitora os resultados financeiros das cooperativas médicas para oferecer relatórios detalhados sobre a saúde econômica da Singular. Atualmente, é efetuado por meio de relatórios encaminhados pela área de Monitoramento Econômico-Financeiro da Unimed do Brasil.

Ambas as atividades estão disponíveis para todas as Singulares do estado, que podem acessá-las via área de Controladoria da Unimed Federação Rio.

SOLUÇÕES EM OUVIDORIA

Ouvidoria

O serviço de ouvidoria da Unimed Federação Rio está disponível às Singulares do estado com menos de 20 mil vidas e atende à RN 323 da ANS. De acordo com esta normativa, todas as operadoras de planos de saúde necessitam ter ao menos um ouvidor para acatar as demandas mais complexas de clientes.

Por meio desta iniciativa, a cooperativa disponibiliza o serviço de modo compartilhado às Federadas de pequeno porte, cujo número sofreu acréscimo, em meados de 2017, com o crescimento de carteira da Unimed Angra dos Reis, o que, de acordo com a normativa, passa a obrigatoriedade de ouvidoria própria.

Com 76 chamados atendidos durante o exercício, a cooperativa prima por qualidade e tempo de resolução da demanda, por isso, apresenta média de atendimentos em torno de três dias úteis, mesmo tendo sete dias úteis, segundo a norma da ANS, que podem ser prorrogados para até 30 dias, conforme acordo prévio com o cliente. Apesar de aplicar a pesquisa de satisfação com todos os usuários atendidos pela Ouvidoria, a Unimed Federação Rio não obteve nenhuma resposta.



Consultoria em Ouvidoria

O serviço está disponível às cooperativas do estado que, por determinação da RN 323, não utilizam a estrutura federativa. Por meio dele é disponibilizado o auxílio às tratativas de demandas que necessitam de embasamento ou auxílio para o atendimento de beneficiários fora da área de atuação da Singular. Todas as orientações são prestadas de acordo com o direcionamento do Comitê de Ouvidores do Sistema Unimed e têm por objetivo demonstrar um jeito único de condução no Sistema.

NIP X Ouvidoria

Nenhum dos 76 atendimentos realizados na Ouvidoria resultaram em NIP, entretanto, das 95 notificações registradas, na ANS, para as operadoras acompanhadas pela Ouvidoria Federativa, apenas quatro foram abertas, simultaneamente, na agência reguladora e Ouvidoria.

Portal Reclame Aqui

Desde junho de 2017, a área passou a realizar o atendimento das demandas apresentadas por beneficiários das operadoras do Sistema fluminense no site Reclame Aqui. Com a iniciativa, a cooperativa monitora o desempenho das Singulares, auxilia na estruturação de uma boa reputação, além de tratar e responder as queixas apresentadas. Entre os meses de junho e dezembro do mesmo ano, foram atendidas seis demandas e solicitadas a moderação de oito críticas atribuídas às operadoras do estado de modo equivocado, o que possibilitou a melhoria da reputação de algumas cooperativas.

Demandas jurídicas

Também em março 2017, a área de Ouvidoria passou a acolher e distribuir as demandas jurídicas recebidas na Unimed Federação Rio, com a identificação das Singulares envolvidas, notificação e acompanhando até que as mesmas assumam o patrocínio das causas atendendo à comunicação judicial. Desde então, recebeu 44 demandas que foram devidamente encaminhadas às Singulares e ao departamento jurídico da cooperativa para a tratativa adequada.

SOLUÇÕES EM MERCADO

A Unimed Federação Rio entende que a reputação é o principal ativo da marca. A forma como os *stakeholders* percebem a marca é determinante para sua credibilidade. Por isso, a Unimed Federação Rio se empenha em alcançar o maior nível de transparência junto aos seus públicos internos e externos, sem perder de vista o olhar para o cuidado com os recursos futuros, bases fundamentais para a perenidade do negócio. Por isso, disponibiliza às cooperativas do estado serviços alinhados a Comunicação, Mídias Digitais, Marketing e Sustentabilidade.

Por meio do Programa Federativo de Manutenção de Imagem (PFMI) todo o Sistema fluminense soma forças para arcar com o fundo, que tem em vista as estratégias para a manutenção reputacional da Unimed, no estado do Rio de Janeiro. Em 2017, o fundo arrecadou R\$1,7 milhão para esta finalidade, cujos destinos são monitorados e aprovados pelo Conselho Federativo da organização.

Todas as iniciativas, produtos e serviços seguem as diretrizes e manuais da Unimed do Brasil:

- Guia de presença em Mídias Digitais do Sistema Unimed
- Diretriz Nacional de Endomarketing do Sistema Unimed
- Diretriz Nacional de Comunicação do Sistema Unimed
- Manual de Redação do Sistema Unimed
- Código de Conduta
- Diretriz Nacional de Patrocínio do Sistema Unimed
- Política Nacional de Sustentabilidade
- Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises
- Central da Marca
- Diretrizes do Portal Unimed

Nos últimos anos, não foram registradas não conformidades nas atividades da cooperativa nos códigos voluntários ou regulamentos.

Singular em Foco

Boletim online, mensal, que com um *mailing* de quase 2,5 mil endereços, publica notícias das Singulares do estado o que proporciona maior visibilidade às Unimeds fluminenses dentro do Sistema e mantém atualizados os colaboradores da cooperativa acerca dos acontecimentos, nas Federadas.

Lançado em 2016, em substituição à Revista Integração, desde sua criação já publicou 18 edições, que contêm, em média, três notícias das Federadas. Cerca de 13 Singulares participam por edição, somando um total de 470 notícias publicadas somente este ano.

E-mails marketing

Outra ferramenta de comunicação com as Singulares são os *e-mails marketing*. Por meio deles os colaboradores de todo o Sistema fluminense são informados sobre as ações da cooperativa, expedição em datas comemorativas, convites, dentre outros.

2016	
ASSUNTO	QUANTIDADE DE E-MAILS
Encontro de Mídias Digitais	4
Simpósio	37
Prêmio Melhores Práticas	27
Dia da Secretária	1
Aniversário de Singulares	20
Eu Ajudo na Lata	6
Comunicado externo	7
Curso de Qualificação em Auditoria em Saúde	27

2017	
ASSUNTO	QUANTIDADE DE E-MAILS
Doação de Sangue	9
Eu Ajudo na Lata	12
Ação de 45 anos	19
Treinamento sobre Rede Assistencial de Produtos	10
Guia Voip	1
Comunicado externo	4
Prêmio Melhores Práticas	19
Encontro Jurídico	5
Encontro Comercial	8
Encontro de Mídias Digitais	6
Grupo Estadual de Comunicação e Marketing	4
Encontro Unimed RJ de Capacitação e Estratégia	7
Dia da Secretária	1
Aniversário de Singulares	20
Campanha de divulgação da Uniair	2

Ação online

A cooperativa disponibiliza este boletim online, quinzenal, com informações sobre os acontecimentos da Unimed Federação Rio, ANS, agenda corporativa e Sistema Unimed em geral, para colaboradores, dirigentes, conselheiros, executivos e técnicos de todas as áreas das Singulares fluminenses, Diretoria e Sistema Unimed de modo atualizado, simples, rápido e padronizado. Até 2017, foram encaminhadas 227 edições, com média anual de 23, que atinge o Sistema Unimed, federadas e colaboradores.

Consultoria em Sustentabilidade

Disponível para todas as cooperativas do estado com orientações e metodologias de trabalho, que direcione sobre questões como investimento social privado, desenvolvimento do Programa de Voluntariado e compartilhamento das publicações e eventos para a atualização de profissionais.

O serviço é oferecido sob demanda e, em 2017, teve adesão da Unimed Campos no auxílio para a elaboração da Matriz de Materialidade, a partir de orientações da Unimed do Brasil, para a construção do relatório de gestão desenvolvido na metodologia *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Implantação de Código de Conduta

O Sistema Unimed possui um Código de Conduta padrão e disponível a todas as cooperativas do país. Construído há muitas mãos e com participação ativa da Unimed Federação Rio, o documento tem livre adesão.

Por compreender a importância da ética nas relações e no compromisso com o jeito de fazer negócio Unimed, a cooperativa disponibiliza treinamento para os colaboradores e terceirizados das Singulares do estado que tenham interesse na implantação da normativa. Todo o conteúdo é moldado para a Federada e congrega temas que vão desde a construção da ética nas relações, até as normas internas de comportamento de cada Unimed.

Em 2017, duas cooperativas se interessaram pelo treinamento, que está previsto para se efetivar no próximo exercício.

Treinamentos em sustentabilidade

A partir do Comitê Estadual de Sustentabilidade, a cooperativa mapeia as principais demandas que serão trabalhadas no Sistema fluminense. O levantamento é feito a partir do Selo de Governança e Sustentabilidade, certificação da Unimed do Brasil, e priorizados os temas posteriores a análise das respostas das Singulares.

Nos últimos três anos, foram realizados dois treinamentos para os membros do grupo e colaboradores das cooperativas do estado de áreas afins. Os assuntos trabalhados foram gerenciamento de riscos, boas práticas de governança e oficina do Selo de Governança e Sustentabilidade, que reuniram uma média de 26 participações dentre executivos, técnicos das Singulares e membros do Comitê.

Monitoramento da marca nas mídias digitais

O monitoramento da marca é um importante serviço que analisa a reputação das Unimeds do estado na *web*. Por meio de uma ferramenta de mercado, a cooperativa realiza o levantamento mensal das citações no meio digital e emite um relatório infográfico para todo o Sistema fluminense.

Criado em 2015, o serviço ganhou força, em meados de 2016, com o desenvolvimento da dinâmica de captação e avaliação das postagens. Desde então, foram analisadas quase 45 mil citações sobre a marca, nas redes sociais, o que representa uma média de três mil pessoas impactadas pelas postagens. Estas, em sua maioria, relacionadas ao Fluminense, time de futebol que foi patrocinado pela Unimed Rio. Esta iniciativa reforça o cuidado com a marca Unimed e reporta à Confederação o guia de presença nas redes sociais, além de acompanhar as não conformidades nas diretrizes do Sistema.

No início do trabalho, o Sistema fluminense contava com 17 páginas oficiais, sendo que apenas oito estavam alinhadas às diretrizes da marca. O serviço de monitoramento e o Grupo Estadual de Mídias Digitais, onde são difundidas as diretrizes e consolidação desta função da Unimed Federação Rio, até final de 2017, constatou o crescimento de páginas oficiais para 26, espalhadas pelas redes sociais *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e *Linkedin*.

Promoção de eventos

Este serviço dá conta de incluir na agenda das cooperativas do Sistema fluminense capacitações e espaços para *network* que sejam benéficos para todos os participantes.

Nos últimos dois anos, houve a promoção e estruturação do Simpósio das Unimeds RJ, MG e ES, o maior evento do Sistema Unimed na Região Sudeste, que reuniu cerca de 600 participantes, entre executivos e dirigentes das Singulares e Federações dos estados, para discussão de questões estratégicas para o Sistema. Ainda em 2017, foi criado o I Encontro Unimed RJ de Capacitação e Estratégia, que agregou, além dos executivos e dirigentes, o público técnico para capacitação e fortalecimento das cooperativas participantes.

Assessoria em criação de posicionamentos na web

A Unimed Federação Rio oferece às Singulares do estado orientações sobre a criação de posicionamento nos meios digitais, durante as reuniões do Grupo Estadual de Mídias Digitais. Por meio deste trabalho, nos últimos dois anos, foi constatada uma diminuição de 30 páginas não oficiais, o que demonstra maior independência e segurança das Federadas após os treinamentos ocorridos.

Ainda em 2017, a cooperativa auxiliou na construção e seleção de uma solução tecnológica para a otimização da diagramação de um novo boletim da Unimed Norte Fluminense, que tem por objetivo compartilhar as iniciativas da operadora com seus colaboradores.

Treinamento em mídias digitais

Periodicamente, a cooperativa disponibiliza conteúdo de capacitação e reflexão às Singulares participantes do Grupo Estadual de Mídias Digitais, durante seus encontros. Em 2017, foram 18 horas de treinamento sobre o uso das redes sociais, gestão de crise, uso das ferramentas do Portal Unimed e adequação do site às normas da ANS, além da troca de experiências entre as Federadas.

Portal

O Portal Unimed é a instituição de tecnologia do Sistema Unimed. A Federação é uma das sócias, detendo participação de, aproximadamente, 1% das cotas da empresa, oferecendo, assim, a possibilidade de todas as Singulares do estado utilizarem os mais de 17 produtos e serviços, que vão desde o site padrão até a gestão de conteúdo em áreas restritas. Neste segundo item, a Unimed Federação Rio assume um papel importante na liberação do acesso aos dados que são disponibilizados no auxílio do funcionamento de diferentes áreas da organização. Nos últimos dois anos, foram cerca de 600 solicitações de acesso aos dados, disponibilização de arquivos na extranet e manutenção de sites de todo o estado.



Portfólio Virtual

É uma vitrine online de todos os produtos e serviços oferecidos às Singulares do estado. Sua última atualização foi em 2015 e aguarda as novas diretrizes de comercialização da cooperativa para sua reestruturação. Hoje, o Portfólio Virtual conta com menos de 100 visitas mensais e recebe uma média de 20 *spams* na caixa de *e-mail* do núcleo Digital, para receber as solicitações de orçamentos.

Feira de Negócios

Em 2017, com a volta dos grandes eventos estaduais organizados pela Unimed Federação Rio, foi possível a cooperativa desenvolver a feira de negócios do Encontro Unimed RJ de Capacitação e Estratégia, que contou com 11 patrocinadores, desde instituições do Sistema Unimed até parceiros operacionais, que utilizaram o espaço para a divulgação de suas soluções à alta gestão de todas as Singulares do estado. A feira contou com oito estandes, devidamente posicionados no *lobby* do evento, onde circularam mais de mais de 370 participantes.

SOLUÇÕES EM RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Com vistas no melhor desempenho e menor custo às Singulares fluminenses, a Unimed Federação Rio disponibiliza um serviço de atendimento aos clientes das operadoras do estado. São ao todo seis modalidades que dão conta da atenção receptiva e do *call center* federativo.

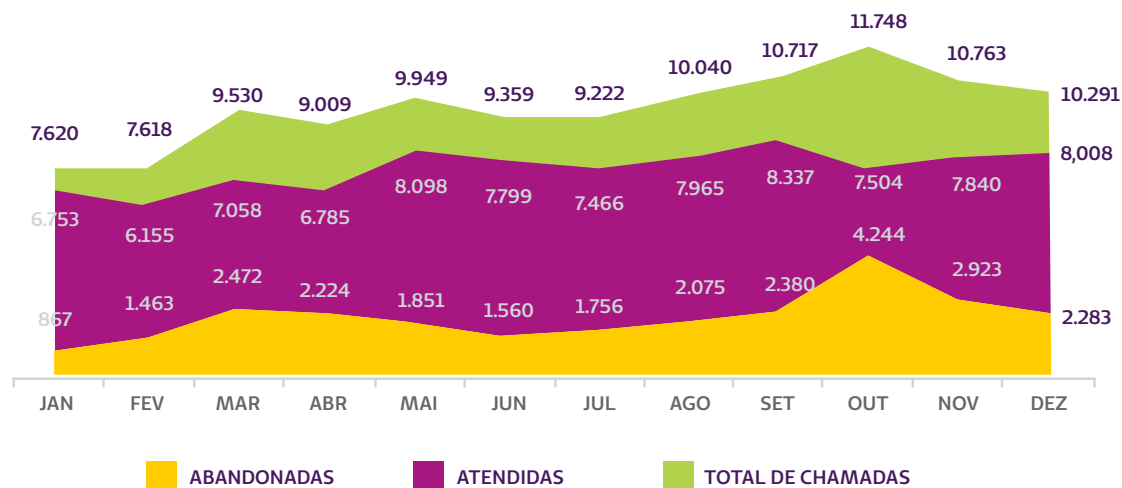
Atendimento receptivo

Autorização

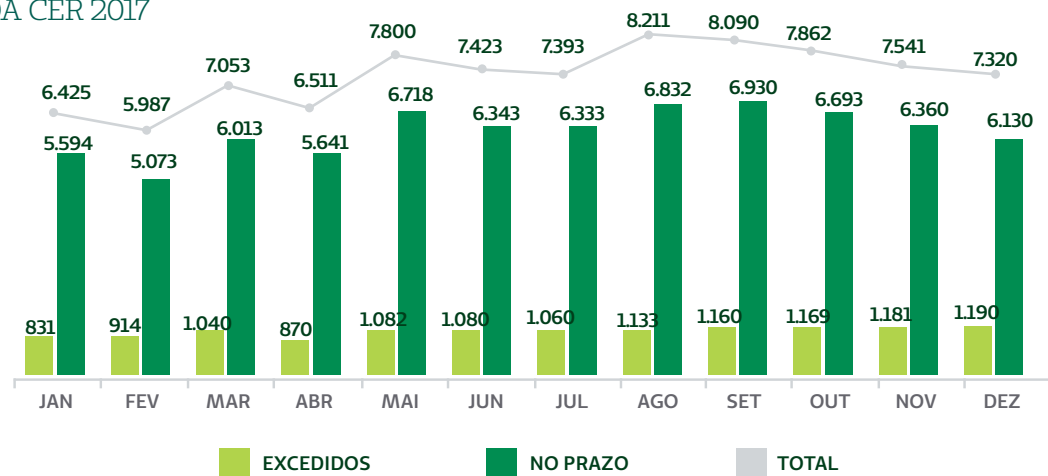
A cooperativa mantém uma equipe qualificada e, periodicamente, treinada para a tratativa de solicitações de consultas e procedimentos. Todos os pedidos são analisados de modo personalizado, com observação às normativas de cada cooperativa contratante, além do rol contratado pelo cliente. Sempre que necessário, a área vincula suas análises à Auditoria Médica para melhor se respaldar na devolutiva.

Em 2017, a cooperativa recebeu mais de 115 mil ligações com solicitações de autorização. Dentre elas, em torno de 87 mil foram solicitações de internação, das quais 85,21% foram atendidas dentro do prazo.

CANAL AUTORIZAÇÃO - CHAMADAS EM 2017



QUANTIDADE MENSAL DE AUTORIZAÇÃO QUE HOUVE INTERAÇÃO DA CER 2017



TOTAL DE AUTORIZAÇÃO COM INTERAÇÃO DA CER - 2017

TOTAL 87.616



EXCEDIDOS 12.710



NO PRAZO 74.660



O serviço apresenta desempenho satisfatório junto às 18 cooperativas do estado usuárias da plataforma, com classificação geral entre bom e muito bom.

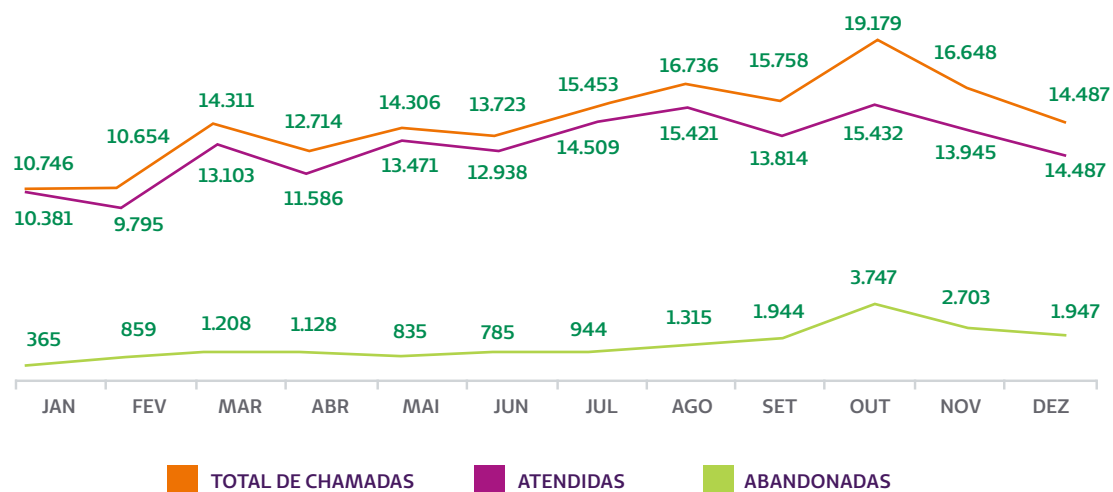
AUTORIZAÇÃO



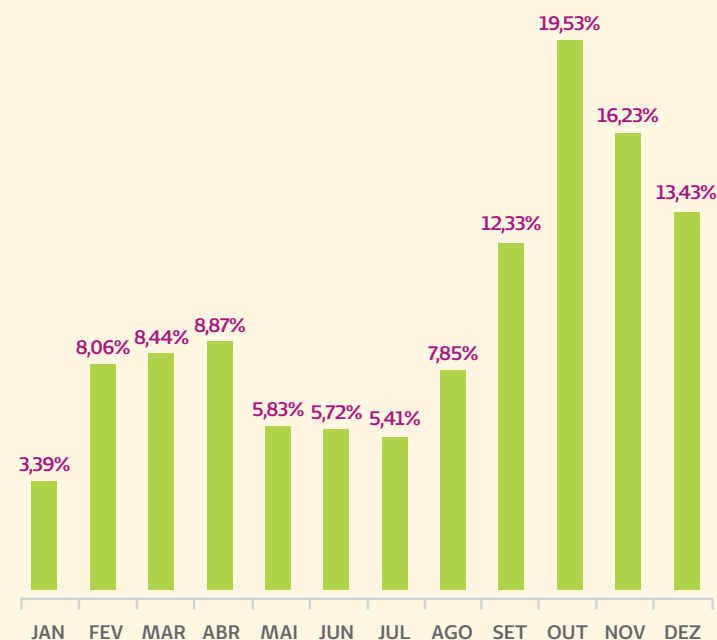
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O serviço, disponível aos clientes das Federadas contratantes 24 horas por dia, recebe reclamações, críticas, solicitações e pedidos de informações gerais para que os beneficiários dos planos de saúde tenham uma assistência de qualidade. O tempo médio de atendimento é de até 30 segundos.

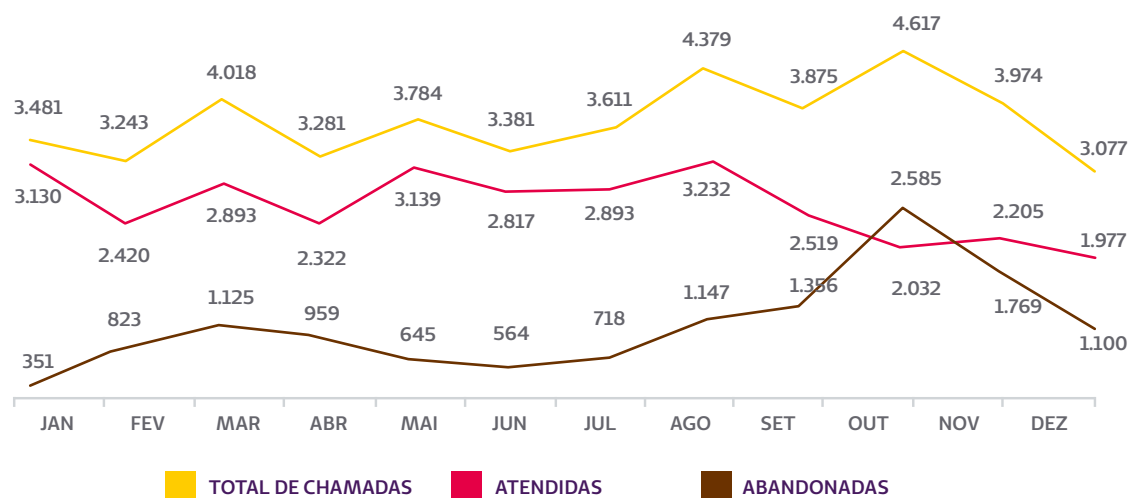
CANAL CONSULTÓRIO - TOTAL DE CHAMADAS EM 2017



TAXA DE ABANDONO



CANAL CONSULTÓRIO - TOTAL DE CHAMADAS EM 2017

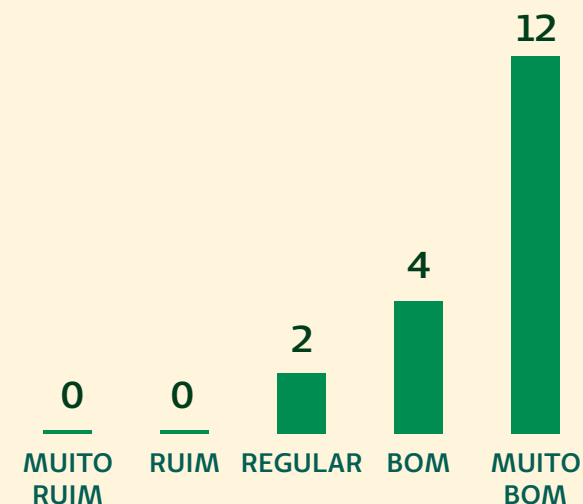


Em pesquisa de satisfação realizada com as cooperativas do estado usuárias do serviço, as atividades desenvolvidas pela Unimed Federação Rio, em SAC, demonstraram-se satisfatórias, com classificação geral entre bom e muito bom.

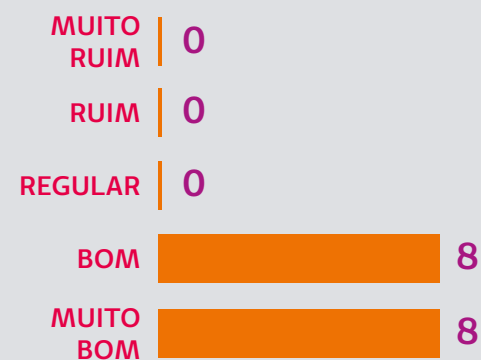
ONCOLOGIA



REMOÇÃO

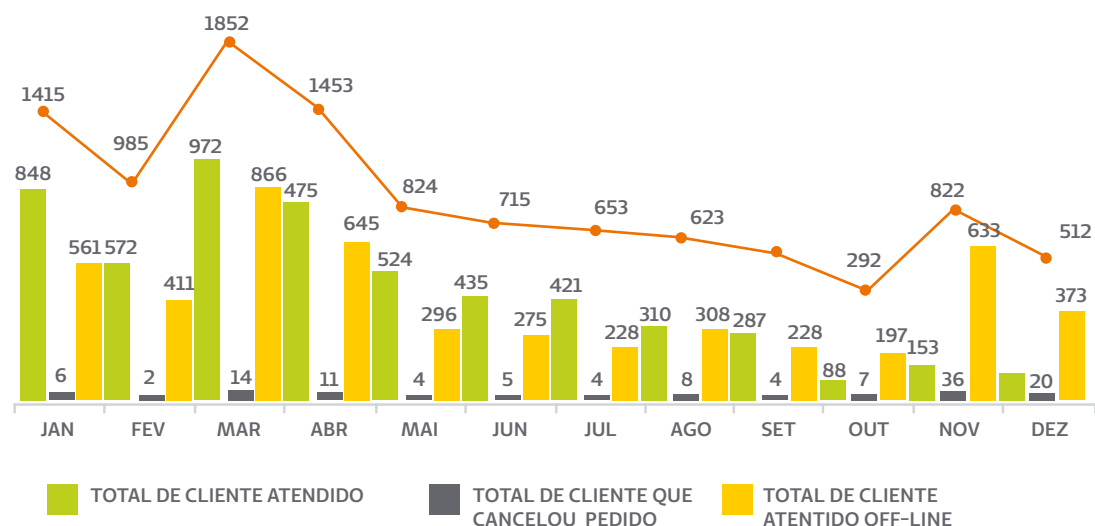


SAC



Atendimento Virtual: Atendimento online ao Cliente por chat (sistema ATON)

Por meio dos sites das Unimeds de origem, os clientes das Federadas têm também a opção de realizar seu atendimento via *chat*, de modo seguro e assertivo. Em 2017, o canal atendeu mais de 400 clientes das Singulares contratantes.



Assim como no SAC, as pontuações verificadas na satisfação das Singulares sobre o serviço prestado foram em sua maioria classificadas como bom ou muito bom.

ATENDIMENTO VIRTUAL



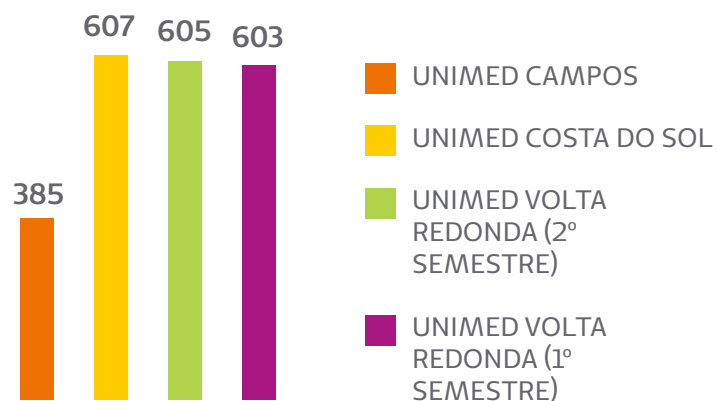
Atendimento Ativo

Marketing de Relacionamento

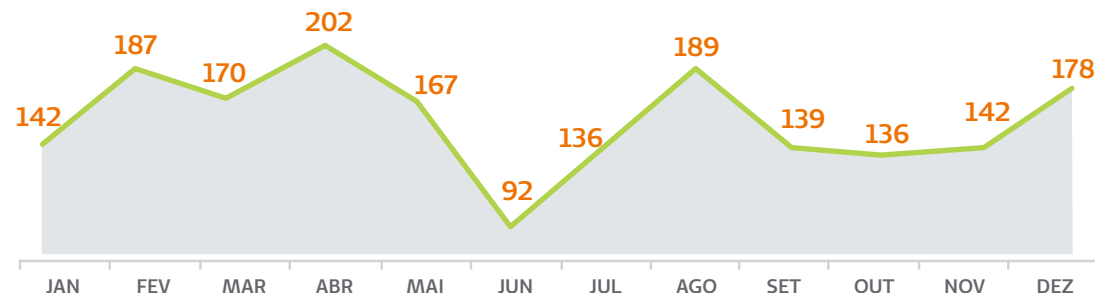
Por meio deste serviço, a cooperativa realiza contato com os beneficiários do plano para tratar assuntos como cobranças, pós-venda e pesquisa de satisfação de beneficiário, sempre com vistas no melhor desempenho das Singulares e na fidelização da carteira.

Sobre os contatos realizados, a cooperativa chegou a verificar mais de dois mil para confecção da pesquisa de satisfação do serviço prestado pelas Federadas aos seus clientes, mais de 1,8 mil para o serviço de pós-venda e mais de 400 ligações para inadimplências.

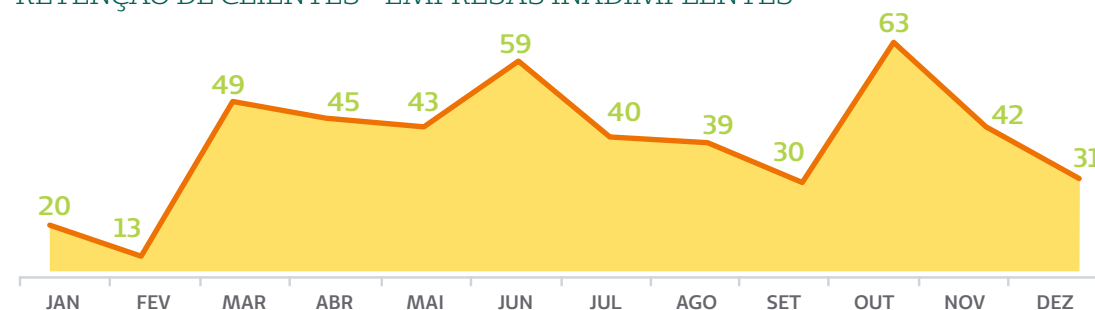
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIO - QTD 2017



PÓS-VENDA - 2017



RETENÇÃO DE CLIENTES - EMPRESAS INADIMPLENTES



Das cinco cooperativas que responderam à pesquisa aplicada pela organização, todas as respostas classificaram o serviço positivamente.

MARKETING DE RELACIONAMENTO





05

SOBRE O
RELATÓRIO

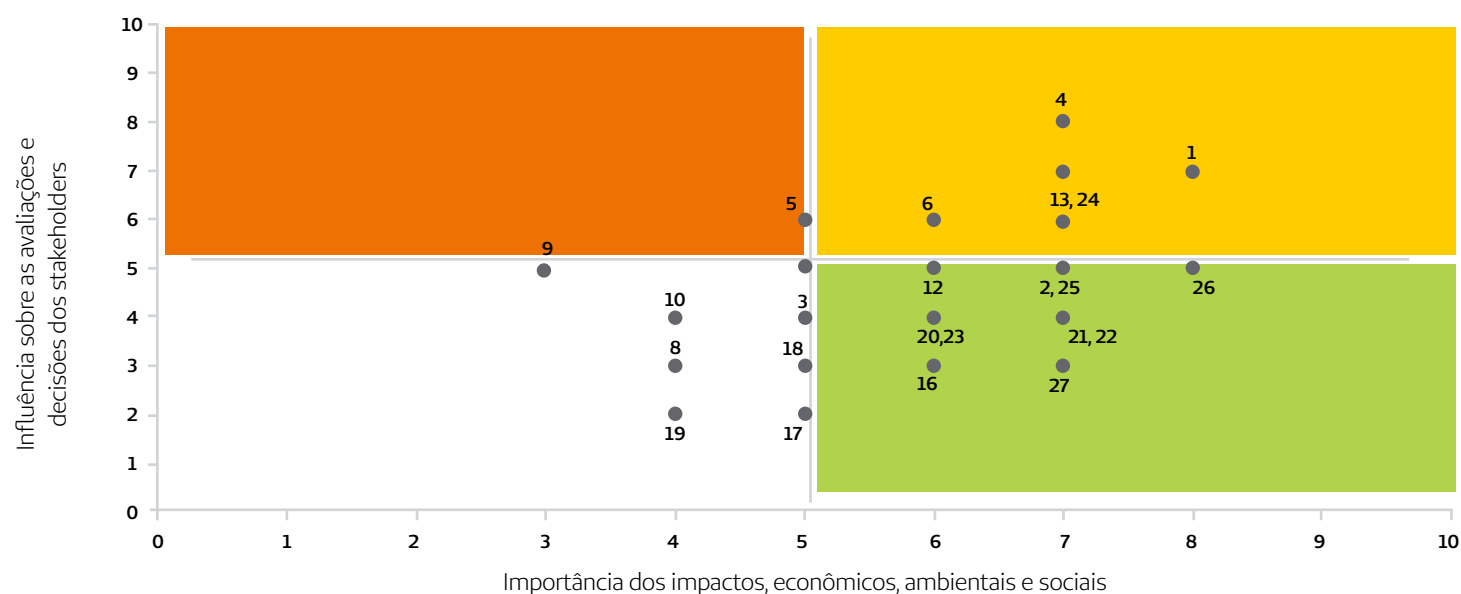
O relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Federação Rio tem periodicidade anual e foi desenvolvido a partir da metodologia proposta pela *Global Reporting Initiative (GRI Standard nível Essencial)*, a fim de atender aos temas materiais para a organização. Nesta edição serão mantidos os indicadores da versão G4 para fins de comparabilidade devidamente alinhados aos da versão *GRI Standard* correspondentes.

As informações desta publicação trazem os resultados da cooperativa referentes ao exercício de 2017, com vistas a proporcionar transparência junto às suas partes interessadas. Para sua construção, uma parceria com a Lanakaná Consultoria foi realizada para o engajamento dos *stakeholders* e a construção da materialidade organizacional.

1ª ETAPA: IDENTIFICAÇÃO	2ª ETAPA: PRIORIZAÇÃO	3ª ETAPA: VALIDAÇÃO
A Unimed Federação Rio alinhou com as lideranças da cooperativa os <i>stakeholders</i> com relação de maior efeito para a cooperativa e os principais temas de impacto organizacional para a realização da consulta pública online, que foi aplicada, no período entre 6 e 17 de novembro de 2017, e contou com 92 participantes, com representatividade de colaboradores, Sistema Unimed, fornecedores e entidades de classe.	O cruzamento das informações coletadas nas consultas interna e pública possibilitou a construção da materialidade da cooperativa e apontou sete temas: desempenho econômico; gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação; energia; geração de emprego e renda; saúde e segurança no trabalho; treinamento e Educação; satisfação do cliente.	Os temas ressaltados como relevantes, neste trabalho, foram validados pela Diretoria de Mercado, em 12 de dezembro. Estes estão disponíveis, nesta publicação, juntamente com alguns aspectos da materialidade anterior, realizada em 2015.

Matriz Materialidade

- Materiais apenas para stakeholders
- Materiais apenas na organização
- Materialidade



1	Desempenho econômico	12	Relação entre trabalhadores e Governança	21	Saúde e segurança do cliente
2	Presença no Mercado	13	Saúde e Segurança no trabalho	22	Judicialização da saúde (atendimento por meio de liminares)
3	Gestão da cadeia de fornecedores	14	Treinamento e Educação	23	Práticas de comunicação e relacionamento com o cliente
4	Gestão da marca, posicionamento de mercado e reputação	15	Diversidade e Igualdade de Oportunidade	24	Satisfação do Cliente
5	Materiais (Origem e uso)	16	Não discriminação	25	Ações de promoção e prevenção da saúde
6	Energia	17	Garantias de não exploração de trabalho infantil ou análogo a escravo em qualquer etapa da cadeia de valor	26	Canais de relacionamento (Mecanismos de queixas e reclamações)
7	Água	18	Ações voltadas para a comunidade	27	Processos de gestão para garantir a privacidade do cliente
8	Emissões de gases	19	Participação de processos de desenvolvimento de Políticas Públicas		
9	Efluentes e resíduos	20	Corrupção		
10	Avaliação Ambiental do Fornecedor				
11	Geração de emprego e renda				

Além destes temas, outras questões foram levantadas pelas partes consultadas, como conformidade, absenteísmo, gestão social, gestão da crise, papel federativo junto às Singulares, suporte às Federadas para o desenvolvimento de questões ambientais e voluntariado. A cooperativa deu atenção a estes temas em seu processo de relato, contudo, para os quais não há processo definido, serão comunicados às áreas correlacionadas para um olhar mais orientado à questão no próximo exercício.

Sofreu auditoria externa o conteúdo financeiro do relatório, como demonstrações contábeis e balanço social, presentes no anexo desta publicação, juntamente com os devidos pareceres.

Limite Interno:

Desempenho Econômico,
Gestão da Marca, Energia,
Saúde e Segurança no trabalho,
Satisfação do Cliente, Geração
de emprego e Treinamento.

Limite Externo:

Desempenho Econômico,
Satisfação do Cliente, Geração
de Emprego e Treinamento

Errata: Em 2016, o investimento em salários foi de R\$ 12.354.103,28, diferente do publicado no Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2013-2016.





DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Aos

Conselheiros, Diretores e Associados

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS
COOPERATIVAS MÉDICAS

Rio de Janeiro – RJ

Opinião sem ressalva

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS, que compreendem o balanço patrimonial, em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações de sobras ou perdas, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Base para Opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela audito-

ria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Empresa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas conforme essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros Assuntos

Relatório de auditoria do exercício anterior

As demonstrações contábeis da UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS para o exercício findo em 31 de dezembro de 2016 foram por nós examinadas, e sobre as mesmas emitimos relatório datado de 03 de fevereiro de 2017, com ênfase quanto ao intercâmbio estadual e com ressalva por insuficiência de PPSC naquela ocasião.

Outras Informações que acompanham as demonstrações contábeis (Relatório de Administração)

A administração da entidade é responsável por essas outras informações, que compreendem o Relatório da Administração, o qual deve ser disponibilizado após a data desse relatório.

Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange o Relatório da Administração e não expressamos ou expressaremos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler as outras informações identificadas acima e, ao fazê-lo, considerar se essas outras informações estão, de forma relevante, inconsistentes com as demonstrações contábeis ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparentam estar distorcidas de forma relevante.

Se, quando lermos o Relatório de Administração, concluirmos que há distorção relevante nesse relatório, iremos comunicar a questão aos responsáveis pela governança.

Responsabilidade da Administração

A administração é responsável pela elaboração das demonstrações contábeis de acordo com práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Empresa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos re-

lacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis, a não ser que a administração pretenda liquidar a Empresa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Empresa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidade da Auditoria

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estejam livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas, não, uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obti-

vemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da empresa.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.

- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da empresa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Empresa a não mais se manter em continuidade operacional.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Belo Horizonte – MG, 09 de março de 2018.

BAUER AUDITORES ASSOCIADOS
CRCMG 6427 “S” RJ

MÁRIO ORLANDO BAUER
Contador Responsável
CRC RS 017883/O “S” RJ



www.unimedrfj.coop.br
 Av. Rio Branco, 81 - 8º andar
 20040-004 - Centro - Rio de Janeiro - RJ
 T. (21) 2122-4248



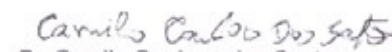
PARECER DO CONSELHO FISCAL

BALANÇO GERAL PATRIMONIAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Os abaixo assinados, membros do Conselho Fiscal da Unimed do Estado do Rio de Janeiro - Federação Estadual das Cooperativas Médicas, reunidos nesta data para estudar e dar parecer sobre as contas do Balanço Geral encerrado em 31/12/2017, após examinarem as referidas contas, tendo livre acesso aos documentos e informações para o desempenho pleno e cabal das suas atribuições, aprovam o presente Balanço Geral Patrimonial e são de parecer que o mesmo seja aprovado pela Assembleia Geral Ordinária.

Rio de Janeiro, 16 de Março de 2018.


 Dr. Rafael Gomes de Castro


 Dr. Camilo Cardoso dos Santos


 Dr. Luiz Carlos Lobo Amaral

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
 FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
 BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM R\$)

CNPJ: 31.432.792/0001-05

ATIVO	31/12/2017	31/12/2016
ATIVO CIRCULANTE	76.197.828,32	98.691.760,28
Disponível	4.672.030,16	229.568,58
Realizável	71.525.798,16	98.462.191,70
Aplicações Financeiras	11.982.563,62	7.088.249,45
Aplicações Vinculadas a Provisões Técnicas	2.870.835,25	44.781,55
Aplicações Não Vinculadas	9.111.728,37	7.043.467,90
Contraprestações pecuniárias a receber	792,40	792,40
Créd Oper.Ass à Saúde Não Relac Pl Saúde da Operadora	55.666.194,83	88.613.106,86
Creditos Tributários e Previdenciários	457.155,52	699.113,74
Bens e Títulos a Receber	1.860.246,06	568.080,58
Despesas Antecipadas	243.408,78	177.411,72
Conta-Corrente com Federadas	1.315.436,95	1.315.436,95
ATIVO NÃO CIRCULANTE	38.876.826,00	57.877.712,19
Realizável a Longo Prazo	21.465.064,36	40.145.725,16
Depósitos Judiciais e Fiscais	331.446,36	322.486,73
Créd Oper.Ass à Saúde Não Relac Pl Saúde da Operadora	21.133.618,00	39.823.238,43

Investimentos	13.447.527,59	13.183.961,49
Participações Soc Avaliadas pelo Método de Equiv Pat	13.447.527,59	13.183.961,49
Participações em Instituições Reguladas	9.883.614,56	9.620.048,46
Participações em Instituições Não Reguladas	3.563.913,03	3.563.913,03
Imobilizado	3.606.792,77	4.049.766,56
Imóveis de Uso Próprio	2.577.170,03	2.738.088,71
Imóveis – Não Hospitalares	2.577.170,03	2.738.088,71
Imobilizado de Uso Próprio	1.029.622,74	1.311.677,85
Não Hospitalares	1.029.622,74	1.311.677,85
Intangível	357.441,28	498.258,98
TOTAL DO ATIVO	115.074.654,32	156.569.472,47

PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO

PASSIVO CIRCULANTE

	31/12/2017	31/12/2016
PASSIVO CIRCULANTE	68.698.921,43	93.974.290,97
Provisões Técnicas de Operações de Ass à Saúde	2.017.863,75	1.772.837,69
Provisão para Remissão	2.016.960,43	1.771.934,37
Prov para Eventos/Sin Ocorridos e Não Avisados (PEONA)	903,32	903,32
Débitos com Operações de Ass à Saúde Não Relac Pl Operad	44.232.074,31	68.132.414,55
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	1.421.266,50	1.079.566,52

Débitos Diversos	18.401.864,00	20.612.133,50
Conta-Corrente de Federadas	2.625.852,87	2.377.338,71
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	30.837.953,38	49.445.370,16
Provisões Técnicas de Operações de Assist à Saúde	8.067.849,02	7.087.744,73
Provisão para Remissão	8.067.849,02	7.087.744,73
Provisões	608.595,19	625.449,50
Provisões para Ações Judiciais	608.595,19	625.449,50
Tributos	43.220,35	122.958,31
Parcelamento de Tributos	43.220,35	122.958,31
Débitos diversos	22.118.288,82	41.609.217,62
Débitos com Operações de Ass à Saúde Não Relac Pl Operad	22.118.288,82	41.609.217,62
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	15.537.779,51	13.149.811,34
Capital Social	11.554.292,17	9.017.654,12
Reservas	3.019.143,87	2.657.420,93
Reservas de Sobras	3.019.143,87	2.657.420,93
Resultado - Cooperativas	964.343,47	1.474.736,29
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	115.074.654,32	156.569.472,47

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

CNPJ: 31.432.792/0001-05

DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E PERDAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO (EM R\$)

	31/12/2017	31/12/2016
Contraprestações Efetivas/Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	9.508,80	9.508,80
Receitas com Operações de Assistência à Saúde	9.508,80	9.508,80
Contraprestações Líquidas	9.508,80	9.508,80
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9.508,80	9.508,80
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	44.481.406,37	42.393.383,84
Outras Receitas Operacionais	44.481.406,37	42.393.383,84
Contribuição Social	14.860.507,90	15.717.568,20
PARJ	11.172.741,27	8.782.511,66
Taxas de Administração Produtos Federativos	10.330.724,63	10.416.953,43
Serviços Federativos	7.421.224,06	7.276.474,18
Outras Receitas Operacionais	696.208,51	199.876,37
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(32.375,11)	(10.886,47)
Outras Despesas Oper.de Assist. à Saúde Não Relac.com Planos de Saúde da Operadora	(8.468.238,64)	(9.021.636,95)
Despesas Operacionais – PARJ	(7.243.108,29)	(8.322.515,61)
Provisão Técnica Operacional PARJ	(1.225.130,35)	(698.656,55)
Outras Despesas Operacionais	-	(464,79)
RESULTADO BRUTO	35.990.301,42	33.370.369,22
Despesas Administrativas	(34.563.809,87)	(34.975.035,52)
Direção e Conselhos	(7.066.463,26)	(7.139.870,14)
Pessoal e Encargos	(17.499.050,41)	(17.660.873,01)

Gerais e Administrativas	(9.998.296,20)	(10.174.292,37)
Resultado Financeiro Líquido	1.168.784,12	688.663,66
Receitas Financeiras	1.546.836,86	901.783,66
Despesas Financeiras	(378.052,74)	(213.120,00)
Resultado Patrimonial	264.182,80	3.938.438,17
Receitas Patrimoniais	269.566,10	3.938.573,34
Despesas Patrimoniais	(5.383,30)	(135,17)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	2.859.458,47	3.022.435,53
Imposto de Renda	(27.634,21)	(5.380,04)
Contribuição Social	(16.580,52)	(3.228,03)
RESULTADO LÍQUIDO	2.815.243,74	3.013.827,46
DESTINAÇÕES		
Reserva Legal	(267.618,75)	(298.428,00)
F.A.T.E.S	(133.809,38)	(149.214,00)
Juros Sobre Capital	(1.310.415,92)	(1.061.901,76)
Reversão para Reservas do Resultado de Atos Não Cooperativos	(139.056,22)	(29.547,41)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	964.343,47	1.474.736,29
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO POR ATOS		
Sobras de Ato Cooperativo	2.676.187,52	2.984.280,05
Resultado de Atos não Cooperativos	139.056,22	29.547,41
	2.815.243,74	3.013.827,46

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS
 DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO EM 31 DE DEZEMBRO
 DE 2017 E DE 2016 (EM R\$)

Descrição	Capital	FATES	Reserva Legal	Reserva para Reformas	Sobras (Perdas) Acumuladas	Total
Saldo em 31/12/2015	8.343.763,11	39.640,65	1.554.369,09	673.219,10	673.891,01	11.284.882,96
Deliberações – AGO 17/03/2016						
Incorporação ao capital das sobras líquidas de 2015	673.891,01	-	-	-	(673.891,01)	-
Utilização de Fundos e Reservas						
F.A.T.E.S.	-	(39.640,65)	-	-	-	(39.640,65)
Utilização de Reserva para Reformas e Expansão						
Obras de Reformas da Sede	-	-	-	(47.356,67)	-	(47.356,67)
Sobras/Resultado do Exercício						
Sobras do Exercício – Atos Cooperativos	-	-	-	-	2.984.280,05	2.984.280,05
Resultado de Atos Não Cooperativos	-	-	-	-	29.547,41	29.547,41
Destinações						
Reserva Legal – 10% sobre sobra líquida	-	-	298.428,01	-	(298.428,01)	-
F.A.T.E.S. – 5% sobre sobra líquida	-	149.214,00	-	-	(149.214,00)	-
Transferência para FATES do resultado de atos não cooperativos	-	29.547,41	-	-	(29.547,41)	-
Saldo em 31/12/2016	9.017.654,12	178.761,41	1.852.797,09	625.862,43	1.474.736,29	13.149.811,34
Saldo em 31/12/2016	9.017.654,12	178.761,41	1.852.797,09	625.862,43	1.474.736,29	13.149.811,34

Deliberações – AGO 10/03/2017

Incorporação ao capital das sobras líquidas de 2016	1.474.736,29	-	-	-	(1.474.736,29)	-
Incorporação dos juros sobre o capital – 2016	1.061.901,76	-	-	-	-	1.061.901,76

Utilização de Fundos e Reservas

F.A.T.E.S.	-	(178.761,41)	-	-	-	(178.761,41)
------------	---	--------------	---	---	---	--------------

Sobras/Resultado do Exercício

Sobras do Exercício – Atos Cooperativos	-	-	-	-	2.676.187,52	2.676.187,52
Resultado de Atos Não Cooperativos	-	-	-	-	139.056,22	139.056,22

Destinações

Reserva Legal – 10% sobre sobra líquida	-	-	267.618,75	-	(267.618,75)	(0,00)
F.A.T.E.S. – 5% sobre sobra líquida	-	133.809,38	-	-	(133.809,38)	0,00
Transferência para FATES do resultado de atos não cooperativos	-	139.056,22	-	-	(139.056,22)	-
Juros sobre Capital	-	-	-	-	(1.310.415,92)	(1.310.415,92)
Saldo em 31/12/2017	11.554.292,17	272.865,60	2.120.415,84	625.862,43	964.343,47	15.537.779,51

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CNPJ: 31.432.792/0001-05

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DO EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO (EM R\$)

ATIVIDADES OPERACIONAIS

	2017	2016
Recebimentos de Plano Saúde (+)	9.508,80	8.716,40
Resgate de Aplicações Financeiras (+)	473.690.360,04	362.784.852,35
Recebimentos de Juros de Aplicações Financeiras (+)	1.525.071,14	558.190,80
Outros Recebimentos Operacionais (+)	490.949.893,05	421.742.979,64
Pagamentos a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde (-)	(427.902.373,50)	(339.941.762,53)
Pagamentos de Pessoal (-)	(14.727.640,62)	(13.054.087,07)
Pagamentos de Pró-Labore (-)	(1.843.472,18)	(2.917.214,52)
Pagamentos de Serviços Terceiros (-)	(4.086.922,93)	(4.044.532,59)
Pagamentos de Tributos (-)	(10.007.205,49)	(12.485.351,97)
Pagamento de Processos Judiciais (-) (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(8.959,63)	-
Pagamentos de Promoção/Publicidade (-)	(1.344.847,46)	(1.550.573,79)
Aplicações Financeiras (-)	(477.115.145,66)	(397.072.816,12)
Outros Pagamentos Operacionais (-)	(24.554.870,26)	(14.074.650,62)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	4.583.395,30	(46.250,02)

ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS

Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros (+)	80.000,00	-
Recebimentos de Dividendos	70.979,70	110.686,75
Pagamentos de Aquisição de Ativo Imobilizado	(213.239,63)	(258.913,96)

Pagamentos Relativos ao Ativo Intangível	(42.411,36)	(38.647,98)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS	(104.671,29)	(186.875,19)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS		
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	(36.262,43)	(8.425,11)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(36.262,43)	(8.425,11)
GERAÇÃO LÍQUIDA DE CAIXA	4.442.461,58	(241.550,32)
CAIXA – Saldo Inicial	229.568,58	471.118,90
Caixa – Saldo Final	4.672.030,16	229.568,58
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA	4.442.461,58	(241.550,32)

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis

FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

CNPJ 31.432.792/0001-05

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2017 E DE 2016

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED – FEDERAÇÃO RIO DE JANEIRO, Sociedade Civil de Responsabilidade Limitada, constituída e regida de acordo com a legislação cooperativista, tem por objetivo promover a organização, orientação, integração e coordenação dos interesses das cooperativas de trabalho médico do Estado do Rio de Janeiro, nos casos de interesse comum e nas atividades que transcendam a capacidade e/ou conveniência da atuação das cooperativas singulares federadas. Está também registrada como operadora de planos de saúde junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar.

NOTA 2 – PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No cumprimento de suas atividades, a UNIMED – FEDERAÇÃO RIO DE JANEIRO FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS administra a câmara de compensação estadual, os fundos mútuos de diluição de riscos, o fundo estadual de marketing, coordena a central estadual de atendimento a usuários e prestadores e presta assessoria técnica para as federadas.

NOTA 3 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As demonstrações contábeis foram elaboradas em conformidade com os preceitos da legislação cooperativista (Lei nº 5.764/71) e no que couber, às normas relativas às sociedades por ações (Lei nº 6.404/76) e alterações posteriores como a Lei nº 11.638/07, e obedecem ainda a legislação emanada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme novo plano de contas estabelecido pela Resolução Normativa nº 418

de 26 de dezembro de 2016, como também parcialmente os aspectos relacionados à Lei nº 11.941/2009, e as regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

As demonstrações contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2017 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2016, de forma a permitir a comparabilidade.

NOTA 4 – PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS ADOTADAS

As principais diretrizes contábeis observadas na elaboração das demonstrações contábeis levantadas em 31 de dezembro de 2017 foram às seguintes:

a) Regime de Escrituração

A Cooperativa adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

b) Ciclo operacional

Os ativos e passivos circunscritos em um período previsto até o final do exercício seguinte estão classificados como curto prazo e os excedentes como longo prazo.

c) Aplicações financeiras

Estão demonstradas ao valor de aplicação acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do encerramento do exercício. A entidade constituiu ativos garantidores com aplicações financeiras para lastrear as provisões técnicas, cuja movimentação segue regras estabelecidas pela ANS. As aplicações financeiras são avaliadas pelo seu valor justo.

d) Contas a Receber e Provisão para Perdas Sobre Créditos

As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber. As provisões foram efetuadas de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.3 da Resolução Normativa nº 418 da ANS e transcritos abaixo:

10.2.3.1 Nos planos individuais com preço pré-estabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito referente ao contrato deve ser provisionada.

10.2.3.2 Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato deve ser provisionada.

10.2.3.3 Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito referente ao contrato deve ser provisionada.

e) Investimentos

Os investimentos permanentes realizados foram avaliados pelo método do custo de aquisição por não se tratar de investimentos em empresas com influência significativa ou controladas, ou ainda por tratarem-se de entidades cooperativas, exceto os investimentos de influência significativa em entidades não cooperativas, que foram avaliados pelo método de equivalência patrimonial.

f) Imobilizado

O ativo imobilizado é constituído pelo custo de aquisição corrigido monetariamente até 31/12/1995. A lei 9.249/95 extinguiu a correção monetária do balanço a partir de 01/01/1996. As depreciações foram calculadas pelo método linear às taxas permitidas pela legislação fiscal.

g) Intangível

No ativo intangível estão classificados os gastos utilizados para implantação de sistemas corporativos e aplicativos, bem como licenças para usos dos mesmos, os quais são amortizados usando-se o método linear ao longo da vida útil dos itens que o compõem.

h) Ativos e Passivos – circulantes e não circulantes

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com

segurança. Um passivo é reconhecido quando a entidade possui uma obrigação legal ou é constituído como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo. São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos e das variações monetárias ou cambiais incorridas. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

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

i) Apuração de resultado e reconhecimento de receita

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas as parcelas atribuíveis do imposto de renda e contribuição social.

j) Plano de Contas

O Plano de Contas utilizado pela entidade é o estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, através da Resolução Normativa nº 418 de 26 de dezembro de 2016.

NOTA 5 – APLICAÇÕES FINANCEIRAS

O total de aplicações garantidoras de provisões técnicas é de R\$ 2.870.835,25 (R\$44.781,55 em 2016) enquanto que o total de aplicações livres é de R\$9.111.728,37 (R\$ 7.043.467,90 em 2016).

NOTA 6 – CONTAS A RECEBER E A PAGAR DE UNIMEDS

Refere-se ao resultado da Câmara de Compensação decorrente das transações de

Intercâmbio entre as federadas, e da cobrança da Contribuição Social e dos demais serviços prestados pela Federação.

A responsabilidade pela liquidação financeira da Câmara de Compensação é da Unimed Federação Rio, quando do encerramento mensal, apurando através de encontro de contas, os valores a pagar e a receber entre as suas federadas.

PARCELAMENTO UNIMED RIO:

No mês de novembro de 2016 a federada Unimed Rio assinou Termo de Compromisso tendo como primeiros compromissários o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Ministério Público Federal, Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS; tendo como segundos compromissários a Unimed do Brasil, Unimed Seguros Saúde S.A., Central Nacional Unimed e Unimed do Estado do Rio de Janeiro – Federação Estadual das Cooperativas Médicas; tendo como terceiros compromissários o SINDHRIO – Sindicato dos Hospitais, Clínicas e Casas de Saúde do Município do Rio de Janeiro, FEHERJ – Federação dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Estado do Rio de Janeiro e a AHERJ – Associação dos Hospitais do Estado do Rio de Janeiro; e tendo como quartos compromissários os prestadores de serviços hospitalares, de serviços de análises e diagnóstico e de intercâmbio do sistema Unimed. O referido Termo de Compromisso expressa o interesse dos comprometentes na implementação de práticas que constituam garantias de direitos para os consumidores de

planos de saúde, com vistas a assegurar a continuidade e a manutenção da qualidade dos serviços de assistência à saúde dos usuários da Unimed Rio.

O Termo de Compromisso contempla também um parcelamento dos débitos da Unimed Rio com o Intercâmbio Estadual e Nacional, em sessenta vezes. A Unimed Rio participa da Câmara de Compensação Estadual, e os valores parcelados referem-se aos débitos vencidos até novembro-2016, segregados em curto e longo prazo. Tal parcelamento vem sendo honrado pela Unimed Rio de acordo com as novas datas de vencimento. As faturas emitidas após essas datas estão sendo quitadas normalmente dentro dos vencimentos.

NOTA 7 – INVESTIMENTOS

INVESTIDA	PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO	SALDO 31.12.2017	SALDO 31.12.2016
Unimed do Brasil	12,4689%	8.480.352,30	8.262.051,26
Unimed Participações	0,60361%	3.522.845,29	3.522.845,29
Outros Investimentos (i)		1.444.330,00	1.399.064,94
TOTAL		13.447.527,59	13.183.961,49

(i) Referem-se à participação em outras entidades do sistema UNIMED: Unimed Central Nacional, Sicredi Rio, Unicred Central, Unimed Seguradora, Portal Unimed.

NOTA 7 – IMOBILIZADO/INTANGÍVEL

	SALDOS 31/12/2016	ADIÇÕES	BAIXAS	SALDOS 31/12/2017
TANGÍVEL				
Custo corrigido				
Edificações	4.022.968,03	0,00	0,00	4.022.968,03
Móveis e Utensílios	1.141.611,34	80.605,96	-	1.222.217,30
Instalações	1.087.018,64	-	-	1.087.018,64
Instalações Central 0800	287.230,06	-	-	287.230,06
Equipamentos de Comunicação	149.231,88	-	-	149.231,88
Veículos	109.000,00	-	(109.000,00)	-
Computadores e Periféricos	3.673.628,12	132.633,67	-	3.806.261,79
Máquinas e Equipamentos	89.876,44	-	-	89.876,44
Total Custo Corrigido	10.560.564,51	213.239,63	(109.000,00)	10.664.804,14
Depreciações acumuladas				
Edificações	(1.284.879,32)	(160.918,68)	-	(1.445.798,00)
Móveis e Utensílios	(850.132,55)	(77.999,20)	-	(928.131,75)
Instalações	(921.379,82)	(84.508,80)	-	(1.005.888,62)
Instalações Central 0800	(250.381,23)	(18.794,52)	-	(269.175,75)
Equipamentos de Comunicação	(104.896,18)	(6.314,94)	-	(111.211,12)
Veículos	(14.533,35)	(9.083,35)	23.616,70	(0,00)
Computadores e Periféricos	(2.996.962,12)	(212.783,91)	-	(3.209.746,03)
Máquinas e Equipamentos	(87.633,38)	(426,72)	-	(88.060,10)
Total Depreciações Acumulada	(6.510.797,95)	(570.830,12)	23.616,70	(7.058.011,37)
TOTAL	4.049.766,56	(357.590,49)	(85.383,30)	3.606.792,77

INTANGIVEL

Software	2.767.465,34	19.325,36	-	2.786.790,70
Software em Desenvolvimento	309.600,00	-	-	309.600,00
Total Custo Corrigido	3.077.065,34	19.325,36	-	3.096.390,70
Depreciações acumuladas				
Software	(2.578.806,36)	(160.143,06)	-	(2.738.949,42)
Total Depreciações Acumulada	(2.578.806,36)	(160.143,06)	-	(2.738.949,42)
TOTAL	498.258,98	(117.731,70)	-	357.441,28
TOTAL GERAL	4.548.025,54	(475.222,19)	(85.383,30)	3.964.234,05

NOTA 9 – RECUPERABILIDADE DOS ATIVOS

A redução do valor recuperável dos ativos não financeiros (impairment) é reconhecida como perda, quando o valor de contabilização de um ativo exceto outros valores e bens e créditos tributários, for maior que o seu valor recuperável ou de realização. As perdas por impairment, quando aplicáveis, são registradas no resultado do período em que foram identificadas. Em 31 de dezembro de 2017 e de 2016 não existem indícios de redução do valor recuperável dos ativos não financeiros. Os estudos por nós efetuados foram documentados e apresentados aos nossos auditores externos.

NOTA 10 – PROCEDIMENTOS DE ALTO CUSTO E COMPLEXIDADE – PAC

O objeto do PAC consiste em propiciar a diluição dos custos e dos riscos das Federadas, quando da prestação de procedimentos de alto custo e complexidade na área cardiológica.

O PAC é um fundo comum e solidário, sem vínculo direto com a singular contribuinte, capitalizado por todos sendo que seus recursos são aplicados nos atendimentos prestados.

É cobrado um valor mensal de cada singular baseado no número de usuários, variando conforme o histórico de utilização. Esses recursos capitalizam o fundo, e são utilizados nos pagamentos dos atendimentos de alto custo em cardiologia.

NOTA 11 – PROVISÕES PARA CONTINGÊNCIAS

Em conformidade com a avaliação dos assessores jurídicos, foram constituídas provisões de contingências, registradas no Passivo Não Circulante, destinadas a fazer frente a eventuais perdas em processos trabalhistas e obrigações fiscais e cíveis de processos judiciais em andamento.

A entidade é ré em 12 processos judiciais, sendo 05 classificados como perdas prováveis no valor de R\$ 168.466,29 e outros 06 classificados como perdas possíveis no montante de R\$ 3.676.996,39, e 01 classificado como perda remota no montante de R\$ 30.000,00. O montante considerado como provável está provisionado na sua totalidade.

NOTA 12 – PROVISÃO TÉCNICA OPERACIONAL – PARJ

Em atendimento às Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – RN 75 e RN 104, que dispõem sobre a provisão para remissão, foi constituída nos exercícios de 2007 a 2010, a Provisão Técnica-Operacional do PARJ – Plano de Assistência do Rio de Janeiro, em nome das 14 singulares participantes do programa, calculado com base em Nota Técnica Atuarial aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, através do Ofício DIOPE Nº 567/2007, de 22 de junho de 2007. No entanto, no citado Ofício, a ANS solicitou alterações no Instrumento Jurídico que regula as responsabilidades da Unimed Federação do Rio de Janeiro e de suas Federadas quanto à garantia de atendimento médico hospitalar dos beneficiários remidos.

Em resposta, a Unimed Federação do Rio de Janeiro procedeu às alterações solicitadas, encaminhando resposta para apreciação da ANS em 11 de julho de 2007, permanecendo sem resposta até a presente data.

A provisão registrada em 31 de dezembro de 2017 apresenta um saldo total de R\$10.084.809,45 (R\$ 8.859.679,10 em 2016), segregada entre passivo circulante e passivo não circulante.

A transferência para as contas específicas de Provisão de Remissão ocorrerá quando da aprovação final do Instrumento Jurídico do PARJ por parte da ANS.

NOTA 13 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

a) O Capital Social é dividido entre 20 (vinte) Cooperativas Federadas proporcionalmente ao número de cotas-partes subscritas.

b) Na demonstração de sobras e perdas, os resultados estão apurados separadamente, segundo a natureza das operações e serviços, conforme previsto no parágrafo 1º, art. 62 do Estatuto Social.

c) O resultado líquido positivo do Ato Não Cooperativo do exercício findo em 31 de dezembro de 2017, no montante de R\$ 139.056,22 (R\$ 29.547,41 em 2016) foi integralmente levado a conta de Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social – FATES, atendendo ao disposto no Art. 87 da Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971.

NOTA 14 – DISCRIMINAÇÃO DAS RESERVAS

RESERVA LEGAL

Constituída em conformidade com o estatuto social através de 10% das sobras líquidas do exercício, com a finalidade de reparar perdas.

FUNDO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EDUCACIONAL E SOCIAL – FATES

Constituído em conformidade com o estatuto social através de 5% das sobras líquidas do exercício e do resultado positivo de atos não cooperativos, com a finalidade de prestação de assistência técnica, educacional e social às singulares associadas e aos funcionários da UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS.

NOTA 15 – DESPESAS DE ATOS NÃO COOPERATIVOS

As despesas de atos não cooperativos são formadas pelas despesas não operacionais, impostos e pela alocação de dispêndios rateados proporcionalmente aos ingressos dos atos cooperativos e as receitas dos atos não cooperativos.

NOTA 16 – COBERTURA DE SEGUROS

A entidade mantém seguros sobre seus bens junto à seguradora de primeira linha, para salvaguardar seus ativos, os quais os administradores entendem serem suficientes para a cobertura de eventuais sinistros. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo de auditoria das demonstrações contábeis e, consequentemente, não foram examinadas por nossos auditores independentes.

NOTA 17 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

As operações envolvendo instrumentos financeiros em 31 de dezembro de 2017 e de 2016 estão devidamente registradas em contas patrimoniais e seus valores equivalentes, aproximadamente, aos seus valores de mercado.

NOTA 18 – PARTES RELACIONADAS

Parte relacionada é a pessoa ou a entidade que se relaciona de maneira relevante com a instituição. A Resolução CFC 1297/10 e o CPC 05, no ponto 20, citam a obrigação de registrar em notas explicativas o montante a pagar e a receber das partes relacionadas. Destacamos entre as nossas partes relacionadas os nossos membros estatutários e as pessoas jurídicas ligadas aos mesmos. As transações com partes relacionadas se referem apenas aos valores de cédulas de presença, não sendo valores relevantes no contexto da Unimed Federação.

NOTA 19 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis de 31 de dezembro de 2017 que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

NOTA 20 – AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES

Conforme estipulado no item 9.5.7.10 da Resolução Normativa nº 314 da ANS informamos que não houve lançamentos de ajustes de exercícios anteriores em 2017.

NOTA 21 – MARGEM DE SOLVÊNCIA

A entidade apresenta Margem de Solvência suficiente em relação ao disposto na Resolução Normativa nº 209 da ANS alterada pela Resolução Normativa nº 313 de 23 de novembro de 2012.

NOTA 22 – GARANTIAS FINANCEIRAS

A Resolução Normativa nº 392 da ANS estabelece a necessidade de estabelecer garantias financeiras para as provisões efetuadas de acordo com o estabelecido na Resolução Normativa nº 209 da ANS.

A entidade possui, em 31 de dezembro de 2017, aplicações garantidoras de provisões técnicas no montante de R\$ 2.870.835,25 (R\$ 44.781,55 em 2016).

NOTA 23 – SEGREGAÇÃO DE EVENTOS

A distribuição dos saldos do quadro auxiliar intitulado EVENTOS MÉDICO HOSPITA-
LARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR do Documento de Informações Periódicas – DIOPS do 4º trimestre de 2016 está consistente com os valores do grupo 4111.

	Consulta Médica	Exames	Terapias	Internações	Outros Atendimentos	Demais Despesas	Total
Rede Própria	-	-	-	-	-	-	-
Rede Contratada	-	-	-	-	-	-	-
Reembolso	-	-	-	-	-	-	-
Intercâmbio Eventual	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-

NOTA 24 – DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA – DFC

Na elaboração dos fluxos de caixa de investimentos e financiamentos consideramos ajustes entre os saldos das contas patrimoniais para eliminar efeitos de variações que efetivamente não representaram movimentação de caixa em conformidade com a NBC TG 03 (R2), aprovada pela Resolução 1.296/10 do Conselho Federal de Contabilidade. Foram realizados ajustes referentes às Depreciações e Amortizações.

NOTA 25 – ALTERAÇÃO DOS MODELOS DE DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS ANS

O Plano Contábil Padrão da ANS foi alterado para o exercício de 2017. Esta alteração não afetou o funcionamento das contas utilizadas pela UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS.

Rio de Janeiro – RJ, 31 de dezembro de 2017.

Dr. Emílson Ferreira Lorca
Presidente

Dr. Oscar Ferreira Leite Pinto
Diretor Econômico-Financeiro

Samuel Joaquim de Oliveira
Contador CRC-SP-191934/0-1-S-RJ



BALANÇO SOCIAL

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES

AOS ADMINISTRADORES DA

UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS

RIO DE JANEIRO – RJ

1. Conforme solicitado por V.Sas., revisamos as informações contidas no Balanço Social Anual e na Demonstração do Valor Adicionado de 2017. Essa revisão foi efetuada por amostragem baseada na compilação de valores do balanço da UNIMED DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – FEDERAÇÃO ESTADUAL DAS COOPERATIVAS MÉDICAS, levantado em 31 de dezembro de 2017 e na respectiva demonstração de sobras ou perdas correspondente ao exercício findo naquela data, a qual foi por nós auditada, bem como em relação ao exame de diversos dados e informes complementares sobre as atividades operacionais da Entidade.
2. Com base em nossos exames, somos da opinião que o Balanço Social e a Demonstração do Valor Adicionado, ora apresentados, estão fidedignos e atendem às normas requeridas à sua elaboração.

Belo Horizonte – MG, 15 de maio de 2018.



BAUER AUDITORES ASSOCIADOS
CRC MG 6427 “S” RJ

FÁBIO EDUARDO DE ALMEIDA BAUER
Contador Responsável
CRC MG 077699/O “S” RJ

BALANÇO SOCIAL ANUAL DAS COOPERATIVAS

1- Dados Unimed

Razão Social: FEDERAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Data de fundação: 20/08/1972

Tempo de existência: 45 anos

Responsável preenchimento formulário : Samuel Joaquim de Oliveira

E-mail responsável: samueloliveira@unimedrj.coop.br
julianamoura@unimedrj.coop.br

Tipo de Unimed: Federação institucional interfederativa

Selecione os recursos próprios (filiais) conforme critério contábil, consolidados neste relatório:

Quantidade Hospital: 0

Quantidade Farmácia: 0

Quantidade Pronto atendimento: 0

Quantidade Laboratório: 0

Quantidade Posto de Coleta: 0

Quantidade Centro de diagnóstico: 0

Quantidade Ótica: 0

Outros (Descrever e informar quantidade): 0

Total de Beneficiários: 0

Este ano o Balanço Social da Unimed terá relatório de auditoria independente? Sim, BAUER AUDITORES ASSOCIADOS S/C LTDA

Ramo de atividade: ☒ Saúde

CNPJ: 31432792000105

Atuação da cooperativa: ☐ Local ☒ Regional ☐ Nacional

Telefone para contato: (21) 21224203

Federação/Confederação: 972

2 - Indicadores de Corpo Funcional	2017				2016			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregados(as)	Nº Total
2.1 - Nº de pessoas na Unimed (em 31/12)	0	20	183	203	0	20	197	217
2.2 - Nº de admissões durante o período	0	0	9	9	0	0	19	19
2.3 - Nº de saídas e demissões durante o período	0	0	23	23	0	0	15	15
2.4 - Índice de rotatividade por substituição (turnover)			0,80	0,80			0,73	0,73
2.5 - Nº de estagiários no período			2	2			3	3
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período			1	1			2	2
2.6 - Nº de Aprendizizes			5	5			5	5
2.7 - Nº de trabalhadores terceirizados			23	23			25	25
2.8 - Nº de trabalhadores com contrato temporário			0	0			0	0
2.9 - Nº de homens que trabalham na Unimed	0		63	63	0		80	80
2.10 - Nº de mulheres que trabalham na Unimed	0		120	120	0		117	117
2.11 - Nº de branco(a)s que trabalham na Unimed	0		121	121	0		128	128
2.12 - Nº de negro(a)s que trabalham na Unimed	0		56	56	0		62	62
2.13 - Nº de indígenas que trabalham na Unimed	0		4	4	0		4	4
2.14 - Nº de pessoas com deficiência	0		6	6	0		5	5
2.15 - Nº total de membros do Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	0	0		0	0	0		0
2.16 - Nº total de membros do Conselho Fiscal	0	6		6	0	6		6
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	0	0		0	0	0		0
2.17 - Nº total de membros da Diretoria Executiva	0	5		5	0	5		5
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas na Diretoria Executiva	0	0		0	0	0		0
2.18 - Nº de homens cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	0	5		5	0	5		5
2.19 - Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.20 - Nº de negro(a)s indígenas cooperados em funções administrativas e/ou diretoria	0	0		0	0	0		0
2.21 - Faixa etária dos colaboradores			183	183			197	197
2.21.1 - Até 18 anos			4	4			4	4
2.21.2 - De 19 a 24 anos			12	12			15	15
2.21.3 - De 25 a 29 anos			22	22			26	26
2.21.4 - De 30 a 45 anos			104	104			112	112
2.21.5 - De 46 a 59 anos			36	36			35	35
2.21.6 - A partir de 60 anos			5	5			5	5
2.22 - Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho			181	181			194	194
2.22.1 - Gestão			13	13			14	14
2.22.2 - Técnico			68	68			76	76
2.22.3 - Operacional			93	93			96	96
2.22.4 - Apoio			7	7			8	8
2.23 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero			4.051,43	4.051,43			3.997,91	3.997,91
2.23.1 - Remuneração média Gestão			8.942,38	8.942,38			8.589,96	8.589,96
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens			9.205,56	9.205,56			8.943,03	8.943,03
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres			8.716,80	8.716,80			8.369,30	8.369,30
2.23.2 - Remuneração média Técnico			4.653,24	4.653,24			4.560,15	4.560,15
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens			5.209,80	5.209,80			5.393,45	5.393,45
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres			4.273,15	4.273,15			3.954,11	3.954,11
2.23.3 - Remuneração média Operacional			1.757,99	1.757,99			1.678,18	1.678,18
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens			1.738,68	1.738,68			1.653,95	1.653,95
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres			1.770,41	1.770,41			1.694,75	1.694,75

2.23.4 - Remuneração média Apoio			852,09	852,09			1.163,37	1.163,37
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens			553,49	553,49			1.565,83	1.565,83
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres			901,86	901,86			921,89	921,89
2.24 - Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça			2.619,33	2.619,33			3.206,52	3.206,52
2.24.1 - Remuneração média dos brancos			3.601,60	3.601,60			3.372,62	3.372,62
2.24.1.1 - Gestão			8.927,76	8.927,76			8.575,11	8.575,11
2.24.1.2 - Técnico			5.048,45	5.048,45			4.807,11	4.807,11
2.24.1.3 - Operacional			1.702,94	1.702,94			1.616,29	1.616,29
2.24.1.4 - Apoio			553,49	553,49			512,53	512,53
2.24.2 - Remuneração média dos negros			2.870,90	2.870,90			2.993,87	2.993,87
2.24.2.1 - Gestão			9.674,61	9.674,61			9.295,36	9.295,36
2.24.2.2 - Técnico			3.764,25	3.764,25			4.001,76	4.001,76
2.24.2.3 - Operacional			1.871,14	1.871,14			1.786,33	1.786,33
2.24.2.4 - Apoio			1.076,05	1.076,05			2.248,10	2.248,10
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas			1.385,49	1.385,49			3.253,09	3.253,09
2.24.3.1 - Gestão			0,00	0,00			6.607,45	6.607,45
2.24.3.2 - Técnico			0,00	0,00			4.561,21	4.561,21
2.24.3.3 - Operacional			1.385,49	1.385,49			1.331,18	1.331,18
2.24.3.4 - Apoio			0,00	0,00			512,53	512,53
2.25 - % de negros na trajetória de gestão (chefias)			23,00	23,00			23,0%	23,0%
2.26 - % de indígenas na trajetória de gestão (chefias)			0,00	0,00			8,0%	8,0%
2.27 - % de mulheres na trajetória de gestão (chefias)			53,00	53,00			62,00	62,00
2.28 - N° de colaboradores por Escolaridade			183	183			197	197
2.28.1 - Não alfabetizados			0	0			0	0
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto			0	0			1	1
2.28.3 - Ensino fundamental completo			9	9			6	6
2.28.4 - Ensino médio completo			99	99			109	109
2.28.5 - Ensino técnico completo			0	0			0	0
2.28.6 - Ensino superior completo			55	55			48	48
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo			20	20			33	33
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo			0	0			0	0
2.28.9 - Pós-doutorado			0	0			0	0
2.29 - A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior(supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?			28	28			29	29
2.29.1 - Educação básica (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.2 - Ensino Médio (N° de beneficiados)			0	0			0	0
2.29.3 - Ensino Superior (N° de beneficiados)			28	28			29	29
2.30 - N° total de acidentes de trabalho			0	0			3	3
2.30.1 - N° de acidente de trajeto			0	0			1	1
2.30.2 - N° de acidentes na atividade fim			0	0			2	2
2.31 - Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho	☐ Não ☐ Organização de comissões ☐ Sim, fornecendo equipamento ☒ Sim, realizando campanhas e capacitações ☒ Sim, programas de medicina preventiva ☐ Outras:				☐ Não ☐ Organização de comissões ☐ Sim, fornecendo equipamento ☒ Sim, realizando campanhas e capacitações ☒ Sim, programas de medicina preventiva ☐ Outras:			

3 - Indicadores de organização e gestão	2017	2016
3.1 - Valor (R\$ mil) da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00	0,00
3.2 - Valor (R\$ mil) da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	0,00	0,00
3.3 - Valor (R\$ mil) da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.4 - Valor (R\$ mil) da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)	-	-
3.5 - Valor (R\$ mil) do maior remuneração paga ao(à) empregado(a)	18.808,35	18.071,05
3.6 - Valor (R\$ mil) do menor remuneração paga ao(à) empregado(a)	553,49	512,53
3.7 - Destino das sobras	☒ Aumento de capital ☒ Distribuição entre os cooperados(as) /cooperativas/sócios ☐ Fundos ☐ Não foram distribuídos sobras no período	☒ Aumento de capital ☒ Distribuição entre os cooperados(as) /cooperativas/sócios ☒ Fundos ☐ Não foram distribuídos sobras no período
3.8 - Fundos existentes	☒ Fundo para educação e (RATES/FATES) ☒ Reserva legal ☒ Outros Reserva de Sobras	☒ Fundo para educação e (RATES/FATES) ☒ Reserva legal ☒ Outros Reserva de Sobras
3.9 - % Frequência média nas assembleias pelos(as) cooperados(as)/cooperativas/sócios ocorridas no período	100,00	100,00
3.10 - Assuntos/Pauta submetidos à assembleia	☒ Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) /cooperativas/sócios ☒ Destino das sobras ou perdas ☒ Investimentos ☒ Liquidação ☒ Novos produtos/serviços ☒ Pagamento de credores ☒ Reforma Estatuto ☐ Outros	☒ Admissão, eliminação e exclusão de cooperados(as) /cooperativas/sócios ☒ Destino das sobras ou perdas ☒ Investimentos ☒ Liquidação ☒ Novos produtos/serviços ☒ Pagamento de credores ☒ Reforma Estatuto ☐ Outros
3.11 - Outros órgãos sociais existentes na Unimed	☒ Comitê educativo ☐ Comitê de auditoria e riscos ☒ Conselho técnico ☐ Medicina preventiva ☐ Conselho de especialidades ☐ Outros	☒ Comitê educativo ☐ Comitê de auditoria e riscos ☒ Conselho técnico ☐ Medicina preventiva ☐ Conselho de especialidades ☐ Outros
3.12 - Renovação dos cargos diretivos (conselho), no período	☒ 1/3 ☐ 2/3 ☐ Sem renovação ☐ Total ☐ Outros	☐ 1/3 ☐ 2/3 ☒ Sem renovação ☐ Total ☐ Outros
3.13 - Os 3 Critérios principais para admissão de novo(s) cooperados(as)/cooperativas/sócios	☐ Conhecimento sobre cooperativismo ☐ Critério Técnico ☒ Experiência - prática ☐ Reside na área de atuação ☐ Demanda por especialidade ☐ Outros	☐ Conhecimento sobre cooperativismo ☐ Critério Técnico ☒ Experiência - prática ☐ Reside na área de atuação ☐ Demanda por especialidade ☐ Outros
3.14 - Espaços de representação do cooperativismo em que a Unimed atua	☐ ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo ☒ OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras ☐ OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado ☒ SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo ☐ Central Nacional UNIMED/Federação ☒ Confederação UNIMED ☒ Fundação UNIMED ☐ Instituto UNIMED ☐ Outro	☐ ACI - Aliança Internacional do Cooperativismo ☒ OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras ☐ OCEs - Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado ☒ SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo ☐ Central Nacional UNIMED/Federação ☒ Confederação UNIMED ☒ Fundação UNIMED ☐ Instituto UNIMED ☐ Outro

3.15 - A Unimed apoia a organização de outros empreendimentos de outras cooperativas	☐ Não ☒ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos ☒ Sim, oferecendo assessoria ☐ Contratando serviços e parcerias ☐ Outros apoios	☐ Não ☒ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos ☒ Sim, oferecendo assessoria ☐ Contratando serviços e parcerias ☐ Outros apoios
3.16 - Principal fonte de crédito	☐ Bancos/Financeiras ☐ BNDES ☒ Cooperados / Cooperativas (sócios) ☐ Fornecedores diversos ☐ Governo ☐ Intercâmbio ☐ Unicred ☐ Outras cooperativas de crédito ☐ Rede credenciada ☐ Outros	☐ Bancos/Financeiras ☐ BNDES ☒ Cooperados / Cooperativas (sócios) ☐ Fornecedores diversos ☐ Governo ☐ Intercâmbio ☐ Unicred ☐ Outras cooperativas de crédito ☐ Rede credenciada ☐ Outros
3.17 - A participação de cooperado(a)s/cooperativas/sócios no planejamento da Unimed	☐ Não ocorre ☐ Sim, por meio da aprovação em assembleia ☒ Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) ☐ Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho	☐ Não ocorre ☐ Sim, por meio da aprovação em assembleia ☒ Sim, por meio de grupos de trabalho (comissões etc) ☐ Sim, por recomendação a diretoria e/ou conselho
3.18 - A Unimed costuma consultar o(a)s cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções	☐ Não ☒ Sim, periodicamente com data definida ☐ Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução	☐ Não ☒ Sim, periodicamente com data definida ☐ Sim, na hora que necessita resolver um problema e encontrar uma solução
3.19 - A Unimed possui Conselho Consultivo com membros não cooperados, subordinado ao Conselho de Administração	☒ Não ☐ Não, mas pretende implantar em 20 ☐ Sim	☒ Não ☐ Não, mas pretende implantar em 20 ☐ Sim
3.20 - A Unimed tem previsão para segregar Conselho de Administração e Diretoria, com cooperado(a)s diferentes nas Presidências: do Conselho e da Diretoria	☒ Não ☐ Sim, em 20	☒ Não ☐ Sim, em 20
3.21 - A gestão de risco da Unimed leva em consideração, os seguintes riscos:	☐ Crédito ☒ Financeiro ☐ Estratégico ☐ Cambial ☐ Fiscal ☐ Trabalhista ☐ Reputacional ☐ Comunitário ☐ Operacional ☐ Ambiental	☐ Crédito ☒ Financeiro ☐ Estratégico ☐ Cambial ☐ Fiscal ☐ Trabalhista ☐ Reputacional ☐ Comunitário ☐ Operacional ☐ Ambiental
3.22 - A Unimed tem partes relacionadas	☐ Não ☐ Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto ☒ Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto	☐ Não ☐ Sim, e tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto ☒ Sim, mas não tem projetos socioambientais desenvolvidos em conjunto
3.23 - A Unimed tem Código de Conduta implantado	☐ Não ☒ Sim	☐ Não ☒ Sim
3.24 - Em caso positivo, existe um canal de denúncias relativo ao Código de Conduta?	☐ Não ☒ Sim, Quais Canal Sem Cerimônia - Público	☒ Não ☐ Sim, Quais
3.25 - A Unimed tem um comitê para tratar de denúncias/questões relativas ao Código de Conduta	☒ Não ☐ Sim	☒ Não ☐ Sim
3.26 - Número de casos de discriminação? Em caso positivo descrever as medidas tomadas em Nota Explicativa	0	0

4 - Indicadores econômicos (em R\$)	2017	2016
4.1 - Ingressos e Receitas Brutas	44.490.915,17	42.402.892,64
4.2 - Ingressos/Receitas Repassadas	0,00	0,00
4.3 - Receitas sobre aplicações financeiras	1.546.836,86	901.783,66
4.4 - Total das dívidas	99.536.874,81	143.419.661,13
4.5 - Patrimônio da Unimed	115.074.654,32	156.569.472,47
4.6 - Patrimônio de terceiros	0,00	0,00
4.7 - Impostos e contribuições	3.704.342,91	3.852.379,99
4.8 - Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	0,00	0,00
4.9 - Sobras ou perdas do exercício	964.343,47	1.474.736,28
4.10 - Valor de capital para ingresso na Unimed	15.000,00	15.000,00
4.11 - Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	25.574.643,67	26.594.895,65
4.11.1 -- Diretores e Conselheiros	6.000.999,31	6.116.878,09
4.11.2 -- Empregados	14.511.960,51	15.103.828,66
4.11.3 -- Jovens Aprendizizes	12.350,00	86.206,69
4.11.4 -- Estagiários	21.546,86	34.839,55
4.11.5 -- Trabalhadores terceirizados	5.027.786,99	5.253.142,66
4.11.6 -- Trabalhadores com contrato temporário	0,00	0,00
4.12 - INSS retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.13 - IR retido sobre produção cooperados/cooperativas/sócios	0,00	0,00
4.14 - Fundos	540.484,35	477.189,42
4.15 - Atendimento de intercâmbio prestado por outras Unimeds	0,00	0,00
4.16 - Venda para outras Cooperativas, exceto Unimed	28.924.689,98	26.475.939,27
4.17 - Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis	☐ Não disponibiliza ☐ No website da unimed ☐ Publicado no jornal da área de atuação ☐ Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos ☒ Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	☐ Não disponibiliza ☐ No website da unimed ☐ Publicado no jornal da área de atuação ☐ Impresso, Digitalizado, e/ou disponibilizado aos diversos públicos ☒ Impresso, Digitalizado, e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s

5 - Indicadores sociais internos	2017				2016			
	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total	Cooperado(a)s / Sócios	Cooperadas PJ	Empregado(a)s / Outros	Nº Total
5.1 - Investimentos em alimentação	0,00	103.141,26	2.688.560,76	2.791.702,02	0,00	121.337,07	2.895.694,02	3.017.031,09
5.2 - Investimentos em eventos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.3 - Investimentos em saúde	0,00	0,00	1.686.939,66	1.686.939,66	0,00	0,00	1.616.664,23	1.616.664,23
5.4 - Investimentos em transporte	0,00	269.813,88	273.392,78	543.206,66	0,00	334.943,98	199.320,33	534.264,31
5.5 - Investimentos em segurança no trabalho	0,00	0,00	16.032,63	16.032,63	0,00	0,00	0,00	0,00
5.6 - Investimentos em cultura e/ou lazer	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.226,73	15.226,73
5.6.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	6	6
5.7 - Investimentos em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior			87.886,32	87.886,32			98.446,37	98.446,37
5.7.1 -- Aportes próprios			87.886,32	87.886,32			98.446,37	98.446,37
5.7.2 -- Aportes dos parceiros			0,00	0,00			0,00	0,00
5.7.3 -- nº de beneficiado(a)s			28	28			45	45
5.8 - Investimentos em capacitação profissional	0,00	0,00	60.738,55	60.738,55	0,00	0,00	68.382,57	68.382,57
5.8.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	163	163	0	0	194	194
5.8.2 -- nº de horas de treinamento/pessoa	0,00	0,00	83,46	83,46	0,00	0,00	80,47	80,47
5.9 - Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.9.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.10 - Investimentos em creche ou auxílio creche	0,00	0,00	117.794,88	117.794,88	0,00	0,00	135.534,05	135.534,05
5.10.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	26	26	0	0	24	24
5.11 - Investimentos em seguro de vida	0,00	64.716,68	142.182,37	206.899,05	0,00	62.850,07	141.561,87	204.411,94
5.11.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	5	181	186	0	5	194	199
5.12 - Investimentos em previdência privada	0,00	324.487,20	104.976,11	429.463,31	0,00	314.336,84	107.055,80	421.392,64
5.12.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	5	181	186	0	5	193	198
5.13 - Investimentos em participações nos resultados	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.13.1 -- % Distribuído	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.13.2 -- % Retido	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00		0,00
5.14 - Investimentos em bonificações	0,00	0,00	169.554,22	169.554,22	0,00	0,00	78.850,00	78.850,00
5.15 - Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.15.1 -- nº de beneficiado(a)s	0	0	0	0	0	0	0	0
5.16 - Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total de beneficiados	0	10	579	589	0	10	656	666
Total dos investimentos internos	0,00	762.159,02	5.348.058,28	6.110.217,30	0,00	833.467,96	5.356.735,97	6.190.203,93
5.17 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.18 - Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5.19 - Número total de ações trabalhistas movidas por empregados			0	0			0	0
5.19.1 -- Julgados procedentes			0	0			0	0
5.19.2 -- Julgados improcedentes			0	0			0	0
5.20 - Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça			0,00	0,00			0,00	0,00
5.20.1 -- Valor pago (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00
5.20.2 -- Valor restituído (R\$ mil)			0,00	0,00			0,00	0,00

6 - Indicadores sociais externos (investimentos na comunidade - em R\$)	2017	2016
6.1 - Investimento em eventos	0,00	0,00
6.1.1 -- nº de público alvo	0	0
6.1.2 -- nº de eventos	0	0
6.2 - Investimentos em programas e/ou projetos ambientais	0,00	0,00
6.3 - Investimento em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	0,00	0
6.4 - Investimento em voluntariado	339,70	76,00
6.4.1 -- nº de voluntários (cooperados e empregados)	91	64
6.4.2 -- nº de entidades beneficiadas	1	0
6.5 - Investimentos em Saúde	0,00	0,00
6.5.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.5.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.6 - Investimentos em Educação / alfabetização	0,00	0,00
6.6.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.6.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.7 - Investimentos em capacitação profissional	1.200,00	0,00
6.7.1 -- nº de pessoas beneficiadas	31	0
6.7.2 -- nº de entidades beneficiadas	10	0
6.8 - Investimentos em Esportes	0,00	0,00
6.8.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.8.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.9 - Investimentos em Cultura e/ou Lazer	0,00	0,00
6.9.1 -- nº de pessoas beneficiadas	0	0
6.9.2 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.10 - Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou serviços)/ajudas humanitárias	0,00	0,00
6.10.1 -- nº de pessoas beneficiadas diretamente	0	0
6.10.2 -- nº de pessoas beneficiadas indiretamente	0	0
6.10.3 -- nº de entidades beneficiadas	0	0
6.11 - Outros	13.000,00	0,00
Total pessoas beneficiadas	31	0
Total entidades beneficiadas	11	0
Total dos investimentos sociais externos	14.539,70	76,00

7 - Outras Informações	2017		2016	
7.1 - A previdência privada contempla	☒ Direção ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios ☒ Empregados ☐ Não possui		☒ Direção ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios ☒ Empregados ☐ Não Possui	
7.2 - A participação nas sobras ou resultados contempla	☐ Direção ☒ Cooperados/Cooperativas/Sócios ☐ Empregados ☐ Neste período não houve distribuição		☐ Direção ☒ Cooperados/Cooperativas/Sócios ☐ Empregados ☐ Neste período não houve distribuição	
7.3 - Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa/ Federação-Central/Seguradora foram definidos por:	☒ Direção ☒ Gerência ☐ Empregados ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios		☒ Direção ☒ Gerência ☐ Empregados ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios	
7.4 - Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por	☒ Direção ☐ Gerência ☐ Empregados ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios		☒ Direção ☐ Gerência ☐ Empregados ☐ Cooperados/Cooperativas/Sócios	
7.5 - Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐ Não se envolve ☐ Incentiva e segue a OIT ☒ Segue as normas da OIT		☐ Não se envolve ☐ Incentiva e segue a OIT ☒ Segue as normas da OIT	
7.6 - Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de sustentabilidade social, ambiental e econômico adotados pela Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐ Não são considerados ☐ São exigidos ☒ São sugeridos		☐ Não são considerados ☐ São exigidos ☒ São sugeridos	
7.7 - Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	☐ Não se envolve ☒ Organiza e incentiva ☐ Apoia		☐ Não se envolve ☒ Organiza e incentiva ☐ Apoia	
7.8 - Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	0		0	
7.8.1 - Na cooperativa/Federação-Central/Seguradora	0		0	
7.8.2 - Na ANS	0		0	
7.8.3 - No Procon	0		0	
7.8.4 - No Judiciário	0		0	
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0		0	
7.8.6 - No site Reclame Aqui	0		0	
7.9 - Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	0		0	
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	0		0	
7.9.2 - Na ANS	0		0	
7.9.3 - No Procon	0		0	
7.9.4 - No Judiciário	0		0	
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0		0	
7.9.6 - No site Reclame Aqui	0		0	
7.10 - Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	0,00		0,00	
7.11 - Total do valor gastos com fornecedores	427.902.373,50		339.941.762,53	
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	80,00		80,00	
7.12 - Compras de "serviços e/ou bens" de outras cooperativas	1.686.939,66		1.616.664,23	
7.13 - Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	27.602.354,64		28.208.036,44	
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado		%		%
7.13.1.1 – Governos	3.704.342,91	13,42	3.852.379,99	13,66
7.13.1.2 – Cooperados/Federação-Central/Seguradora	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.3 – Empregados/Diretores/Conselheiros	21.068.228,29	76,33	21.341.752,99	75,66
7.13.1.4 – Remuneração de capital de terceiros	0,00	0,00	0,00	0,00
7.13.1.5 – Sociedade	14.539,70	0,05	76,00	0,00
7.13.1.6 – Juros sobre capital próprio	1.310.415,92	4,75	1.061.901,76	3,76
7.13.1.7 – Constituição de reservas e fundos	540.484,35	1,96	477.189,42	1,69
7.13.1.8 – A disposição da AGO e Outros	964.343,47	3,49	1.474.736,28	5,23

8 - Indicadores Ambientais	2017	2016
8.1 -- Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	0,00	0,00
8.2 - Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	25.703,15	20.477,72
8.2.1 -- Educação e treinamento ambiental	0,00	0,00
8.2.2 -- Serviços externos de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.3 -- Certificação externa do sistema de gestão ambiental	0,00	0,00
8.2.4 -- Pesquisa e desenvolvimento	0,00	0,00
8.2.5 -- Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	3.906,15	12.407,82
8.2.6 -- Despesas extras com compras 'verdes'	21.797,00	8.069,90
8.2.7 -- Outros custos de gestão ambiental		0,00
8.3 - A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	☐ Não ☒ Sim	☐ Não ☒ Sim
Se sim, Quantidade de emissões e equivalentes de CO2 dos GEE (tCO2e)	171,97	44,85
8.3.1 -- Escopo 1 (tCO2e)	0,00	9,07
8.3.2 -- Escopo 2 (tCO2e)	26,25	24,28
8.3.3 -- Escopo 3 (tCO2e)	145,72	11,50
8.4 - Consumo de energia dentro da organização (KWh)	307,74	307,75
8.5 - Consumo de água dentro da organização (m³)	2.883,01	2.832,28
8.5.1 - Fontes de retirada de água	☒ Concessionária pública ☐ Poços artesanais ☐ Outros:	☒ Concessionária pública ☐ Poços artesanais ☐ Outros:
8.6 - Material utilizado em peso (Kg)	1.584,46	1.298,40
8.6.1 -- Papel(Kg)	1.548,40	1.249,56
8.6.2 -- Copos Plásticos (Kg)	36,06	48,84
8.7 - Resíduos Segregados	0,00	0,00
8.7.1 -- Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)	0,00	0,00
8.7.2 -- Resíduos recicláveis (Kg)	0,00	0,00
8.7.3 -- Resíduos para descontaminação (Kg)	0,00	0,00
8.7.4 -- Resíduos orgânicos (Kg)	0,00	0,00
8.8 - Destinação dos resíduos segregados	☒ Empresa terceirizada ☐ Organismo governamental ☐ Recicladora ☐ Empresas de adubos ☐ Outros:	☒ Empresa terceirizada ☐ Organismo governamental ☐ Recicladora ☐ Empresas de adubos ☐ Outros:

Demonstração do Valor Adicionado

Unimed: FEDERAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

(A) Geração da riqueza	2017	2016
a) Ingressos e receitas	44.490.915,17	42.402.892,64
-- a1) Receitas de Atividade Principal	9.508,80	9.508,80
-- a2) Outros ingressos e receitas operacionais	44.481.406,37	42.393.383,84
-- a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	0,00	0,00
b) Variação das provisões técnicas	0,00	0,00
-- b1) Provisão de Técnica	0,00	0,00
-- b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	44.490.915,17	42.402.892,64
d) Eventos, dispêndios, despesas operacionais e sinistros	8.468.238,64	9.021.636,95
-- d1) Eventos indenizáveis líquidos	0,00	0,00
-- d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	0,00	0,00
-- d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	8.468.238,64	9.021.636,95
e) Insumos adquiridos de terceiros	9.505.751,67	9.137.412,86
-- e1) Despesas de comercialização	0,00	0,00
-- e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
-- e3) Despesas com serviços de terceiros	5.061.683,85	5.235.011,66
-- e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	4.060.631,78	3.689.146,03
-- e5) Despesas Financeiras	378.052,74	213.120,00
-- e6) Despesas patrimoniais	5.383,30	0,00
-- e7) Perda / Recuperação de valores ativos	0,00	135,17
f) Valor adicionado bruto	26.516.924,86	24.243.842,83
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	730.973,18	876.163,39
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	25.785.951,68	23.367.679,44
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	1.816.402,96	4.840.357,00
-- i1) Receitas financeiras	1.546.836,86	901.783,66
-- i2) Resultado de equivalência patrimonial	0,00	0,00
-- i3) Outras	269.566,10	3.938.573,34
(I) Valor adicionado total a distribuir	27.602.354,64	28.208.036,44

(B) Distribuição da riqueza		2017	2016
a) Remuneração do trabalho		21.068.228,29	21.341.752,99
-- a1) Cooperados / cooperativas / sócios		0,00	0,00
-- a1.1) Produção e Remuneração direta		0,00	0,00
-- a1.2) Benefícios		0,00	0,00
-- a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados		21.068.228,29	21.341.752,99
-- a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.		14.482.984,34	14.739.190,14
-- a2.2) Benefícios		5.621.311,45	5.649.248,43
-- a.2.3) F.G.T.S		963.932,50	953.314,42
-- a.2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados		0,00	0,00
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições		3.704.342,91	3.852.379,99
-- b1) Federais		171.263,97	32.668,66
-- b1.1) Previdência Social		3.434.239,87	3.477.121,16
-- b2) Estaduais		10.674,71	184.753,99
-- b3) Municipais		88.164,36	157.836,18
c) Contribuição para Sociedade		14.539,70	76,00
d) Remuneração de capitais de terceiros		0,00	0,00
-- d1) Juros		0,00	0,00
-- d2) Aluguéis		0,00	0,00
-- d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)		0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios		2.815.243,74	3.013.827,46
-- e1) Juros sobre capital próprio		1.310.415,92	1.061.901,76
-- e2) Constituição de reservas e fundos		540.484,35	477.189,42
-- e3) Sobras(Lucros) / Perdas (Prejuízos) líquidas a disposição		964.343,47	1.474.736,28
-- e4) Dividendos		0,00	0
-- e5) Participação dos não-controladores (só para consolidação)		0,00	0
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)		27.602.354,64	28.208.036,44

Diretor

Contador - CRC

Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional - Cooperado(a)s / Sócios

Notas Explicativas - Indicadores de Corpo Funcional - Cooperadas PJ

Notas Explicativas - Indicadores Organização e Gestão

3.24 - ERRATA: O Canal Sem Cerimônia é uma ferramenta de comunicação dos colaboradores com a organização, que pode ser utilizada para elogios, críticas, sugestões e denúncias. Existe desde 2009 e pode ser utilizado de modo identificado ou anônimo.

Notas Explicativas - Indicadores Econômicos**Notas Explicativas - Indicadores Sociais Internos****Notas Explicativas - Indicadores Sociais Externos**

6.11 - Em 2017 a Unimed Federação Rio investiu em Consultoria externa para processo de devolutiva aos stakeholders na construção de seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade. Além disso, deu continuidade a associação ao Instituto Ethos, organização sem fins lucrativos, de fomento a sustentabilidade empresarial.
ERRATA: Em 2016, R\$766,00 foram investidos no Instituto Ethos.

Notas Explicativas - Outras Informações**Notas Explicativas - Indicadores Ambientais**

Errata item 8.2.6 – Despesas extras com compras “verdes”: no ano de 2016 a Federação Rio contabilizou no item apenas a compra de resmas de papel certificado FSC. Contudo, faltaram a contabilização de materiais gráficos que também obedecem ao quesito. Neste sentido, onde se lê R\$8.069,90, leia-se R\$11.193,90.

Notas Explicativas - Demonstração Valor Adicionado

Receitas financeiras maiores em 2017 em função do aumento do fluxo financeiro e de aplicações.

Outras refere-se a variação positiva de investimentos por incorporação de sobras da Unimed do Brasil. Em 2017 o valor destinado para a Federação foi reduzido em função de constituição de provisão para perdas sobre créditos decorrentes da inadimplência de federada.

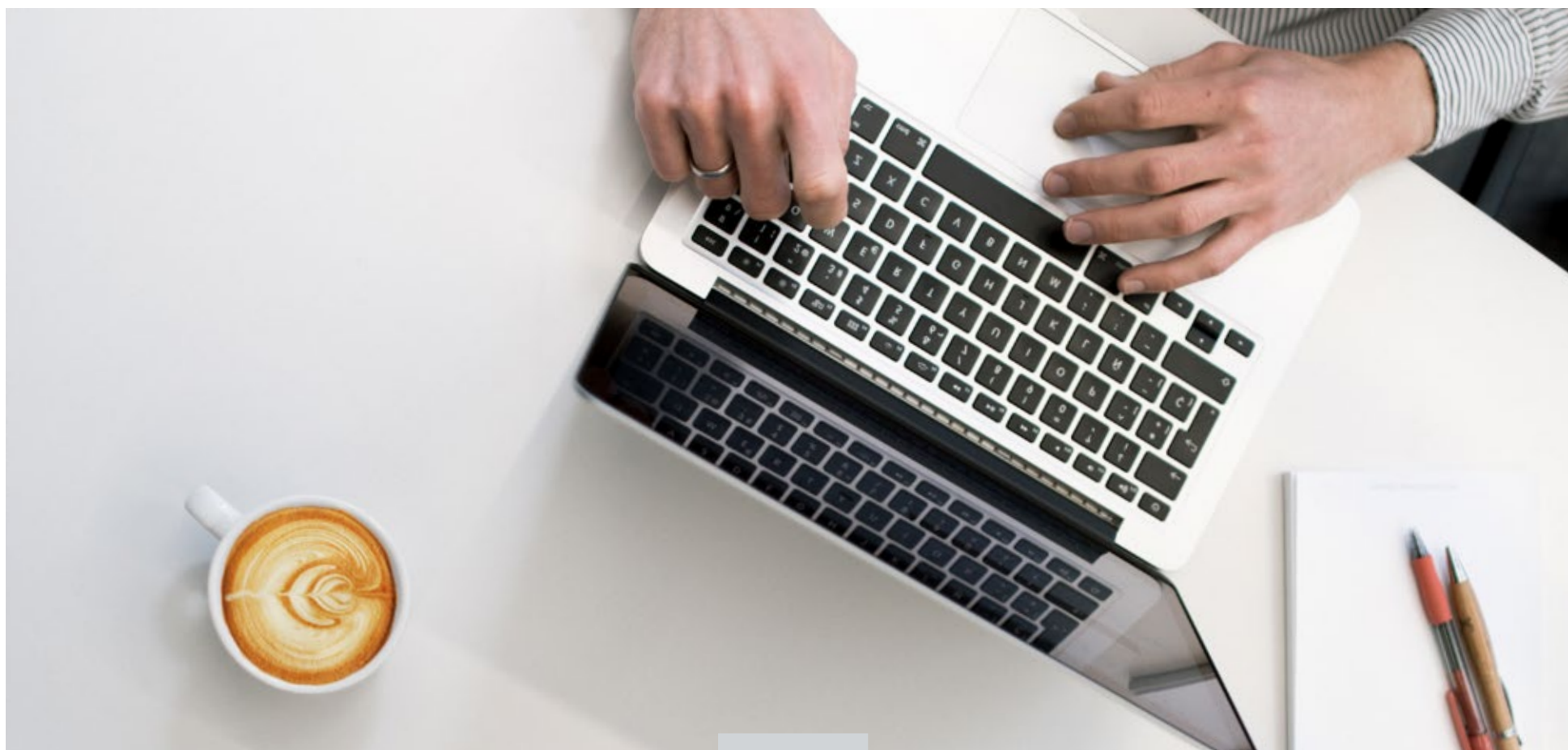
Na distribuição de riquezas, aumento dos tributos federais decorrentes de apuração de resultados positivos de atos não cooperativos durante o exercício de 2017 e por patrocínios de eventos federativos, não ocorridos em 2016.

Tributos estaduais e municipais foram maiores em 2016 em função de regularização de imóvel naquele ano, com pagamento de IBI e IPTU e taxas.

Previdência Social variação normal.

Juros sobre capital calculado sobre as sobras do período, 12% conforme estatuto social.

Notas Explicativas



ÍNDICE REMISSIVO

Dados de perfil

GRI STANDARD	PERFIL ORGANIZACIONAL	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-1	G4-3 Relate o nome da organização.	6		Não
102-2	G4-4 Relate as principais marcas, produtos e serviços.	40		Não
102-3	G4-5 Relate a localização da sede da organização.	6		Não
102-4	G4-6 Relate o número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	6		Não
102-5	G4-7 Relate a natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	6		Não
102-6	G4-8 Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	6		Não
102-7	G4-9 Relate o porte da organização:	6,7		Não

102-8	G4-10	Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.	19		Não
102-9	G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	16,17		Não
102-10	G4-13	“Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização, inclusive:”	17		Não
102-11	G4-14	Relate se e como a organização adota a abordagem ou princípio da precaução.	31		Não
102-12	G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	11,14,19,41		Não
102-13	G4-16	Liste a participação em associações (p. ex.: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais de defesa em que a organização:	14		Não

GRI STANDARD	ESTRATÉGIA	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-14	G4-1 Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização (p. ex.: diretor-presidente, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	3		Não
GRI STANDARD	ÉTICA E INTEGRIDADE	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-16	G4-56 Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	10		Não
GRI STANDARD	GOVERNANÇA	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-18	G4-34 Relate a estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança. Identifique quaisquer comitês responsáveis pelo assessoramento do conselho na tomada de decisões que possuam impactos econômicos, ambientais e sociais.	34		Não

GRI STANDARD	ENGAJAMENTO DOS <i>STAKEHOLDERS</i>	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-40	G4-24 Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	87		Não
102-41	G4-11 Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	21		Não
102-42	G4-25 Relate a base usada para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	87		Não
102-43	G4-26 Relate a abordagem adotada pela organização para engajar <i>stakeholders</i> , inclusive a frequência do seu engajamento discriminada por tipo e grupo, com uma indicação de que algum engajamento foi especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório.	87		Não
102-44	G4-27 Relate os principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e as medidas adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-las. Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	89		Não

GRI STANDARD	PRÁTICA DE REPORTE	PÁGINA	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-45	G4-17 Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização.	87		Não
102-46	G4-18 Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos Aspectos.	87		Não
102-47	G4-19 Liste todos os Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	87		Não
	G4-20 Para cada Aspecto material, relate o Limite do Aspecto dentro da organização, da seguinte maneira:	87		Não
	G4-21 Para cada Aspecto material, relate seu limite fora da organização, da seguinte maneira:	87		Não
102-48	G4-22 Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	87,89		Não
102-49	G4-23 Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Não houve		Não

102-50	G4-28	Período coberto pelo relatório (p. ex.: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	87		Não
102-51	G4-29	Data do relatório anterior mais recente (se houver).	103		Não
102-52	G4-30	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal, etc.).	87		Não
102-53	G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	103		Não
102-54	G4-32	Relate a opção “de acordo” escolhida pela organização.	87		Não
102-55		Sumário de Conteúdo da GRI	91		Não
102-56	G4-33	Relate a política e prática corrente adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	89		Não

Indicadores materiais

ECONÔMICO						
TEMA MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO						
INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
102-1		Explicação do tópico material e seu limite	15			Não
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	15			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão	15			Não
201-1	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	15			Não
201-3	G4-EC3	Cobertura das obrigações previstas no plano de pensão de benefícios definidos da organização	24			Não
201-4	G4-EC4	Assistência Financeira recebida do governo	16			Não
TEMA MATERIAL: GESTÃO DA MARCA						
103-1		Explicação do tópico material e seu limite				
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	76 a 78			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão				
		Gestão da marca, posicionamento e reputação	76,78			Não

AMBIENTAL

TEMA MATERIAL: ENERGIA

INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
103-1		Explicação do tópico material e seu limite	31			Não
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	31			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão	31			Não
302-1	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização	31			Não

SOCIAL

TEMA MATERIAL: GERAÇÃO DE EMPREGO

INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
103-1	102-1	Explicação do tópico material e seu limite	19			Não

103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	19 a 29			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão	20 a 29			Não
401-1	G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	20			Não
401-2	G4-LA2	Benefícios	22			Não
401-3	G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/Paternidade	20			Não

TEMA MATERIAL: TREINAMENTO

INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
103-1		Explicação do tópico material e seu limite				
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	28,29			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão				
404-1	G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	28			Não
404-2	G4-LA10	Programa de Gestão de Competências	29			Não
404-3	G4-LA11	Percentual de colaboradores que recebem análise de desempenho	28			Não

TEMA MATERIAL: SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
103-1		Explicação do tópico material e seu limite				
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	27			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão				
403-1	G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada pelo Comitê de Saúde e Segurança	27			Não
403-2	G4-LA6	Tipo e Taxa de lesão, absenteísmo, óbitos	27			Não
403-3	G4-LA7	Emprego com alta incidência ou alto risco de doença	27			Não

TEMA MATERIAL: SATISFAÇÃO DO CLIENTE

INDICADOR GRI STANDARD		DEFINIÇÃO	PÁGINAS	RESPOSTAS E/OU INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	OMISSÕES	VERIFICAÇÃO EXTERNA
103-1		Explicação do tópico material e seu limite	74			Não
103-2		A abordagem de gestão e seus componentes	38,41, 66, 73, 74, 81,83,84,85			Não
103-3		Avaliação da abordagem de gestão	38,41, 66, 73, 74, 81,83,84,85			Não
102-43/102-44	G4PR5	Satisfação do cliente	38,41, 66, 73, 74, 81,83,84,85			Não



PREMIAÇÕES

Reconhecimentos externos



UNIMED FEDERAÇÃO RIO

Avenida Rio Branco, 81. 8º Andar.
Centro, Rio de Janeiro | RJ
CEP: 20040-004

Para ter acesso ao último relatório, publicado em março 2017, acesse **www.unimedrj.coop.br**

Em caso de dúvidas, sugestões, críticas ou elogios sobre esta ou outras publicações da Unimed Federação Rio, entre em contato conosco pelo endereço de e-mail **sustentabilidade@unimedrj.coop.br**.

EXPEDIENTE

Coordenação e Produção

Diretoria de Mercado
Gerência de Mercado

Redação

Juliana Condis

Projeto Gráfico e Diagramação

Rodrigo Gurski

Revisão de Textos

Marianny Mesquita

Revisão de Conteúdos

Adriana Paixão, Andrea Paixão, César Cardim, Claudia Reis, Francisco Lima, Herval Bezerra, Luciana Guerra, Luzia dos Santos, Ralf Batista e Samuel Oliveira.

Contribuição

Adriana Paixão, Alessandra Moreira, Alexandre Barbosa, Ana Lúcia dos Santos, Ana Paula Polli, Andrea Paixão, Antônio Prado, Carlos Nilton Corrêa, Carlos Lugarinho, César Cardim, Claudia Reis, Cláudio Leite Bittencourt, Cristiana Sampaio, Elias Neif, Edgard Reis, Evelyn Casaca, Francisco Lima, Herval Bezerra, Isabela Santos, Luciana Guerra, Luciana Ramos, Luzia dos Santos, Marcos Guimarães, Marianny Mesquita, Ralf Batista, Rosane Silva, Samuel Oliveira, Sheila Nascimento, Suely de Souza, Teresa Cristina Figueiredo, Verônica Silva, Victor Barbosa, Wagner Pereira, Wagner Souza e Wanda Tone.

