

2017

Relatório de
**GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**



Relatório de

**GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**



SUMÁRIO

06		Identidade Organizacional da Unimed Fortaleza
08		Diretorias
10		Conselhos
12		Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza
14		Processo Adotado
16		Sobre este Relatório
18		Sobre a Unimed
20		Unidades Próprias
24		Sustentabilidade na Unimed Fortaleza
32		Organograma

34	Saúde e Segurança do Cliente
128	Saúde, Segurança e Medicina Do Trabalho
138	Treinamento e Capacitação do Cooperado e do Colaborador
160	Conformidade com Normatizações da ANS – Compliance
164	Código de Conduta Ética
166	Consolidação e Crescimento da Marca
196	Melhores Práticas em Governança Corporativa
234	Sustentabilidade Empresarial
246	Relacionamento com Fornecedores / Prestadores de Serviços Locais
248	Partes Interessadas
256	Indicadores Econômicos
262	Demonstrações Financeiras

A woman with blonde hair, wearing green scrubs and a name tag, is seated at a table and writing in a notebook. A man with a beard, wearing a plaid shirt, is seated behind her, looking on. The scene is set in a meeting room with a white table and a laptop. The image has a teal overlay and a purple and yellow geometric design in the bottom right corner.

IDENTIDADE
ORGANIZACIONAL
[G4-15; G4-56]

Os valores organizacionais permaneceram os mesmos, tendo em vista a necessidade de fortalecimento do entendimento e aplicabilidade pelos colaboradores e cooperados.

MISSÃO

Prover soluções em atenção integral à saúde, assegurando a satisfação dos clientes, colaboradores e a valorização do médico cooperado, com sustentabilidade.

VISÃO

Atingir mais de 105%, até 2022, da suficiência da Margem de Solvência (reserva suplementar às provisões técnicas exigidas pela ANS).



VALORES ORGANIZACIONAIS



Segurança

Garantir a integridade e a confiança das pessoas.



Respeito

Assegurar o direito de todos.



Cortesia

Tratar as pessoas com gentileza.



Agilidade

Agir com rapidez, de forma simples, focado na solução e não no problema.

DIRETORIA DA UNIMED FORTALEZA (2014-2017) [G4-34]



João Borges
Presidente



Marcos Aragão
Diretor Administrativo
Financeiro



Elias Leite
Diretor Comercial



Ernani Ximenes
Diretor de
Provimentos e Saúde



Stella Furlani
Diretora de
Recursos Próprios

CONSELHOS

CONSELHO TÉCNICO

Adriano Adeodato Accioly
Antônio Augusto Guimarães Lima
Edmar Oliveira Guedes Junior
Henrique César Temoteo Ribeiro
Liana Rabelo Cavalcante
Marcelo Esmeraldo Holanda

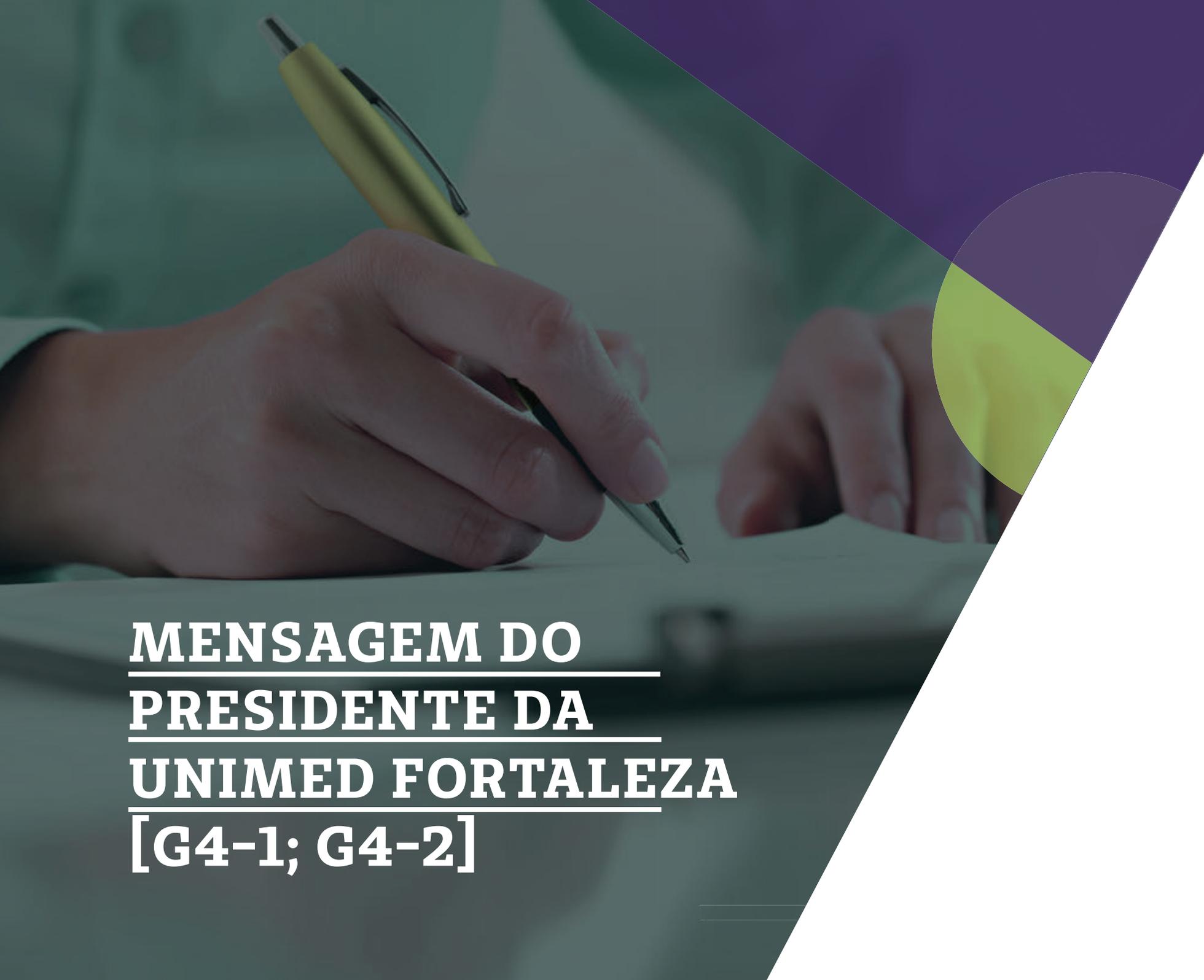
CONSELHO FISCAL

Norma Selma Santos Costa
Francisco Assis dos Santos Filho
Paulo Cesar Aires Teixeira
Maria Francielze Holanda Lavor
Walder Braga Viana
Gilson Assunção de Figueiredo

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

João Cândido de Souza Borges
Marcos Antônio Aragão de Macedo
Elias Bezerra Leite
Ernani Ximenes Rodrigues
Stella Maria Torres Furlani
Helvécio Neves Feitosa
João Aragão Ximenes Filho
Jurandir Vieira Marques Junior





MENSAGEM DO
PRESIDENTE DA
UNIMED FORTALEZA
[G4-1; G4-2]

Este relatório encerra um ciclo muito importante para a nossa cooperativa. Foram quatro anos de trabalho intenso e árduo voltado para um único foco: estabelecer a sustentabilidade econômica, financeira e social da Unimed Fortaleza. Para cada um dos nossos quatro anos de gestão, tivemos diferentes desafios, obstáculos múltiplos e frustrações pelo caminho. Tudo isso porque o mercado de saúde suplementar no Brasil é complexo e requer mais que boa vontade, honestidade e dedicação. Exige um compromisso fincado na transparência dos números e na percepção de um cenário que vai além da sinistralidade quando o assunto é regulação, que exige garantias que possam gerar segurança e confiabilidade não apenas para os nossos clientes, parceiros e colaboradores, mas prioritariamente a cada cooperado da Unimed Fortaleza.

Estamos falando da 10ª maior empresa do Ceará, a 8ª maior singular do Brasil, maior Unimed do Norte Nordeste, que conecta cooperativamente mais de 4 mil médicos, atende quase 335 mil clientes e gera mais de 3 mil empregos diretos, além dos indiretos e das conexões com prestadores credenciados. Somos uma referência de sucesso dentro e fora do Sistema Unimed Brasil. Por tudo isso, posso garantir que, definitivamente, esta não é uma empresa simples, bem como não foi o nosso trabalho.

Nossa maior satisfação nestes quatro anos foi levar a Unimed Fortaleza, segundo a avaliação do Sistema Unimed Brasil, de uma situação gravíssima quando recebida em 2014 para ser reconhecida como referência de saúde, competência e gestão no país.

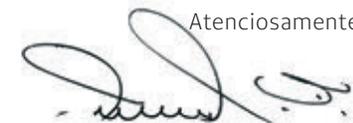
Em nenhum momento deixamos de buscar tudo que estava ao nosso alcance, e há desafios que somente as próximas gestões poderão transformar em conquistas futuras. Prova disso é que, mesmo diante de uma das piores crises político-econômicas do Brasil, quando poucas são as empresas que crescem e se destacam por sua competência, investimos em nossa saúde financeira, em nosso patrimônio físico e humano e, confiantemente, ampliamos nossa governança corporativa atuando com ética e transparência.

Como resultado, pela 1ª vez a Unimed Fortaleza passou a ter resultado operacional positivo, foram entregues aos cooperados sobras de exercício e, desde 2014, há remuneração de capital a cada final de período. Ampliamos em 60 leitos e reformamos praticamente todo HRU. Investimos em tecnologia, em informação, em conhecimento científico e em pessoas. Foram dias áridos e incansáveis, que tornaram possível aumentar em mais de 100% o patrimônio líquido da cooperativa e triplicar nossa margem de solvência, indicador preponderante para a saúde econômica da empresa e que define nossa confiabilidade junto à ANS. Tudo isso nos levou a grandes reconhecimentos públicos: pela 1ª vez pontuamos como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil (GPTW Brasil) e, por duas vezes, em 2015 e 2017, fomos avaliados como a 10ª maior empresa do estado.

Nosso maior legado entretanto é, sem dúvida alguma, tornar a Unimed Fortaleza uma cooperativa mais humana, mais limpa, mais idônea e comprometida com seus cooperados, clientes, parceiros e com a sociedade que nos cerca.

Nas próximas páginas você encontrará em detalhes todos os investimentos, ações, índices, resultados e números do exercício de 2017 e que expressam a transparência pela qual tanto trabalhamos nesta gestão. Observe-os, nos procure caso tenha dúvidas, questione o que quiser, e compreenda o mais importante quando o assunto é Unimed Fortaleza: quanto mais participativo você for, melhor conhecerá a sua empresa, melhor compreenderá e somará aos desafios de cada gestão.

Atenciosamente



Dr. João Cândido de Souza Borges

Presidente da Unimed Fortaleza

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in the foreground is smiling and writing on a whiteboard with a white marker. Behind him, a woman and another man are also smiling and looking towards the whiteboard. The scene is decorated with colorful bunting flags. The image has a teal overlay and a yellow triangle in the bottom right corner.

PROCESSO ADOTADO
[G4-18; 24 A 26; 28 E 32]

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, na opção “de acordo – essencial”.

A área de Inteligência de Mercado da cooperativa, que tem como uma de suas atividades efetuar pesquisas com os stakeholders, realizou a aplicação do questionário on-line para os seguintes públicos: colaboradores, clientes, fornecedores e médicos cooperados. Na seqüência, foram aplicados os protocolos técnicos exigidos.

VEJA O PASSO-A-PASSO DO PROCESSO: PASSO 1: IDENTIFICAÇÃO

Com base nos indicadores e diretrizes da ferramenta de gestão internacional GRI, a Unimed Fortaleza manteve neste relatório os 16 principais assuntos utilizados na edição do ano anterior,

tomando como base uma pré-seleção estabelecida pela consultoria.

PASSO 2: PRIORIZAÇÃO

Foi realizada uma pesquisa que abordou os temas pré-selecionados e pesquisou junto aos stakeholders a ordem de importância desses assuntos. A pesquisa foi realizada de 2 de outubro a 27 de novembro de 2017 de forma digital (por e-mail).

PASSO 3: VALIDAÇÃO

A pesquisa realizada obteve 900 respostas, resultando na criação da Matriz de Materialidade, que orientou a abordagem de sete temas considerados de extrema importância para a elaboração do relatório. Nove dos temas sugeridos foram avaliados como relevantes para fazer parte do anuário.

PASSO 4: ANÁLISE

O resultado da pesquisa foi encerrado pela área de Inteligência de Mercado e apresentado aos dirigentes da Unimed Fortaleza para conhecimento. Em seguida, os temas mais votados foram repassados para a equipe responsável pela produção do relatório.



SOBRE ESTE RELATÓRIO
[G4-06; G4-28; G4-31]



O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Fortaleza é um documento que relata o desempenho econômico, ambiental e social da cooperativa. O objetivo da ferramenta é traduzir, na prática, o sentido de governança corporativa e transparência, como forma de dialogar com todos os públicos (clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e sociedade) de forma clara e verdadeira.

Neste relatório, estão publicadas as ações desenvolvidas e seus resultados no ano de 2017, com dados elencados em conformidade com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), organização internacional que desenvolve e dissemina diretrizes para a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

Para produzir o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017 foi realizada uma pesquisa de avaliação de relevância, para os stakeholders, em relação aos temas abordados na edição. Para isso, os cooperados, clientes, colaboradores e fornecedores foram convidados a expressar suas opiniões sobre os temas mais importantes para a composição deste relatório.

Em caso de dúvidas ou sugestões, envie e-mail para comunicacao@unimedfortaleza.com.br.



SOBRE A UNIMED

FORTALEZA

**[G4-3; G4-4; G4-7; G4-8;
G4-13; G4-20; G4-21]**



UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS

**3.077 COLABORADORES
QUASE 335 MIL CLIENTES
MAIS DE 4 MIL MÉDICOS
COOPERADOS**

Fundada em 9 de janeiro de 1978, por 23 médicos que se uniram por meio do cooperativismo, a Unimed Fortaleza integra o Sistema Nacional Unimed, maior experiência cooperativista na área da saúde do Brasil. Atualmente, é a oitava maior singular em número de beneficiários, em relação às outras Unimeds.

Localizada em Fortaleza (CE), a cooperativa concentra seu trabalho no esforço de preservar a saúde e o bem-estar das pessoas, sempre ampliando a estrutura e investindo em tecnologia e na capacitação de seus cooperados e colaboradores. Tudo isto para alcançar um objetivo principal: cuidar de você.

O negócio da Unimed Fortaleza é apresentar soluções em saúde. É regida pela lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no Brasil e pela lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, (e suas alterações), que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

A organização abrange os municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda as cidades de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama e Redenção.

Os principais produtos da Unimed Fortaleza são os planos Multiplan, Uniplano, Uniflex, Interplano Leste e os serviços opcionais Unimed Urgente, Unimed Odonto e Seguros Unimed. A cooperativa possui uma rede própria, que pode ser conferida logo a seguir.



UNIDADES PRÓPRIAS

HOSPITAL REGIONAL UNIMED

Único hospital do Ceará habilitado em nível máximo de Acreditação Hospitalar na metodologia Qmentum, concedida pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), o Hospital Regional Unimed (HRU) é o maior hospital do Ceará em número de leitos e o maior do sistema Unimed no Brasil.

O HRU dispõe de um corpo clínico de excelência, além de um Time de Resposta Rápida voltado para atendimento de urgência

e emergência. É o único hospital exclusivamente privado de Fortaleza selecionado para participar do Projeto Parto Adequado (desenvolvido pela ANS para identificar modelos que valorizem o parto normal e reduzam o percentual de cesarianas). O HRU possui também a emergência privada que mais atende em todo o Estado, programas voltados para gestantes, centro de imagens e laboratório.





CENTROS INTEGRADOS DE ATENDIMENTO UNIMED (CIAUS)

Dentro da estratégia de cuidar de cada cliente, a Unimed Fortaleza criou os Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs), que operam na cooperativa desde o ano 2000. Localizados em pontos estratégicos da cidade, os CIAUs oferecem atendimentos ambulatoriais, exames, procedimentos médicos (como

pequenas cirurgias) e consultas com hora marcada para diversas especialidades. Em média, mais de 30 mil pessoas são atendidas e 16 mil consultas são realizadas mensalmente nas unidades. Além dos serviços essenciais, os CIAUs possuem atendimento para solicitações de intercâmbio, apoio ao cliente, autorizações, perícia médica e atualizações de planos e revisão de contratos (exceto nas unidades Aldeota e Maracanaú).

CENTRO PEDIÁTRICO

Voltado para pacientes de 0 a 17 anos, 11 meses e 29 dias, o Centro Pediátrico funciona 24 horas com atendimento de 250 pacientes por dia, em média. A unidade conta com uma equipe multiprofissional de plantonistas constituída por médicos pediatras, enfermeiros, técnicos de Enfermagem, auxiliares de laboratório, técnicos em Radiologia e farmacêuticos.

Sua estrutura tem quase mil metros quadrados e divide-se em recepção principal com brinquedoteca, acolhimento, 10 consultórios médicos, sala de medicação, sala de coleta laboratorial, Radiologia, UTU, observação com 20 leitos, um leito de isolamento, farmácia, áreas administrativas, copa, refeitórios e sala de repouso.



LABORATÓRIO UNIMED FORTALEZA

Suas unidades estão localizadas nos melhores pontos de Fortaleza e da Região Metropolitana, possuem uma equipe de profissionais capacitados, em conformidade com os padrões da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, e são acreditadas pelo PALC. Todas contam com excelente estrutura e segurança para a realização de mais de 700 modalidades de

exames de Patologia Clínica, com uma média de 215 mil exames por mês. Além disso, é oferecido em todas as unidades um atendimento personalizado e um sistema de coleta domiciliar com a melhor taxa do mercado.



MEDICINA PREVENTIVA

A Medicina Preventiva é uma unidade exclusiva para clientes pessoa física e jurídica da Unimed Fortaleza. Oferece serviços gratuitos e ações educativas que visam à prevenção de doenças e à promoção da saúde e é formada por uma equipe multidisciplinar de médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, educadores físicos, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta e assistente social. Tudo

isso para garantir a longevidade e a qualidade de vida necessária para os clientes realizarem todos os seus planos.



SERVIÇOS OPCIONAIS UNIMED LAR

O Unimed Lar é um serviço de atenção domiciliar formado por uma equipe multidisciplinar que tem o apoio da família e de um cuidador treinado para acompanhar o paciente crônico e restrito ao leito. O Unimed Lar é disponibilizado após análise baseada em critérios técnicos, com foco nos pacientes crônicos, e sujeito à aprovação conforme vagas disponíveis.

UNIMED URGENTE

O Unimed Urgente é o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, sendo referência na cidade, em sua área de atuação. Completando 20 anos de experiência em 2017, conta com modernas UTIs móveis equipadas com recursos tecnológicos de última geração, além de uma equipe de plantão composta por médicos, enfermeiros, técnicos de Enfermagem e condutores especializados em atendimento de urgência e emergência.

Atuando de forma integrada com as unidades de atendimento da Unimed Fortaleza, o Unimed Urgente transformou-se em um dos diferenciais da cooperativa. Oferece assistência pré-hospitalar 24 horas por dia em toda a área urbana da cidade e está presente em grandes eventos nacionais e internacionais, principalmente pela confiança que conquistou entre seus usuários.

SUSTENTABILIDADE NA UNIMED FORTALEZA

A Política de sustentabilidade e governança corporativa da Unimed Fortaleza tem como objetivo principal disseminar e fortalecer uma política de gestão empresarial sustentável por meio dos princípios do cooperativismo e de forma íntegra e responsável junto aos seus públicos internos e externos.



ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA

[G4-18]

GESTÃO ESTRATÉGICA

O modelo utilizado em 2017 foi baseado no Balanced Scorecard (BSC), ferramenta de planejamento adotada desde 2006. O mapa estratégico, ferramenta principal dessa metodologia, traduz a estratégia formulada em um conjunto de objetivos, indicadores e metas. A referida metodologia possui quatro perspectivas (financeira, mercado, processos internos e recursos), medindo e avaliando o desempenho da Unimed Fortaleza para atendimento das expectativas de seus stakeholders (partes interessadas). Em 2017, ocorreram algumas

mudanças. Dentre as principais melhorias realizadas no processo de revisão da estratégia, destacam-se:

- I. Criação da análise do ambiente externo com a metodologia PESTAL (Análise do Cenário Político, Econômico, Social, Tecnológico, Ambiental e Legal);
- II. Revisão da identidade organizacional (Valores, Missão e Visão);
- III. Revisão do Mapa Estratégico.

A seguir, apresentam-se as melhorias mencionadas:

CRIAÇÃO DA ANÁLISE DO AMBIENTE EXTERNO COM A METODOLOGIA PESTAL (ANÁLISE DOS CENÁRIOS POLÍTICO, ECONÔMICO, SOCIAL, TECNOLÓGICO, AMBIENTAL E LEGAL).

A metodologia PESTAL tem como objetivo dar direcionamento na avaliação de estratégias e dos melhores caminhos a serem seguidos, contribuindo para detectar

oportunidades e ameaças significativas do ambiente externo que poderão interferir no rumo planejado. A ferramenta também proporciona aos

gestores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.



REVISÃO DA IDENTIDADE ORGANIZACIONAL (VALORES, MISSÃO E VISÃO)

Os valores organizacionais permaneceram os mesmos, tendo em vista a necessidade de fortalecimento do entendimento e de aplicabilidade pelos colaboradores e cooperados.

A missão foi alterada para deixar explícita a importância dos colaboradores para o atendimento do propósito da Unimed Fortaleza.

Segurança

Garantir a integridade e a confiança das pessoas.



Respeito

Assegurar o direito de todos.



Cortesia

Tratar as pessoas com gentileza.



Agilidade

Agir com rapidez, de forma simples, focado na solução e não no problema.



DE

Prover soluções em atenção integral à saúde, assegurando a satisfação dos clientes e a valorização dos médicos cooperados com sustentabilidade.

PARA

Prover soluções em atenção integral à saúde, assegurando a satisfação dos clientes e colaboradores e a valorização dos médicos cooperados com sustentabilidade.

A visão também foi modificada, com o intuito de se adequar às boas práticas de mercado na elaboração da principal meta estratégica de longo prazo da empresa, que consiste em traduzir a visão em objetivos financeiros de alto nível.

DE

Ser reconhecida nacionalmente até 2022 como uma operadora de planos de saúde de excelência e orientada para a satisfação de seus clientes e cooperados.

PARA

Atingir mais de 105%, até 2022, da suficiência da Margem de Solvência (reserva suplementar às provisões técnicas exigidas pela ANS).

Ressalte-se que a visão anterior já contemplava o horizonte de planejamento até 2022 para atendimento da margem de solvência exigida pela ANS, que é uma questão de sobrevivência e continuidade das operadoras de plano de saúde.

MAPA ESTRATÉGICO CORPORATIVO (2017-2022)

Dentre as mudanças no novo mapa estratégico, mencionado no relatório de gestão de 2016 da Unimed Fortaleza, destacam-se o novo posicionamento e o foco do objetivo estratégico

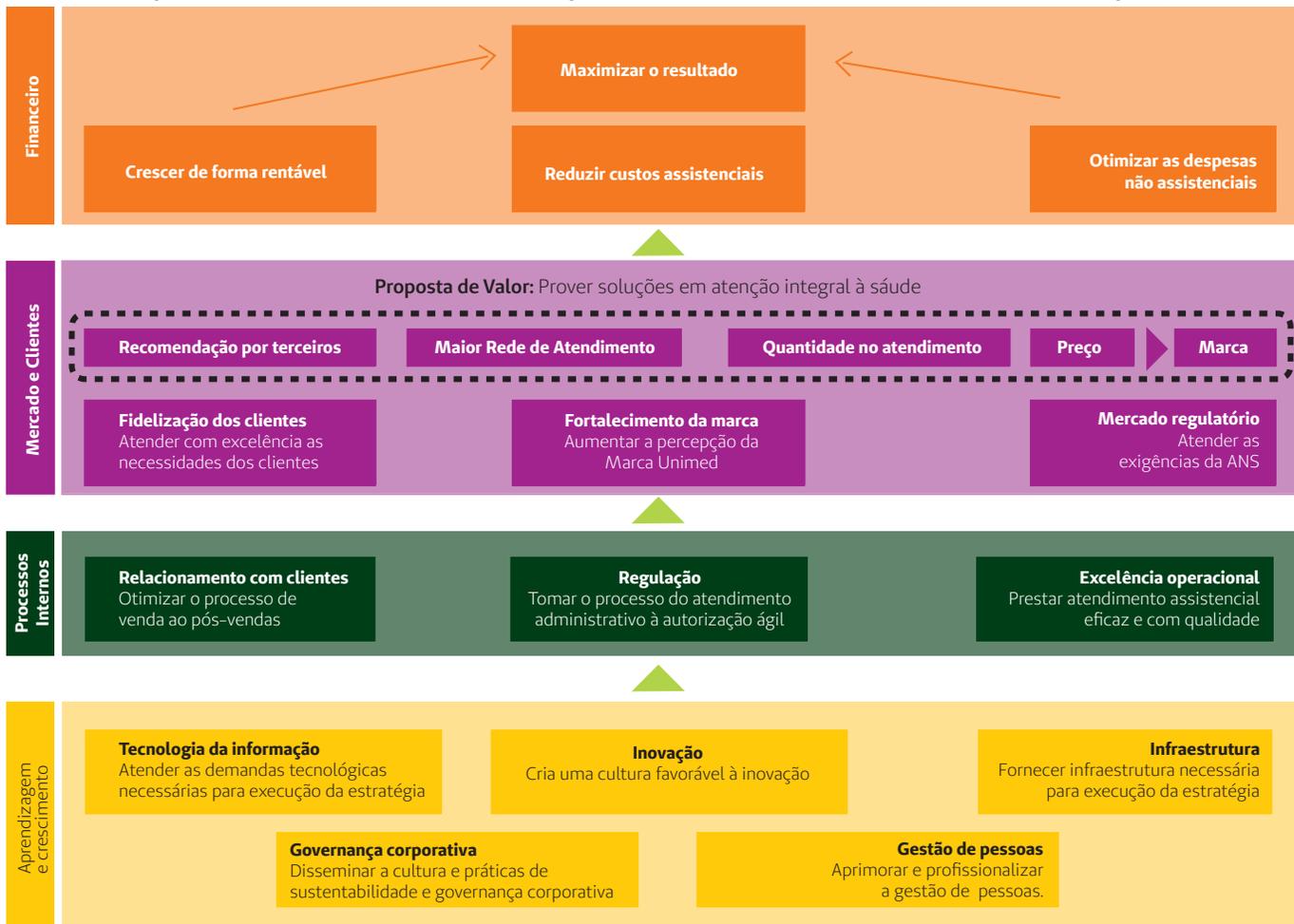
referente à inovação, além da criação da proposta de valor da cooperativa e a lista dos atributos de percepção dos clientes quanto à escolha de uma operadora de plano de saúde.



Mapa Estratégico Corporativo | 2018-2022



Atingir mais de 105% até 2022, da suficiência da Margem de Solvência (reserva suplementar às provisões técnicas exigidas pela ANS).



Resultado das Metas do Mapa Estratégico Corporativo de 2017

Como prática do acompanhamento do planejamento da Unimed Fortaleza, foi utilizado um processo de monitoramento denominado RAE – Reunião de Acompanhamento da Estratégia, realizado bimestralmente conforme etapas do processo ilustrado a seguir:

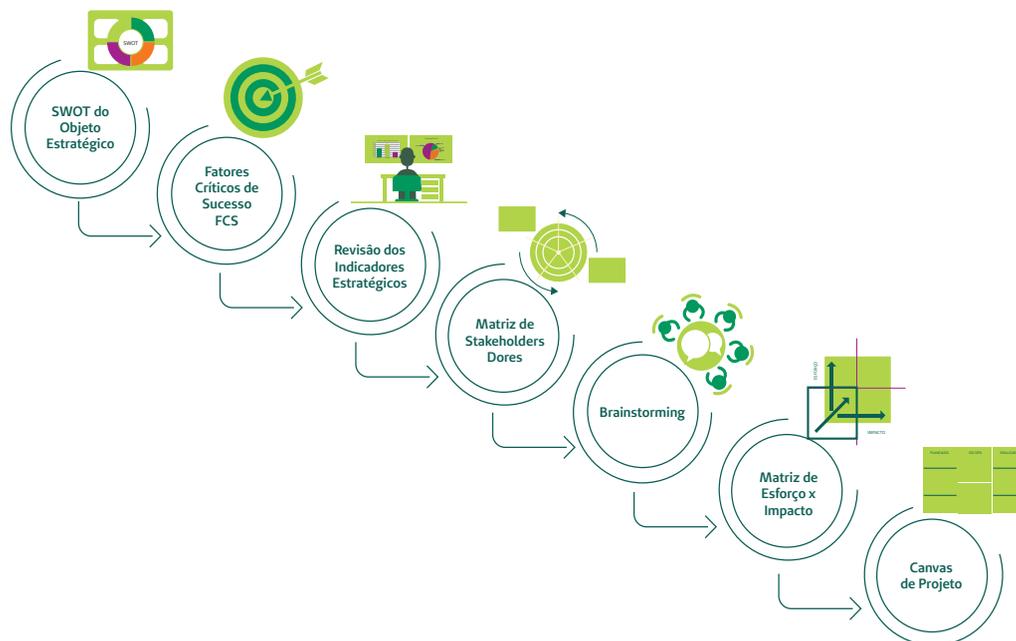


Planejamento Estratégico 2018-2022

No segundo semestre de 2017 foram revisados alguns indicadores estratégicos e criados projetos alinhados e diretamente relacionados para uma contribuição mais efetiva no alcance das metas estabelecidas.

Foram utilizadas as seguintes ferramentas colaborativas nas oficinas:

Foram realizadas oito oficinas colaborativas, com a presença de aproximadamente 160 gestores e colaboradores que são impactados e impactam os objetivos estratégicos de seus respectivos indicadores e metas.

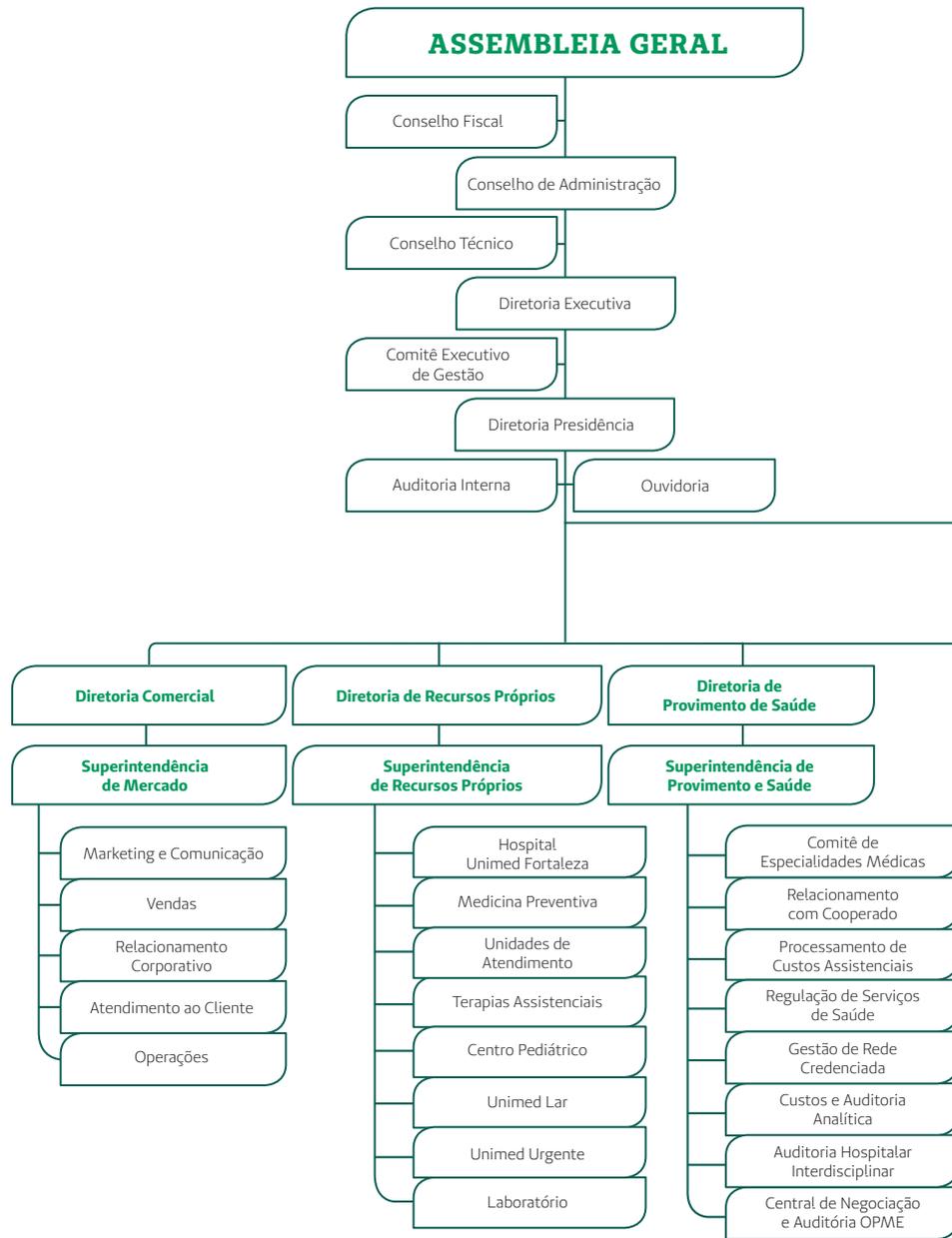




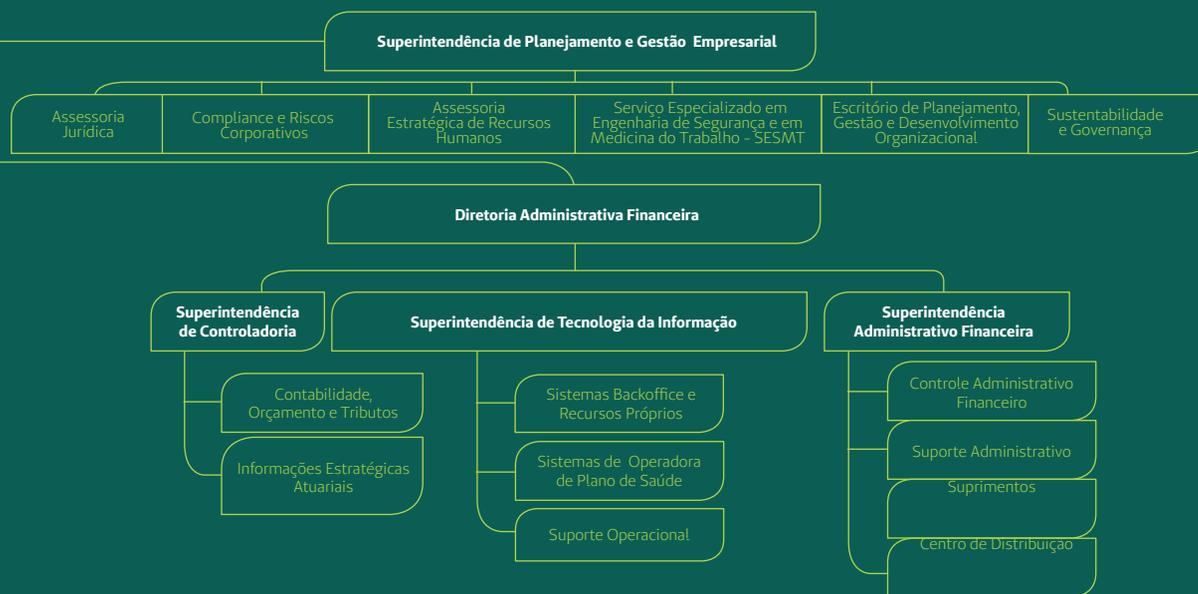
Nos dias 28 e 29 de agosto, líderes de várias áreas da Unimed Fortaleza, como, ASERH, Administração de Pessoal, SESMT, entre outros, aceitaram o desafio de pensar em novos projetos

que fortaleçam e ajudem a aprimorar e profissionalizar a gestão de pessoas dentro da cooperativa. O resultado dessa soma foram dois dias de imersão e foco em resultados. Na ocasião, a equipe do

Escritório de Planejamento estimulou que os líderes repensassem modelos e propusessem novas estratégias focadas na gestão de pessoas.



ORGANOGRAMA GERAL



**SAÚDE E
SEGURANÇA
DO CLIENTE
[G4-34; G4-PR1]**



Essa área tem como principal componente a rede de recursos próprios da Unimed Fortaleza, sendo o HRU a sua maior referência. É nessa rede, formada por todos os pontos de atendimento direto aos clientes, seja para consultas, exames ou procedimentos de maior complexidade, que eles depositam a confiança e a vida em momentos de maior fragilidade. Ciente da sua importância, a cooperativa realizou várias ações de melhorias ao longo de 2017, que serão expostas a seguir.

O Hospital Regional Unimed (HRU)

É um hospital geral e maternidade localizado na cidade de Fortaleza. Ao longo de seus 18 anos de existência, passou por muitas transformações baseadas em investimentos na estrutura física, em melhorias tecnológicas, no aprimoramento técnico e científico e na humanização.

A adoção de uma política de qualidade e segurança do paciente, certificada pela metodologia Qmentum de acreditação, demonstra a preocupação que a gestão da Unimed Fortaleza tem em relação à melhoria contínua e à manutenção da excelência na prestação de serviços médico-hospitalares.

Atuando na prestação de serviços de saúde nas diversas especialidades médicas, o HRU realiza atendimento de urgência e emergência, maternidade, cirurgias eletivas (em regime de internação e ambulatorial) e tratamento clínico geral e especializado. Conta com equipamentos de última geração para apoio às decisões clínicas, o que o torna capaz de oferecer um serviço de Medicina de ponta, incluindo a capacidade de atendimento de casos de alta complexidade. O HRU conta hoje com 300 leitos (com previsão de 330 para o primeiro semestre de 2018), sendo uma instituição hospitalar de grande porte. Seguem as principais ações realizadas para a melhoria da unidade em 2017.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

No ano de 2017, o serviço de nutrição e dietética concluiu a reforma do lactário, onde são produzidas as dietas enterais e fórmulas lácteas da Neonatologia, com altos padrões de qualidade e segurança na manipulação de seus insumos.

Outra melhoria foi a reforma do mobiliário da sala da coordenação do serviço de nutrição e dietética. Após a medida, o mobiliário foi adequado às dimensões da sala, proporcionando melhor organização dos equipamentos e mais ergonomia para os usuários da sala.

Além da nova estrutura do lactário, todo o sistema de prescrições das nutricionistas, geração de mapas e rótulos de dietas enterais e baixa

de produtos foram automatizados. Para reestruturação do controle de estoque e automatização, foi necessário:

- Elaborar fluxos e controles efetivos de entrada e saída de produtos do estoque;
- Rotulagem segura das dietas produzidas às normas de identificação dos pacientes e mais eficiência do processo;
- Melhoria no processo de assistência nutricional, facilitando a rotina das nutricionistas, que passam a ter mais tempo para o atendimento assistencial.

MELHORIA NO PROCESSO DO LACTÁRIO

A medida incluiu automação, melhoria do fluxo de prescrição de dietas e painel de indicadores com baixas das dietas no sistema em tempo real. Dessa maneira, o controle do estoque foi aprimorado.

INVESTIMENTOS SODEXO

No ano de 2017, foi concluído o investimento previsto pelo último contrato da Sodexo no valor de R\$ 1,5 milhão, que

garantiu uma melhor produção e conservação das refeições. O contrato com a Sodexo foi renovado, com a previsão de investimento em torno de R\$ 1,82 milhão para sua nova vigência.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A coordenação do serviço de nutrição e dietética investiu na melhoria da qualidade das refeições dos colaboradores, médicos, clientes internados e familiares ou acompanhantes. As mudanças realizadas incluem quebra de rotina nos refeitórios, inclusão de arroz integral uma vez por semana para os colaboradores, revisão do cardápio de acordo com a pesquisa de satisfação, reorganização da oferta gastronômica com ênfase no sabor e na apresentação dos pratos, organização do

fluxo e horários de entrega das refeições nos andares, dentre outras ações. Além disso, houve ampliação da diversidade na oferta gastronômica dos pacientes internados adulto e infantil, inclusive com apresentação mais lúdica do alimento para crianças.

SEGURANÇA PATRIMONIAL

Através da revisão do controle de fluxo de acesso ao hospital, foram realizadas algumas melhorias. Entre elas, estão a contratação de empresa especializada no controle de acesso eletrônico e a instalação de catracas. A próxima fase do projeto será a instalação de catracas de acesso na portaria de fornecedores (Docas).

ENGENHARIA CLÍNICA

Em 2017, foi dada continuidade à renovação tecnológica do parque de equipamentos médicos do HRU. Foram investidos mais de R\$ 1 milhão com o objetivo de substituir equipamentos próximos ao fim da vida útil e trazer novas tecnologias para a instituição, para proporcionar experiência de excelência aos cooperados e satisfação aos clientes. Seguem as principais aquisições:

EQUIPAMENTO	ÁREA	QUANTIDADE
TORRE COMPLETA DE ENDOSCOPIA, GASTROSCÓPIO ADULTO E PEDIÁTRICO E COLONOSCÓPIO	ENDOSCOPIA	1
APARELHO DE ULTRASSONOGRRAFIA	CENTRO DE IMAGEM	1
DIGITALIZADOR DE RAIOS X	CENTRO DE IMAGEM	1
VENTILADOR PULMONAR	UTIS	10
BIPAPS	UTIS E UNIDADES ABERTAS	13
ELETROCARDÍOGRAFO DIGITAL	EMERGÊNCIA E SADT	2
MESA CIRÚRGICA ELÉTRICA	CENTRO CIRÚRGICO	1
CARDIOVERSOR	CENTRO CIRÚRGICO	1
FOCO CIRÚRGICO	CENTRO CIRÚRGICO	1
OXÍMETRO	HRU	18

Na Hemodinâmica, foi realizada uma reforma e adquirida nova máquina que foi instalada em julho. O HRU é o único hospital privado de Fortaleza a possuir serviço de Hemodinâmica com duas máquinas de ponta.

Na Emergência, foi instalado o novo equipamento de eletrocardiografia digital, que viabiliza o registro dos exames diretamente no prontuário

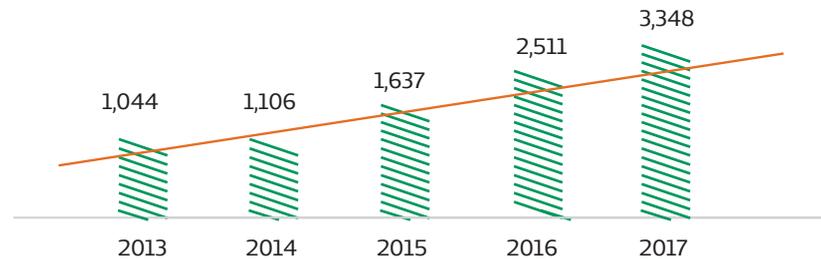
eletrônico do paciente. Esta modernização, realizada em parceria com a área da Tecnologia de Informação, garante agilidade na condução do paciente que chega à Emergência.

Também foi realizada a renovação dos contratos de manutenção corretiva e preventiva com os fabricantes dos equipamentos de Tomografia e Hemodinâmica, contemplando componentes de alto custo como tubos de raios X e detectores. Esta ação tem por objetivo evitar custos inesperados na manutenção destes equipamentos.

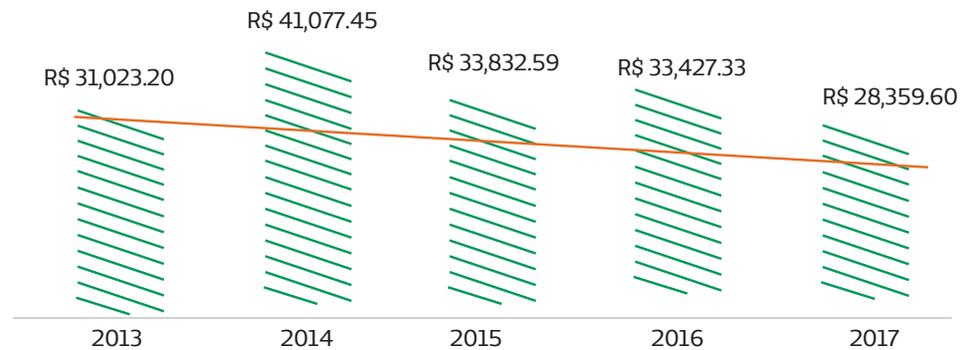
Foi verificado aumento do quantitativo de manutenções preventivas

realizadas em 2017, comparando com o resultado de 2016. Este índice decorre da estratégia de aumento da amplitude das manutenções preventivas em equipamentos médicos, medida que dá mais segurança no uso e reduz paradas e custos inesperados nos equipamentos. Apesar do acréscimo de manutenções preventivas, o custo deste processo foi inferior ao realizado em 2016. Algumas estratégias impactaram neste resultado, como acordos realizados no ato da compra dos equipamentos que envolveram a primeira manutenção das máquinas sem custo adicional

Qualidade de Manutenção Preventivas Realizadas em Equipamentos Médicos

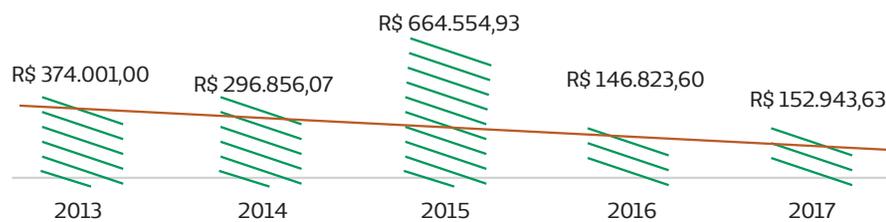


Custo de Manutenção Preventiva em Equipamentos Médicos



Verificou-se a tendência de redução no gráfico de controle do custo de manutenção corretiva dos equipamentos médicos. Os dados refletem a priorização das atividades no tocante à manutenção preventiva e à substituição dos equipamentos no tempo correto, o que evita elevados custos e manutenções que nem sempre aumentam a vida útil dos equipamentos.

Custo de Manutenção Corretiva em Equipamentos Médicos



HOTELARIA E HIGIENIZAÇÃO

A hotelaria e a higienização realizaram um trabalho conjunto para limpeza e desinfecção de UTIs e salas de observação da Emergência, aumentando em 38% o número de desinfecções de 2016 para 2017, incluindo a lavagem de cortinas em lavanderia especializada. Além desta ação, houve o aumento do número de limpezas terminais de pacientes de longa permanência (internação acima de 30 dias) em 2017, em relação ao ano anterior.

Demonstrativo de higienizações terminais em leitos de longa permanência

JANEIRO	54%
FEVEREIRO	48%
MARÇO	38%
ABRIL	51%
MAIO	68%
JUNHO	67%
JULHO	47%
AGOSTO	93%
SETEMBRO	82%

Em 2017, foi aprimorado o sistema informatizado Voice – Hotelaria, de acompanhamento e gestão de limpeza terminais e concorrentes. O sistema Voice é utilizado, a princípio, nos leitos de internações nas unidades abertas, com acompanhamento via tablet em tempo real pelos supervisores e pela coordenadora da hotelaria.

Houve uma melhora considerável no tempo médio de higienização e liberação de leitos, diminuindo a espera por leito e aumentando a satisfação dos clientes. Realizando uma retrospectiva, fica visível a melhoria dos processos:

- 2014: a média geral de liberação de leitos após a limpeza era de 863 minutos;
- 2015: redução para 442 minutos com a informatização e utilização do sistema de zeladoria – MV;

- 2016: o tempo de espera passou para 126 minutos com a inclusão do sistema Voice;

- 2017: caiu para 88 minutos, em média, o tempo que o leito leva para estar disponível.

Diante da média geral, havendo diminuído substancialmente o tempo médio de liberação do leito, a hotelaria (nos processos de higienização, transformação de leitos e arrumação) conseguiu, em 2017, uma média de 90% dos leitos disponibilizados dentro do prazo de 70 minutos.

Esta gestão vem modernizando o parque com camas de estrutura de polipropileno com elevação a 90° e cabeceira com acionamentos em painel eletrônico de fácil acesso e proteção da parte elétrica para a prática de banhos nos pacientes e a manutenção dos componentes.

Hoje, o HRU conta com 294 camas com estas especificações, que proporcionam segurança para os pacientes e qualidade no serviço prestado.

Focando no gerenciamento de custos, foram avaliadas as despesas com lavagem e locação de roupas. A média mensal de 99.440 kg, em 2016, caiu para 91.643 kg, em 2017, considerando o mesmo intervalo de tempo em cada ano.

A mudança representou uma economia de 7.797 kg por mês, o que levou a uma redução de R\$ 21.831,18 nos gastos mensais (R\$ 261.974,16 no ano). O resultado foi obtido mesmo com o acréscimo do fornecimento de enxoval (lençol, cobertor e toalha) para a sala de medicação da emergência, medida adotada com o intuito de aumentar a satisfação dos pacientes. Houve, ainda, redução no valor por quilograma de roupa lavada, de R\$ 3,05 para R\$ 2,80.

REFORMAS REALIZADAS NO HOSPITAL

5º ANDAR

Modernização e adequação às normas das alas do Sul e Norte, atendendo a padronização estrutural dos andares assistenciais do HRU.

CENTRO DE IMAGEM

Ampliação de uma sala e reforma de cinco salas (ultrassom, sala de densitometria óssea, sala de laudos e administrativo e instalação do sistema de arquivamento e distribuição de imagens - PACS).

CRIAÇÃO DO REPOUSO MÉDICO E DA COPA

REFORMA DA SALA DE REUMATOLOGIA

REFORMA DA COPA DO 4º ANDAR

Troca de todo o mobiliário.

EXPANSÃO DA SALA DE MEDICAÇÃO DA EMERGÊNCIA

Foram colocados dois aparelhos de ar condicionado, poltronas, utensílios e

equipamentos de engenharia, dentre outros. A reforma teve como objetivo principal agilizar o processo de medicação para a melhoria do atendimento da Emergência.

RECEPÇÃO DO HOSPITAL DIA

Adequação do espaço com ganho de um guichê a mais e aquisição de longarinas para atendimento a clientes.

CIRCULAÇÃO EXTERNA DO SND

Revestimento do piso da circulação de resíduos, reforma na estrutura de paredes e pintura.

INAUGURAÇÃO DA CAFETERIA E DO RESTAURANTE LE PAIN LE CAFÉ

Os novos empreendimentos contam com estrutura moderna para atender médicos cooperados, clientes e colaboradores das 8h às 22h. A empresa foi escolhida para alocar o espaço do restaurante situado no interior do hospital após licitação

realizada. Este empreendimento foi totalmente financiado pela empresa e teve custo zero para a Unimed Fortaleza.

ENFERMAGEM

A Enfermagem do HRU recebeu, em 2017, algumas certificações importantes:

- Certificação em Centro Cirúrgico pela 3M do Brasil (empresa de inovação tecnológica), na categoria Diamond, pelas boas práticas na qualidade assegurada no preparo de pele e normotermia;
- Certificação em Central de Material e Esterilização pela 3M do Brasil, na categoria Diamond, por melhores práticas relacionadas ao processo de limpeza e esterilização. O HRU foi o único hospital do Ceará e um dos três em todo o Nordeste a receber esta certificação;

- Certificação em Prevenção de Lesões de Pele, pela 3M do Brasil, na categoria Diamante, visando à redução de lesões adquiridas em ambiente hospitalar. O HRU ficou entre os três hospitais do Brasil, neste ano, que receberam essa certificação.

Também foram realizadas capacitações: Curso em transplante de Medula Óssea Alogênico; Curso de aleitamento materno; Curso avançado em Inserção Periférica guiado por ultrassonografia para os enfermeiros do eixo materno infantil e Curso de suporte básico e avançado de vida, contemplando 150 profissionais.

A melhoria no dimensionamento de enfermeiros e técnicos de enfermagem e a implantação da reserva técnica, contemplando 21 profissionais, gerou redução de custo com hora extra.

Eventos importantes realizados: Semana de Enfermagem e Semana do PICC in

loco para os enfermeiros habilitados.

TREINAMENTOS

Em 2017, o HRU realizou mais de 38 mil horas de treinamento, até outubro, para colaboradores assistenciais e administrativos, com mais de 3 mil horas de treinamento por mês e uma média anual de 24 horas por colaborador, com ações realizadas pela educação continuada, pela ASERH e por gestores das áreas.

As ações buscam alinhar os colaboradores com as práticas organizacionais obrigatórias (ROPs) e com os protocolos utilizados na instituição e disseminar uma cultura de atendimento humanizado. Da carga horária apresentada, houve uma média de 564 colaboradores treinados mensalmente, representando, ao longo do ano, o total de 5.635 pessoas treinadas em diversos temas.

Os temas dos treinamentos foram planejados com base no relatório

de levantamento das necessidades de treinamento e desenvolvimento estruturados após avaliação de desempenho, feedbacks e oportunidades de melhorias analisadas pelos gestores, pela diretoria, pelo Escritório da Qualidade e pela ASERH.

O objetivo é fortalecer a cultura de excelência e segurança entre pacientes, cooperados e colaboradores dentro do HRU, que é referência em serviços de saúde com certificação internacional. Promover momentos de aprendizado, compartilhamento de informações e troca de experiências foi a essência da Semana da Qualidade realizada em 2017, que teve como tema trabalhado a nova Taxonomia (nomenclatura para notificação de melhorias que foi estabelecida pela Organização Mundial de Saúde – OMS) e na qual foram treinados 978 colaboradores.

Foi realizada, no HRU, a segunda turma do Florescer Talentos, programa de desenvolvimento voltado

para os colaboradores que estão no último ano ou já concluíram o curso de graduação em Enfermagem.

Este programa visa à capacitação e ao aproveitamento interno.



PROJETOS DE HUMANIZAÇÃO

BIBLIOTERAPIA PARA IDOSOS

Consiste na leitura de diversos gêneros literários. Pode ser acompanhada de outros recursos, como imagens e música, por exemplo.

“CONTAÇÃO DE HISTÓRIAS” NA PEDIATRIA

São utilizados recursos literários e lúdicos.

BIBLIOTECA AMBULANTE NA PEDIATRIA

Ocorre o empréstimo de livros, histórias em quadrinhos e revistas de temas diversos para pacientes e acompanhantes.

CERTIFICADO DE BRAVURA NA ONCOPEDIATRIA

O projeto consiste na entrega de um “Certificado de Bravura” para crianças e adolescentes que finalizam o tratamento quimioterápico. O documento, que tem layout desenvolvido pelo Marketing, é assinado pelo paciente.

GRUPO DE APOIO AOS PAIS NA UTI PEDIÁTRICA E NA ONCOPEDIATRIA

Realização de grupo terapêutico e informativo para pais e acompanhantes de pacientes na UTI Pediátrica e na Oncopediatria.

GRUPO DE APOIO À EQUIPE DA UTI PEDIÁTRICA

O grupo tem os seguintes objetivos: possibilitar espaço para diálogo e expressão para a equipe, facilitar a comunicação entre família e equipe, fortalecer a assistência emocional para os funcionários e criar um espaço onde os profissionais possam trabalhar suas emoções, minimizando o estresse e a ansiedade.

PET AMIGO

O projeto foi lançado em 2016. Os cães são acompanhados por condutores e pela equipe de Psicologia. A metodologia utilizada pelas intervenções é focada na

ludoterapia e na terapia com cães. Todo o processo é acompanhado e validado pela Comissão e Controle de Infecção Hospitalar.

TV A CABO NA PEDIATRIA

Foram incluídos canais por assinatura para leitos da Pediatria com acesso à programação infantil 24 horas.

MUSICOTERAPIA

Voltado para o público adulto das enfermarias e UTIs. A ação favorece a melhoria do humor, a diminuição da ansiedade e o aumento da satisfação com a instituição, além de ser um espaço de lazer.

TROFÉU “PEGA MEDULA”

O projeto consiste na entrega de um troféu com o nome do paciente que diz (“Minha medula pegou!”). É entregue para os pacientes submetidos ao transplante

de medula óssea (TMO) quando ocorre a recuperação medular.

PROJETOS EM ATIVIDADE (GRUPO RODA DE VIDA, BRINQUEDOTECA E TRUPE DO RISO)

Os objetivos desses projetos são os seguintes: minimizar estresse e ansiedade causados pelo adoecimento e pela hospitalização, proporcionar lazer e descontração durante o internamento, promover conhecimento, estreitar os laços com o hospital, favorecendo adesão ao tratamento, e fortalecer a assistência emocional para pacientes e familiares.



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

Em 2017, foi concluído o projeto de unificação de todas as recepções do HRU. Elas passaram a fazer parte da Gerência de Atendimento e a mudança focou na padronização, na satisfação do cliente e no remanejamento de colaboradores entre as recepções. Essa última ação teve como consequência a redução dos gastos com horas extras e evitou o acréscimo de colaboradores.

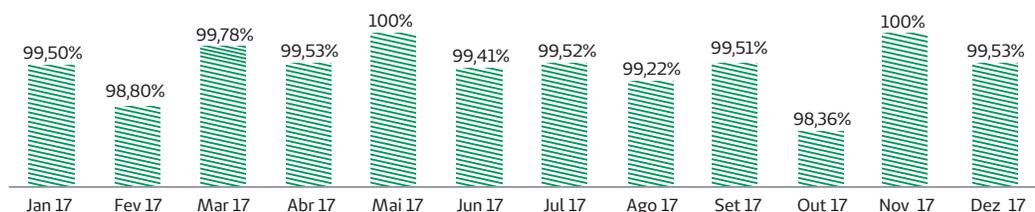
Recentemente, foi incorporado ao atendimento da recepção do 2º andar o acolhimento dos clientes da Farmácia Ambulatorial (quimioterapia oral), possibilitando organizar melhor o agendamento e a dispensação dos medicamentos quimioterápicos orais.

O novo processo de agendamento de cirurgias pelo SAC, que foi iniciado em 2016, continuou a reduzir o tempo

do procedimento este ano. Isto permitiu a diminuição no tempo médio de agendamento (em dia), contribuindo para o cumprimento de resoluções estabelecidas pela ANS e para mais satisfação de clientes e cirurgiões.

A melhoria realizada em relação à gestão de pareceres de pacientes internados reduziu o tempo médio de realização dos mesmos, impactando também na diminuição do tempo de permanência.

Percentual de parecer em até 24 horas



COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) é um órgão de assessoramento de caráter técnico e normativo-consultivo subordinado diretamente à Diretoria Geral do HRU. Tem como missão elaborar e implementar o programa de controle de Infecções

Relacionadas a Assistência à Saúde (IRAS), com vista à redução máxima da incidência e da gravidade destas infecções.

Existente no HRU desde 2001, a CCIH é composta pelos representantes dos

principais serviços do hospital e da direção, e realiza reuniões mensais para apresentação dos indicadores de infecção hospitalar e o planejamento de estratégias de prevenção e controle. As atividades da comissão são norteadas pela portaria 2616 de 12/05/1998, dispositivo legal do Ministério da Saúde, e pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), através da Resolução nº48 (02/06/2000).

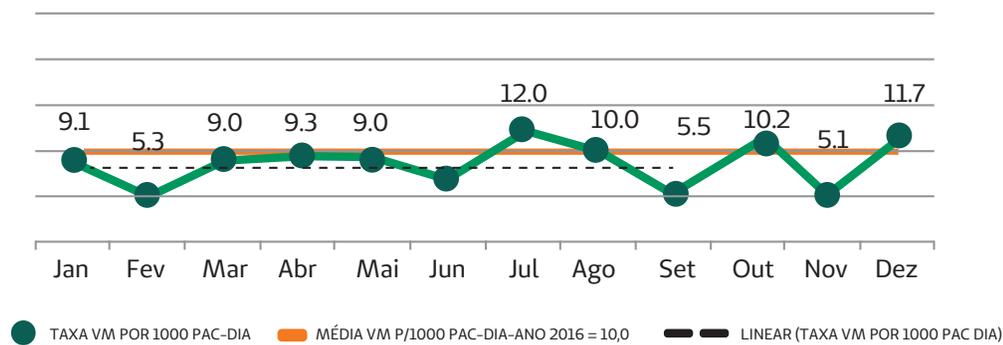
Para implementar as ações programadas pela CCIH, o HRU conta com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH), órgão de caráter técnico e executivo. Atualmente é composto por três médicos infectologistas especializados, três enfermeiras, um auxiliar de enfermagem e uma técnica administrativa. Para isso, são realizadas as seguintes atividades: vigilância e notificação das infecções, investigação e controle de surtos, elaboração de rotinas para prevenção de infecções, auditorias e visitas técnicas

às unidades, controle e uso racional de antimicrobianos, treinamentos e educação continuada e supervisão de medidas de prevenção de infecções.

As infecções relacionadas à assistência são notificadas através de vigilância ativa e diária, seguindo os critérios da Anvisa, com emissão mensal das taxas para a direção e para órgãos competentes. Observa-se que as taxas da Unimed Fortaleza se encontram dentro da média preconizada pela literatura nacional e internacional.

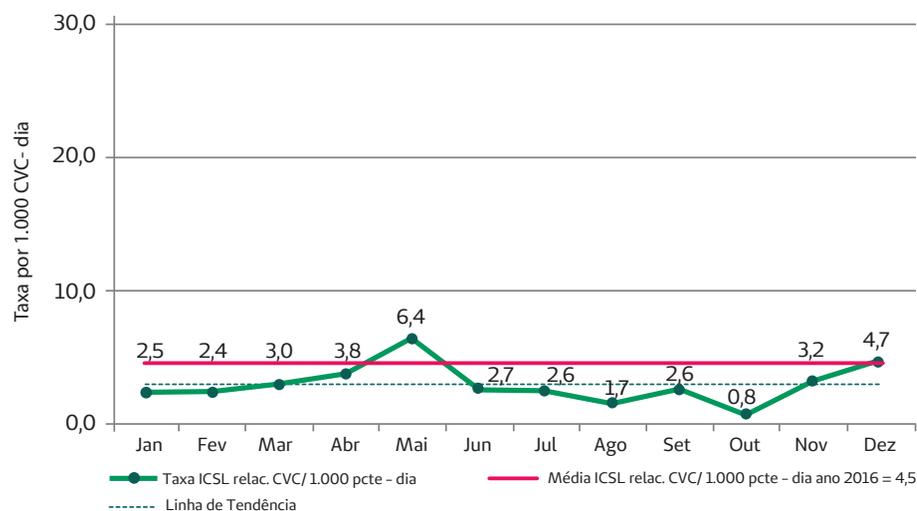
Em 2017, a Unimed Fortaleza implementou várias estratégias que resultaram na redução significativa das infecções, considerando a média histórica do HRU. As taxas de pneumonia associada à ventilação mecânica (PAV), principal infecção do hospital, tiveram redução de 20% em relação ao ano de 2016. Outro bom resultado foi a taxa média de 8,0 PNM/1.000 VM - dia obtida este ano, quando comparada a 10 PNM/1.000 VM - dia em 2016 (gráfico 1).

Gráfico 1 - Taxas de pneumonia associada à ventilação mecânica (PAV) - UTIs



Também houve redução de 33%, em relação a 2016, nas taxas de infecção de corrente sanguínea associada a um cateter venoso central (ICS/CVC). Por fim, foi registrada queda de 4,5 ICS/1.000 CVC - dia, em 2016, para 3 ICS/1.000 CVC - dia, em 2017 (gráfico 2).

Gráfico 2 - Taxas de infecção de corrente sanguínea associada a cateter venoso central (ICS/CVC) - UTIs



A Unimed Fortaleza realizou observação e análise das taxas de adesão à higiene das mãos, com elaboração de um plano de ação para aumento dessa adesão. Foram realizadas campanhas educativas, treinamentos teóricos, práticos e inúmeras atividades de educação continuada para todos os colaboradores do HRU. Foram capacitados 921 colaboradores até outubro de 2017.

Gráfico 3 - Adesão à higienização das mãos por categoria profissional nas UTIs

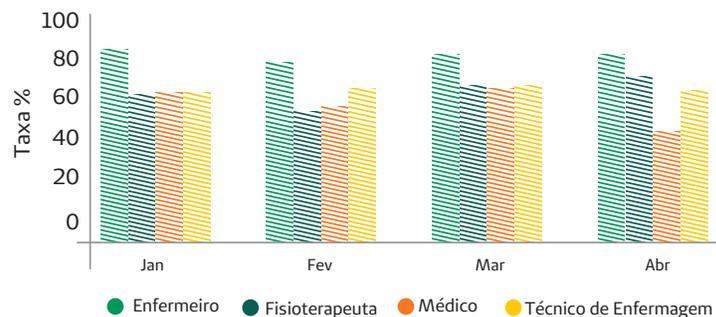


Gráfico 4 - Adesão à higienização das mãos por UTI

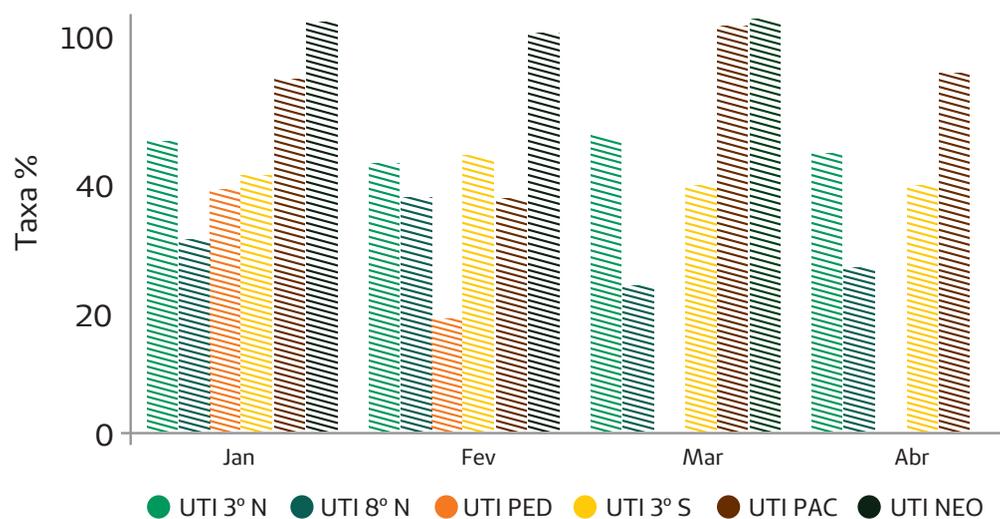
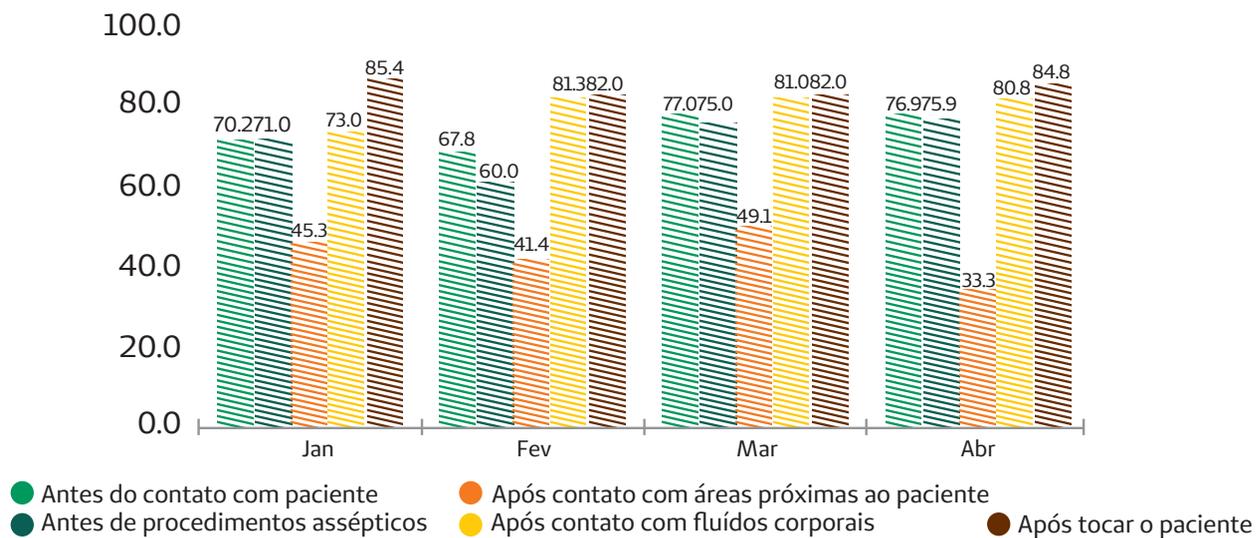


Gráfico 5 - Adesão à higienização das mãos por oportunidades - UTIs

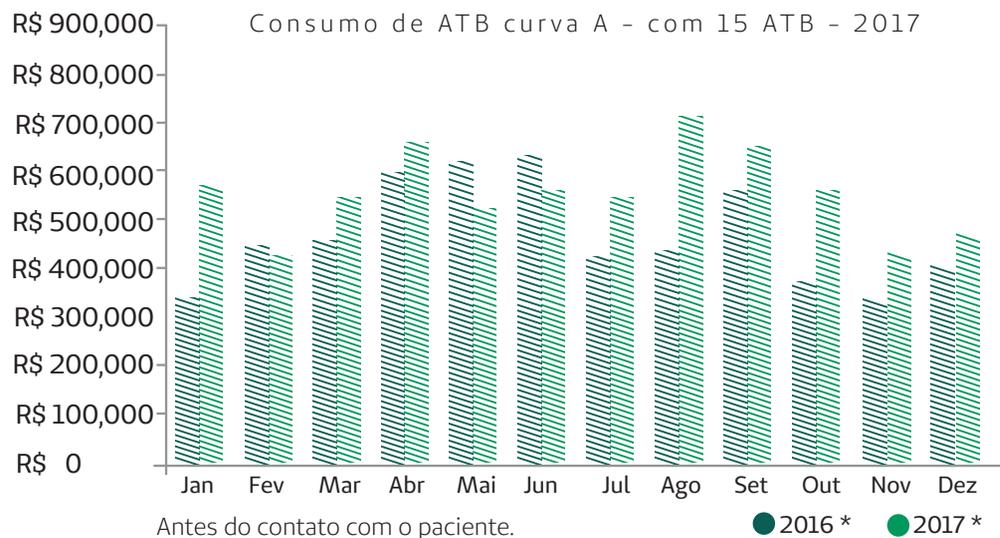


Através do programa de uso racional e controle de antimicrobianos, foi obtida redução no consumo dos produtos, com

reflexo na melhoria da assistência e dos custos assistenciais e menor impacto na seleção de cepas bacterianas resistentes.

A Unimed Fortaleza, através da CCIH e do SESMT, realizou o atendimento a todos os colaboradores vítimas de acidente com material biológico, com realização de todas as medidas para prevenção de transmissão de doenças infectocontagiosas.

Gráfico 6 - Consumo (em R\$) com antibiótico da curva A



Além disso, os pacientes são acompanhados diariamente com precauções de isolamento e são dados suporte técnico à central de gerenciamento de leitos e orientação para os profissionais de saúde, pacientes e acompanhantes sobre as medidas de precauções e de biossegurança. Em 2017, 469 pacientes foram submetidos a isolamento de contato. Aerossóis e gotículas foram acompanhados.

Gráfico 7 - Distribuição das precauções de isolamento de contato por unidade

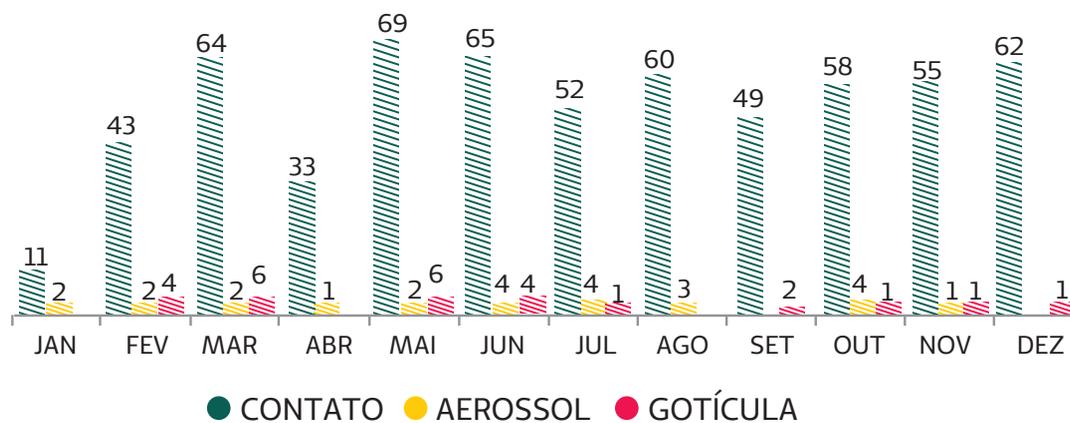
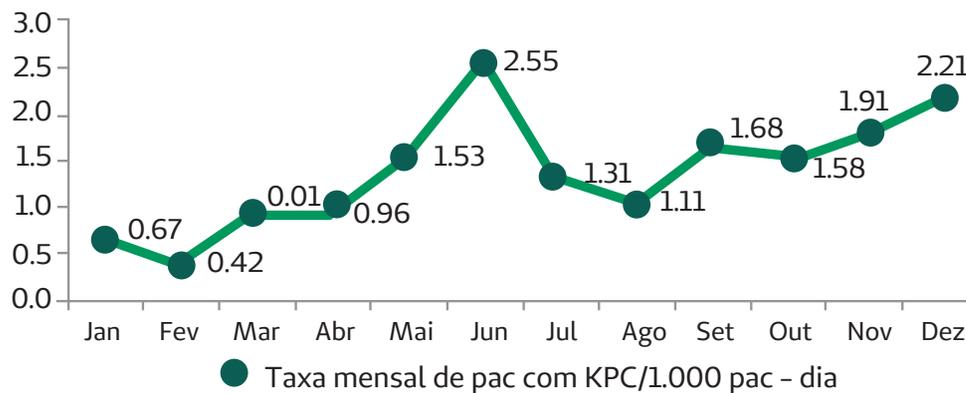


Gráfico 8 - Taxa mensal de incidência de infecção/colonização por *Klebsiella pneumoniae* carbapenemase (KPC)



Foi realizado o controle de ATB de reserva seguindo a metodologia do Stewardship, com validação e avaliação do uso desses ATB na instituição. Ao longo de 2017, até o mês de outubro, foram analisadas 809 indicações de uso de ATB de reserva através de busca ativa. Também foram realizadas consultoria e avaliação de pareceres de infectologia solicitados pelo corpo clínico. Nesse período, foram emitidos 501 pareceres clínicos de infectologia.

CENTRO DE IMAGEM

Em setembro, foram adquiridos os seguintes equipamentos e aparelhos médicos:

- *Aparelho de ultrassonografia Affinit 30;*
- *Venoscópio;*
- *6 aquecedores de gel;*
- *2 monitores;*
- *4 chassis de mamografia;*
- *Impressora dry;*
- *Placa digitalizadora de imagens.*

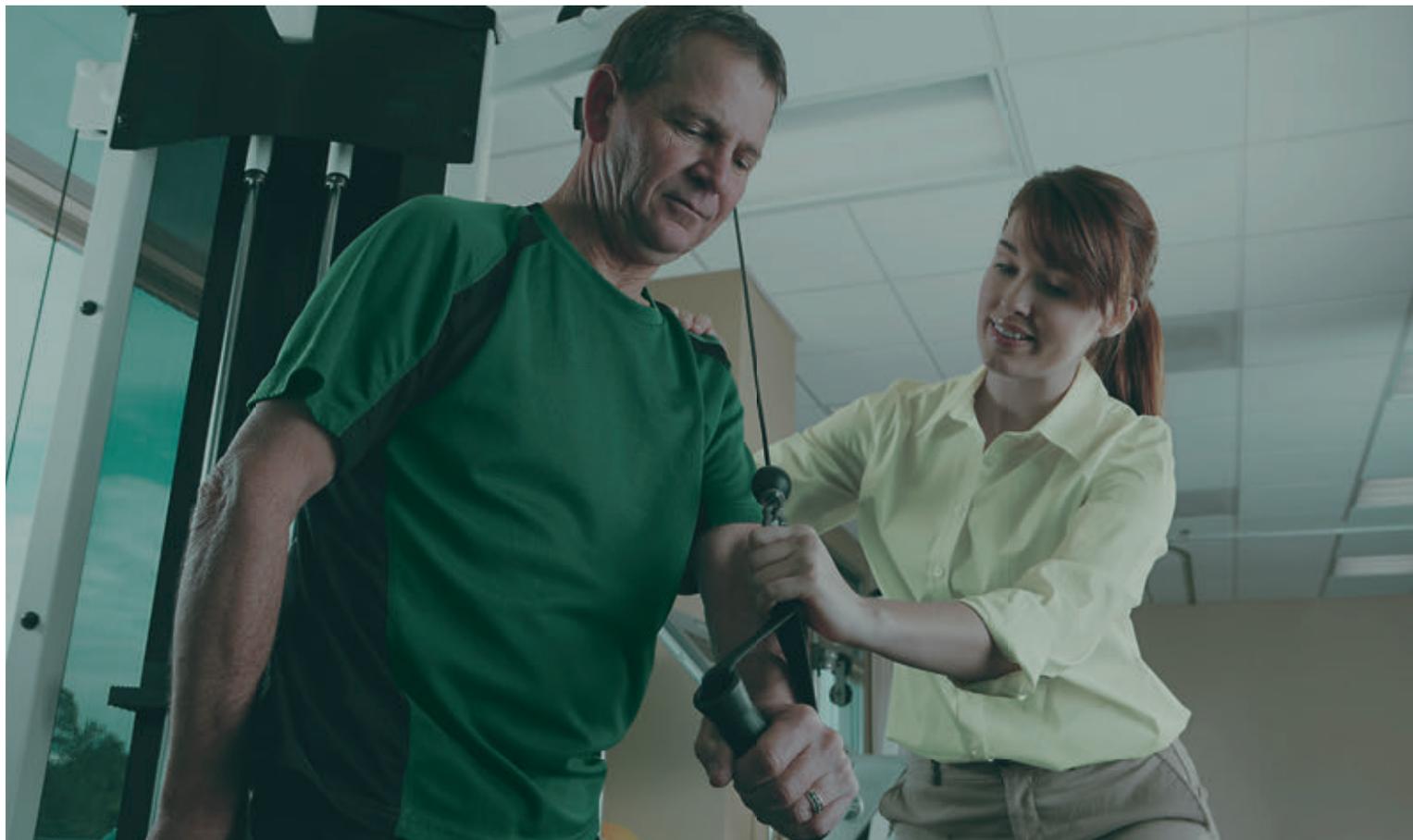
Em julho, a Unimed Fortaleza disponibilizou para seus clientes o portal de exames on-line (<http://ris.unimedfortaleza.com.br/mportalexames/client/#/>). Essa melhoria oferece aos clientes a oportunidade de receber seus exames sem a necessidade de voltar ao HRU.

Em dezembro, foi disponibilizado o portal de laudo remoto, no qual os médicos radiologistas poderão realizar o laudo dos exames de qualquer localidade onde haja internet disponível.

Foi implantado, em junho, o módulo de gravação em mídia dos exames de imagem, inovação que reduz custos com impressão de películas e laudos.

Em relação ao banco de horas dos colaboradores, o HRU continua a fazer uma gestão que tem o intuito de controlar o máximo possível sua necessidade, com foco na redução de custos.

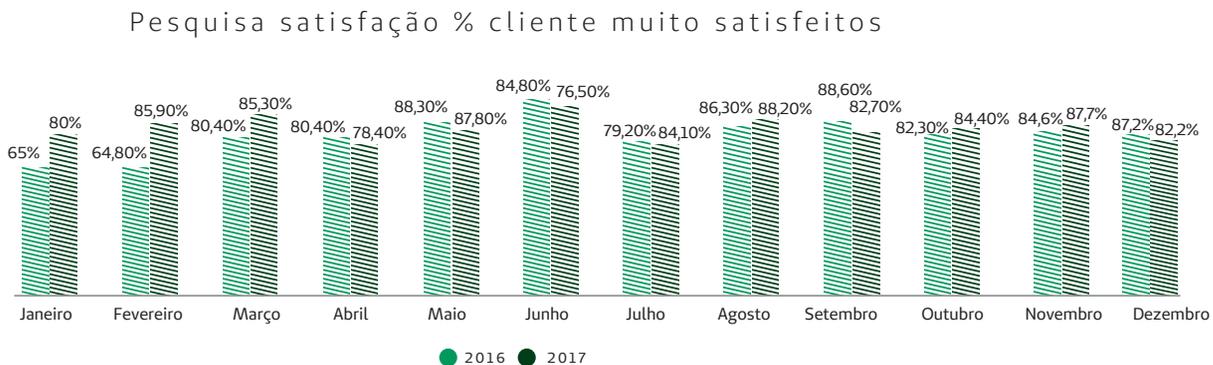
FISIOTERAPIA



No ano 2016, o serviço iniciou a implantação de indicadores nas diversas unidades da instituição e o acompanhamento de protocolos.

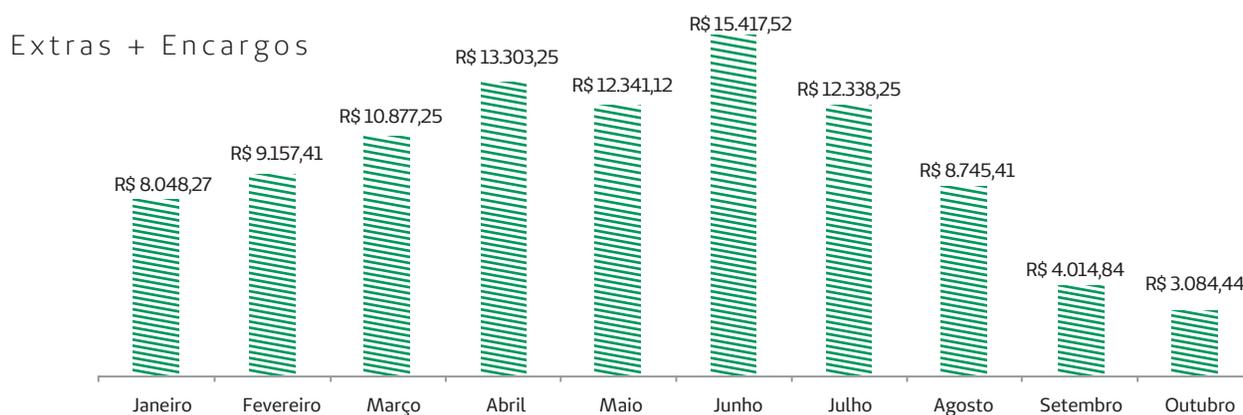
Este ano, foi adquirido o elevador de paciente Viking, equipamento que favorece a retirada do paciente do leito e, com isso, contribui de forma significativa para uma recuperação precoce. O dispositivo operado pelo fisioterapeuta permite a transferência de pacientes entubados da cama para poltrona e sua deambulação.

A pesquisa de satisfação do cliente apresentou resultado acima de 70% no índice “clientes muito satisfeitos,” este ano. A seguir, o comparativo de 2016 e 2017:



Em julho, houve a implantação do serviço noturno na UTI pediátrica, impactando de forma positiva na redução de horas

extras na escala de trabalho e na melhoria dos resultados assistenciais e obtendo boa repercussão no nível de satisfação dos clientes. Veja a seguir o gráfico com histórico:



Encontra-se em processo de implantação o projeto Game Fisio, que tem como objetivo ofertar ao paciente uma reabilitação interativa através de jogos de videogame. Essa ação é oriunda da Comissão de Humanização, da qual a Fisioterapia é integrante.

FONOAUDIOLOGIA

Durante o ano de 2017, percebeu-se um crescimento da atuação fonoaudiológica junto à equipe multidisciplinar do HRU. Com a política institucional de qualidade e segurança do paciente, a participação da área nos cuidados foi aumentada através da implantação nos protocolos de AVCi e broncoaspiração. Foi implantado, também, o plano terapêutico de pneumonia adulto e infantil, com uma média de 41 atendimentos por mês no ano.

FARMÁCIA

CENTRAL DE ABASTECIMENTO FARMACÊUTICO

Foi desenvolvido aplicativo para recebimento e entrada de nota fiscal,

contribuindo para melhor controle de insumos.

DISPENSAÇÃO E FARMÁCIA CLÍNICA

- Desenvolvimento, informatização e implantação dos formulários de evolução farmacêutica e reconciliação medicamentosa no sistema MV PEP para fortalecimento do registro da assistência e o acesso das informações pela equipe multiprofissional;
- Revisão dos itens de prescrição de medicamentos com ajuste técnico de diluentes, via de administração, frequência, liberações por empresa, unidade de conversão e componentes de materiais e diluentes com foco na otimização e no fortalecimento do uso da prescrição eletrônica pela equipe médica;
- Implantação da reconciliação medicamentosa na alta hospitalar para os pacientes atendidos nos planos terapêuticos e protocolos assistenciais;

- Revisão dos processos para manipulação dos medicamentos oncológicos, informatização das tabelas e etiquetas e sistematização da farmácia clínica para acompanhamento dos pacientes atendidos no hospital;
- Estruturação e definição do projeto piloto para dispensação de medicamentos e materiais por horário, garantindo a dispensação correta e segura.

EPIDEMIOLOGIA

O Núcleo de Epidemiologia é o setor responsável pelo planejamento e execução das ações de epidemiologia hospitalar, incluindo a Vigilância Epidemiológica das Doenças de Notificação Compulsória e outras de interesse para a saúde pública, como codificação e registro de Declarações de Óbitos e Declarações de Nascidos Vivos.

Desta forma, o núcleo garante as notificações exigidas por lei ajudando

não só o HRU, mas os órgãos de saúde a criar políticas de prevenção e controle de patologias através da informação consistente de dados.

A área participa do grupo do Ministério da Saúde, que está sendo liderado pela Secretaria Estadual da Saúde e a Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza para a melhora do preenchimento das Declarações de Óbito e de análises e treinamentos da equipe institucional da Unimed Fortaleza. Ao longo do ano, o núcleo participou de três programas da Unimed Fortaleza no Youtube, além de entrevistas para outros canais de comunicação e de revisão de textos a serem publicados.

CENTRO DE ESTUDOS

Atua como organizador de eventos científicos, na educação continuada de médicos e de colaboradores, em parceria com a ASERH, na avaliação e aprovação de trabalhos científicos realizados no HRU e na gestão de estágios médicos e programas de residência médica no hospital.

Em março, foi iniciado o programa de residência médica no HRU, em parceria com a rede pública do Estado. Houve a admissão de dois residentes de Pediatria, processo formalizado pela Universidade Unimed sob a gestão da coordenação do Centro de Estudos.

O programa de residência médica do Hospital São José possui uma parceria com o HRU. Através dela, seus residentes estagiam na CCIH. Além disso, o hospital recebe internos que estagiaram no serviço de Radiologia.

EVENTOS CIENTÍFICOS:

I Encontro Multiprofissional do Hospital Regional da Unimed. Realizado em parceria com a Universidade Unimed, ocorreu durante o I Congresso Médico do Hospital Regional da Unimed, no Centro de Eventos, e contou com mais de 50 trabalhos científicos inscritos;



- IV Jornada de Cuidados Paliativos, no auditório da Sede, com a presença do Dr. André Filipe Junqueira, vice-presidente da Associação Nacional de Cuidados Paliativos (ANCP);



- II Simpósio de Fisioterapia do HRU, no auditório da Sede, com exposição de trabalhos científicos.

PEDIATRIA

Foi desenvolvido e apresentado o protocolo de Sepse Pediátrico em sessão clínica, durante a I Semana de Combate à Sepse do HRU.

QUALIDADE

PESQUISA DE CULTURA E SEGURANÇA DO PACIENTE

De 2 de janeiro a 3 de fevereiro de 2017, foi realizada a Pesquisa de Cultura e Segurança do Paciente, um requisito da acreditação canadense da metodologia QMentum de certificação. Participaram dela 673 colaboradores (em torno de 40% do quadro de colaboradores), sendo 51 médicos, 91 terceirizados e 531 colaboradores de diversas áreas. A partir do resultado da pesquisa, são elaborados planos de ação que serão acompanhados pelos integrantes do time junto às unidades do HRU.

EVENTO REGISTRO SEGURO – OBJETIVANDO MELHORAR A QUALIDADE DO REGISTRO NO PRONTUÁRIO DO PACIENTE

Nos dias 2 e 3 de março, aconteceu a Gincana

do Registro Seguro. Na primeira etapa do evento, ocorreram palestras sobre registro seguro que tiveram como público-alvo todos os colaboradores da assistência (Enfermagem, Fisioterapia, Fonoaudiologia e nutricionistas) e o corpo clínico do HRU. Após o ciclo de palestras, foram realizadas auditorias para que fossem premiados os colaboradores (de diversas áreas) que atendessem às expectativas da gincana. As melhorias resultantes do evento são acompanhadas mensalmente através dos resultados da auditoria clínica que é realizada pela gerência de risco.

1ª SEMANA DE COMBATE À SEPSE

Na semana dos dias 11 a 15 de setembro, foi realizada a 1ª Semana de Combate à Sepse no HRU. Como abertura do evento, aconteceu uma sessão para o corpo clínico sobre o protocolo de sepsis. No decorrer da semana, s blitz nas unidades de internação para sensibilização da

equipe assistencial e, no encerramento, houve uma gincana com premiação da equipe vencedora. O objetivo do evento foi alcançar resultados que reduzam, em médio prazo, a alta incidência de mortalidade impactada pela sepsis no HRU. As ações foram voltadas também para prevenções básicas como higienização correta das mãos, identificação precoce de sinais de SIRS e disfunções orgânicas.



SEMANA DA QUALIDADE DO HRU

A 5ª edição da Semana da Qualidade aconteceu do dia 25 ao dia 29 de setembro e teve como abertura uma peça teatral no refeitório dos colaboradores. O tema abordado para os treinamentos da semana foi a nova taxonomia - preconizada pela Organização Mundial de Saúde - que significa a nova classificação das notificações de melhoria. Ocorreram ciclos de palestras durante toda a semana em diversos horários para atender os diversos públicos da área assistencial. Ao fim, foram treinados 973 colaboradores.



IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE POLITRAUMA

Visando a melhoria da assistência prestada e a segurança dos pacientes, no dia 10 de agosto foi implantado no HRU o protocolo de politrauma. A implantação contou com a inauguração da sala de politraumatismo na Emergência. Desde a implantação, foram realizados 20 acionamentos do protocolo de politrauma.

ACOMPANHAMENTO DO CICLO DE VISITAS DA ACREDITAÇÃO QMENTUM

Após a certificação da Unimed Fortaleza com selo diamante da acreditação canadense na metodologia QMentum, o Instituto Qualisa de Gestão realiza visitas de manutenção. Cada visita, que acontece em dois dias, tem o intuito de avaliar a evolução das ações que haviam sido estabelecidas como oportunidades

de melhorias na visita de certificação. No ano de 2017, foram realizadas duas visitas de manutenção, uma em março e outra em outubro. Após cada uma, é enviado um relatório com todas as oportunidades de melhoria que devem ser realizadas e a partir disso são elaborados planos de ação junto às áreas responsáveis. As práticas organizacionais obrigatórias são acompanhadas através de auditorias internas.

PROJETO LEAN HEALTHCARE - APLICAÇÃO DE FERRAMENTAS E METODOLOGIAS LEAN SIX SIGMA EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE



Em outubro de 2016, o HRU deu início à condução de projetos para aprimoramento da eficiência operacional e logística de hospitais através da metodologia Lean Six Sigma. O projeto tem como objetivo implantar a melhoria contínua em processos hospitalares focados em

melhor uso de recursos e infraestrutura, redução de desperdícios e mudança cultural. Dessa forma, prevê identificar áreas e processos do hospital para obter mais eficiência em sua gestão, focando em redução de gastos e na melhor alocação de recursos financeiros e humanos do

hospital. Estão sendo acompanhados 13 processos do HRU, com foco na linha do paciente cirúrgico. Ao final, haverá a certificação de cada responsável por um projeto em yellow belt, com previsão de término em outubro de 2018.

REVISÃO E INÍCIO DE IMPLANTAÇÃO DE DESDOBRAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NOS RECURSOS PRÓPRIOS

No dia 24 de abril, foram apresentados aos gestores os indicadores e as metas para 2017, para que eles possam tomar conhecimento e se engajar junto às suas equipes para contribuição, execução e concretização das metas expostas. Posteriormente, o desdobramento do planejamento estratégico dos recursos próprios foi apresentado às equipes. Junto a isso, o Escritório da Qualidade realiza acompanhamento mensal dos indicadores para análise dos dados e elaboração de ações.

No HRU, o acompanhamento do planejamento estratégico é realizado mensalmente na reunião do conselho gestor. Participam dessa reunião os gestores assistenciais e das áreas de suporte.

GERENCIAMENTO DAS NOTIFICAÇÕES (INCIDENTES), COM APLICAÇÃO DE FERRAMENTA DE ANÁLISE DE EVENTOS ADVERSOS (PROTOCOLO DE LONDRES, ISHIKAWA)

Durante o ano de 2017, conforme recomendação da instituição certificadora, todos os óbitos ocorridos no Hospital Regional da Unimed começaram a ser analisados utilizando a ferramenta Protocolo de Londres. Ela proporciona uma análise sistêmica do incidente ocorrido, envolvendo toda a equipe multidisciplinar e setores de apoio, buscando os fatores contribuintes, identificando os problemas ocorridos durante a prestação de cuidados e

fazendo um detalhado plano de ação para mitigação dos riscos. No total, durante o ano, s 72 análises de óbitos por meio da ferramenta.

O gerenciamento das notificações é uma das formas da gestão da qualidade para conhecer as fragilidades e trabalhar as oportunidades de melhoria. Entende-se que o aumento do relato de notificações pelas áreas configura um aumento do grau de maturidade das mesmas e é resultado dos treinamentos promovidos. O caminho para 2018 é estimular o aumento de notificações de forma preventiva a fim de promover a criação de barreiras contra incidentes. A seguir, o retrato das notificações no ano corrente:

Gráfico 1. Notificações de 2017

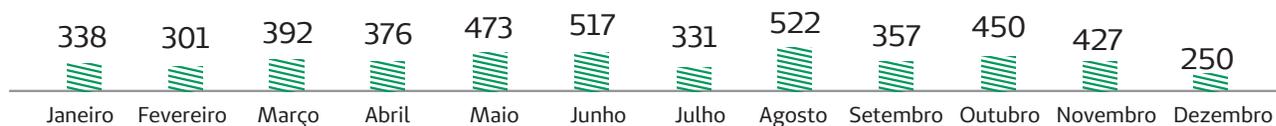
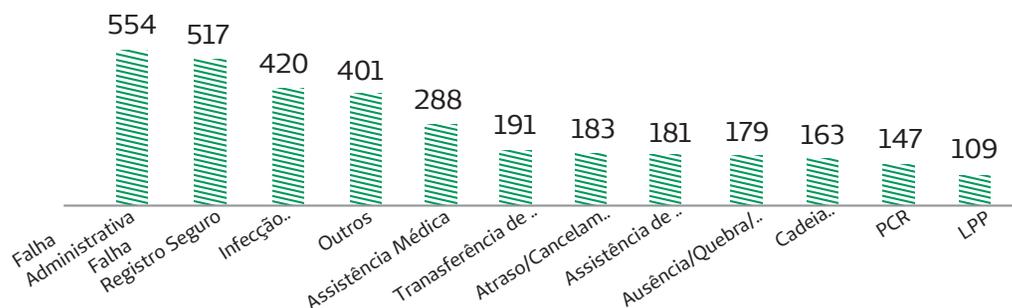


Gráfico 2. Classificação das notificações mais prevalentes por tipo em 2017



ACOMPANHAMENTO E IMPLANTAÇÃO DE PROTOCOLOS CLÍNICOS NO HRU

No ano de 2017, foram implantados 5 novos protocolos no HRU. Foram eles: sepse pediátrica, politrauma, proteção renal, PAV pediátrico e hemorragia pós-parto.

PARTICIPAÇÃO NA OPERAÇÃO ASSISTIDA DA IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE NA HEMODINÂMICA

Objetivando trazer mais segurança aos seus procedimentos, o HRU implantou, em julho, na unidade Hemodinâmica, o Prontuário

Eletrônico do Paciente. Com a implantação, a evolução do paciente, as prescrições, as descrições cirúrgicas e os registros de enfermagem deverão ser realizados através deste canal eletrônico. Dessa forma, será possível uma melhor rastreabilidade dos

registros da Hemodinâmica. O principal benefício do processo é garantir mais segurança no ambiente hospitalar.

ACOMPANHAMENTO DA IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO DE AVALIAÇÃO DO CORPO CLÍNICO DO HRU

A Unimed Fortaleza irá implantar a metodologia/software GPS 2iM módulo gestor no Hospital Regional da Unimed com o objetivo de avaliar o desempenho do corpo clínico e realizar a gestão do seu desempenho. Alguns pontos que justificam o projeto em questão:

- Falta de sistemática ou software específico para medição de desempenho do corpo clínico;

- Ausência de gestão e medição de desempenho para o corpo clínico. O projeto traz como benefícios os itens a seguir:

- Maior probabilidade de atingir os objetivos estratégicos (ex.: maximização do resultado financeiro);

- Melhor gestão do desempenho do corpo clínico;

- Utilização de software especializado para medição de desempenho do corpo clínico;

- Mais satisfação do paciente.

O objetivo estratégico do projeto é aprimorar e profissionalizar a gestão de pessoas com foco na meritocracia.

ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS NA EMERGÊNCIA

No período de fevereiro a maio, ocorre um aumento de atendimentos na Emergência do HRU, ocasionado por doenças como dengue, zika, chikungunya e viroses.

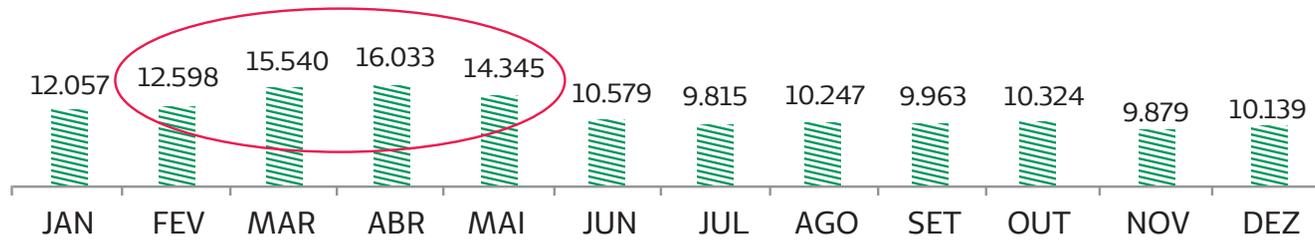
Como consequência disso, existe a necessidade de implementar estratégias que contemplem o enfrentamento da situação, buscando prestar assistência e proporcionar a segurança dos pacientes.

Foi elaborado um plano de contingência com o intuito de estabelecer as ações necessárias em tempo hábil para não

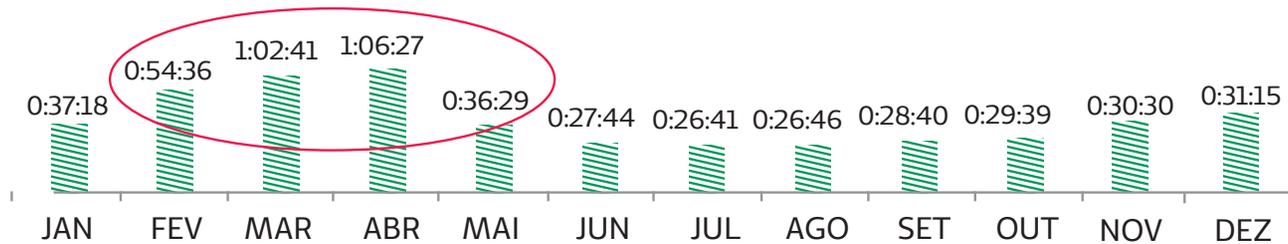
permitir que haja comprometimento dos serviços prestados pela unidade. Nesse período, são realizadas reuniões semanais de acompanhamento e elaboradas ações emergenciais para atender a demanda crescente que chega à unidade.

A seguir, demonstrativo do volume de atendimentos da Emergência do HRU no ano de 2017:

Quantidade de atendimentos da Emergência em 2017



Tempo médio de espera para consulta 2017



Centro Pediátrico

O Centro Pediátrico da Unimed (CPU) manteve, durante o ano de 2017, o foco nas seguintes ações: conservação e melhorias de sua estrutura física, gestão de custos e revisão e implementação de processos para reduzir o tempo de espera e aumentar o nível de satisfação dos clientes com a segurança e a qualidade na assistência. Seguem as principais ações realizadas:

INFRAESTRUTURA

- Realização de reforma do estacionamento com nova pavimentação e marcação de vagas destinadas a carros da unidade e veículos de médicos e outras para colaboradores (estas últimas ocu-

- padas de acordo com o critério de chegada);
- Criação de estrutura física para adequação da sala de processamento das imagens radiológicas por via digital, proporcionando laudos mais rápidos e acessíveis para os clientes;
- Contratação de um serviço de jardinagem de ação contínua, devido ao desgaste permanente das áreas;
- Melhoria do transporte entre o CPU e as unidades através da aquisição de um novo veículo, facilitando e reduzindo o tempo de deslocamento;
- Conclusão da sinalização com totens padronizados na parte externa;
- Aquisição, após seis anos de atividades do CPU, do alvará de funcionamento junto aos órgãos governamentais;
- Melhoria do serviço de nutrição com aquisição de utensílios, balcão térmico, louças e fogão elétrico (em substituição à rede de gás de cozinha - GLP), além da presença diária de um funcionário da SODEXO - lotado no Centro Pediátrico - no HRU para controle e aquisição de alimentos suplementares às refeições principais, mantendo a qualidade para os colaboradores e os médicos.
- Após revisão e análise de custo, estabelecido de novo contrato

- com o serviço de lavanderia, com o qual foi possível obter redução média de 10% no custo mensal;
- Reforma projetada da sala de velório com climatização, oferecendo mais conforto para os familiares dos pacientes;
- Mudanças no layout da sala de recepção, proporcionando melhor visão dos painéis de TV, tornando o ambiente mais agradável e garantindo melhorias nos produtos oferecidos pelas máquinas de lanche, com cardápio mais saudável.
- falhas e evitar erros;
- Criação de novo protocolo do Fluxo de Febre para melhor atendimento dos pacientes;
- Treinamento dos colaboradores no HRU para aperfeiçoamento nas áreas de recepção e cadastro;
- Início de treinamentos com a Linha Verde e com o Intercâmbio para reduzir o tempo das autorizações e melhorar as condutas adotadas;
- Incentivo aos colaboradores para participação das seguintes ações de desenvolvimento oferecidas pela Unimed Fortaleza: Embaixadores da Comunicação, Chaves da Excelência, Florescer Talentos, Superlíderes, Semeando o Saber e Programa de Desenvolvimento de Líderes;

CAPACITAÇÃO

- Continuidade da educação permanente com treinamentos de protocolos para pneumonia e sepse;
- Início de protocolo de transporte seguro de pacientes nas dependências do CPU;
- Revisão do protocolo de classificação de risco com o objetivo de reduzir
- Na área de comunicação, participação dos colaboradores do CPU no grupo Unimed Fortaleza no Topo e na Jornada O Jogo da Excelência;
- Participação dos pediatras do CPU no 23º Congresso Brasileiro de Pediatria, patrocinado pela Unimed Fortaleza.

MELHORIA DE PROCESSOS

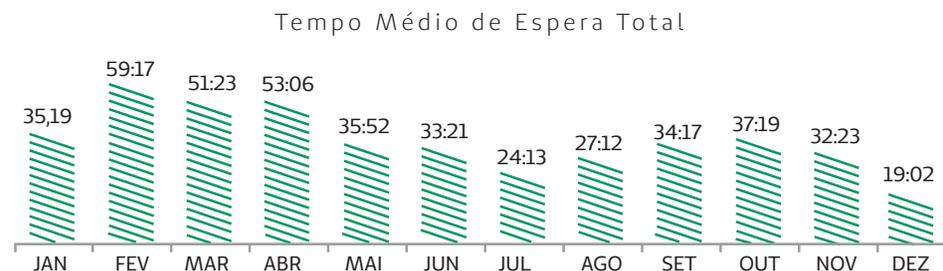
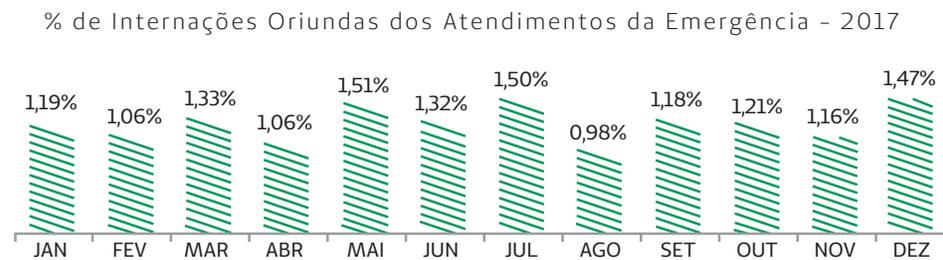
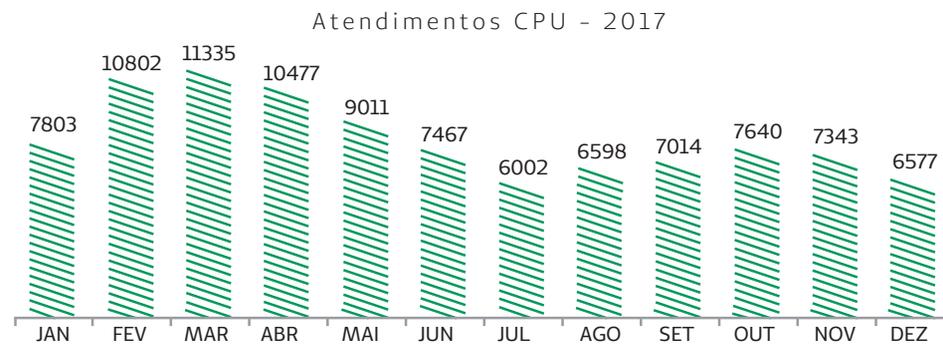
- Aquisição de farmacêutico para funcionamento do serviço durante 24 horas;

- Redimensionamento do sistema SMART com escalas vigentes no período de contingência e o devido cuidado para manter o foco na redução do tempo de espera dos clientes. São 4 médicos em primeiro atendimento, 2 médicos no retorno e 2 médicos na observação, sendo um deles chefe de equipe. No período da redução para 7 médicos, o remanejamento é feito de acordo com o número de pacientes;
- Fortalecimento do papel do chefe de equipe na execução dos fluxos de atendimento;
- Realinhamento da equipe de técnicos de enfermagem da linha de frente, com retorno do auxiliar de transporte para sua função e alocação de outro profissional para mensageiro do sistema de atendimento SMART;
- Integração de todo o atendimento com o MV PEEP e acompanhamento dos pacientes no controle de sala desde a entrada até a saída, visando atingir indicador de permanência no CPU em até 6 horas;
- Definição do fluxo de aplicação ambulatorial de antibiótico particular no CPU;
- Início de processo para fluxo de aplicação ambulatorial de antibiótico particular no CIAU, principalmente no período de contingência, visando a redução de pacientes com procedimentos eletivos no pronto atendimento;
- Disponibilização, pela Unimed Fortaleza, de atendimento para inclusão temporária na Unimed Lar com pacientes pediátricos e não acamados no CIAU Bezerra de Menezes, mantendo o índice de internação gerados no CPU;
- Aquisição de equipamentos de realidade virtual para que as crianças interajam enquanto passam por procedimentos dolorosos;
- Gestão do banco de horas com redução das horas credoras e devedoras;
- Melhoria no setor de manutenção através do suporte dado pelo HRU no horário noturno e nos fins de semana;
- Na conquista, pela Unimed Fortaleza, do 7º lugar no GPTW, o CPU obteve os melhores resultados da área de recursos próprios.

ACORDOS

- Realinhamento do fluxo de encaminhamentos de pacientes para médicos especialistas do HRU de acordo com as diretorias, visando manter a qualidade e a continuidade nos atendimentos;
- Acordo com o setor de imagem radiológica para agilidade nos prazos para entrega dos laudos de exames, sendo de três horas para urgência e três dias para exames eletivos.

Resultados obtidos em 2017



Laboratório Unimed

O desafio de atender com excelência e segurança mais de 20 mil clientes a cada mês é a força motriz do Laboratório Unimed Fortaleza. Após treze anos de sua implantação, o setor continua trazendo excelentes resultados para a cooperativa e mantendo o elevado nível de satisfação de seus clientes e médicos cooperados.

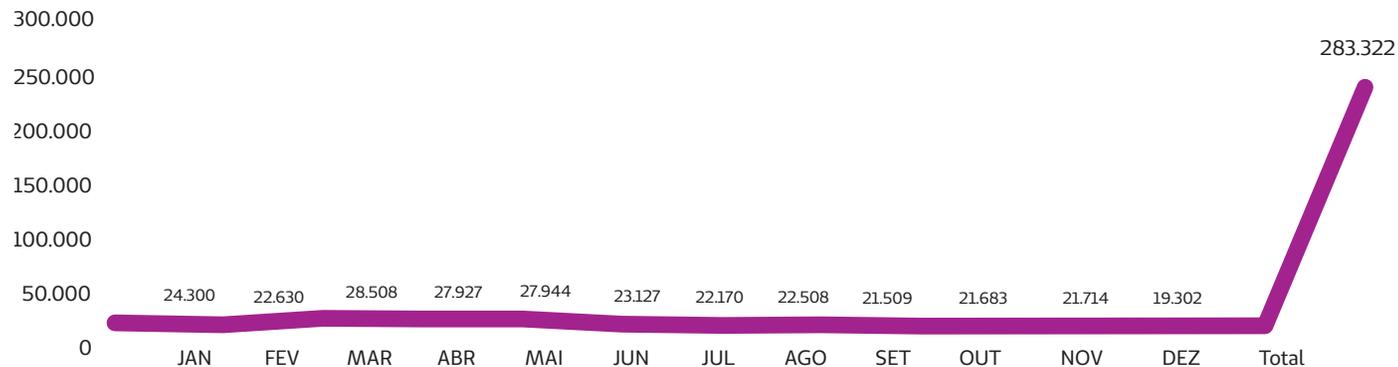
Mensalmente, quase 1.500 médicos de diferentes especialidades solicitam exames de análises clínicas às unidades de atendimento do Laboratório. Todos são feitos dentro de um processo estruturado para garantir a segurança

de um exame realizado seguindo os critérios de qualidade definidos pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, entidade que mantém o Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos, do qual o Laboratório Unimed participa desde 2011.

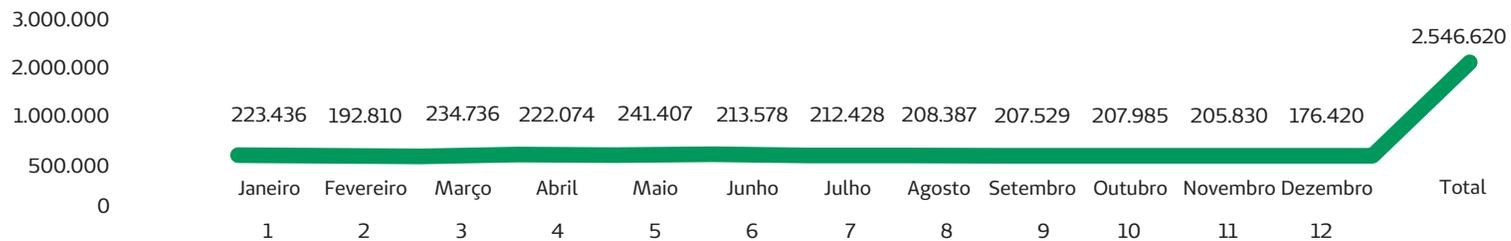
Atuando em parceria com o maior laboratório da América Latina e com renomados prestadores na área de Genética, o Laboratório Unimed tem crescido na realização de testes na área, com destaque para o sequenciamento dos genes BRCA 1 e 2, que investigam o câncer de mama e ovário. Durante o ano de 2017, várias ações foram planejadas e executadas para garantir a excelência dos processos executados. Destacam-se as seguintes:

- Incremento da supervisão presencial nas unidades de atendimento;
- Integração do sistema autorizador no Laboratório do HRU;
- Utilização de óculos de realidade virtual para atendimentos pediátricos;
- Realização da Primeira Semana da Qualidade do Laboratório Unimed;
- Remodelagem do atendimento em Maracanaú.

Pacientes Atendidos



Quantidade de Exames



Centros Integrados de Atendimento da Unimed

Cada vez mais dedicados, os Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) vêm trabalhando com foco nos pontos críticos de suas unidades para atender melhor os pacientes. Mudanças na estrutura física, garantia de atendimento e absorção de novos serviços foram alguns dos muitos itens trabalhados em 2017.

Com o objetivo de atender a grande demanda de pacientes auto gerenciados, foco maior das unidades de atendimento da Unimed Fortaleza, foram contratados médicos especialistas em diversas

áreas: 2 reumatologistas, 2 psiquiatras, 3 endocrinologistas e 3 dermatologistas.

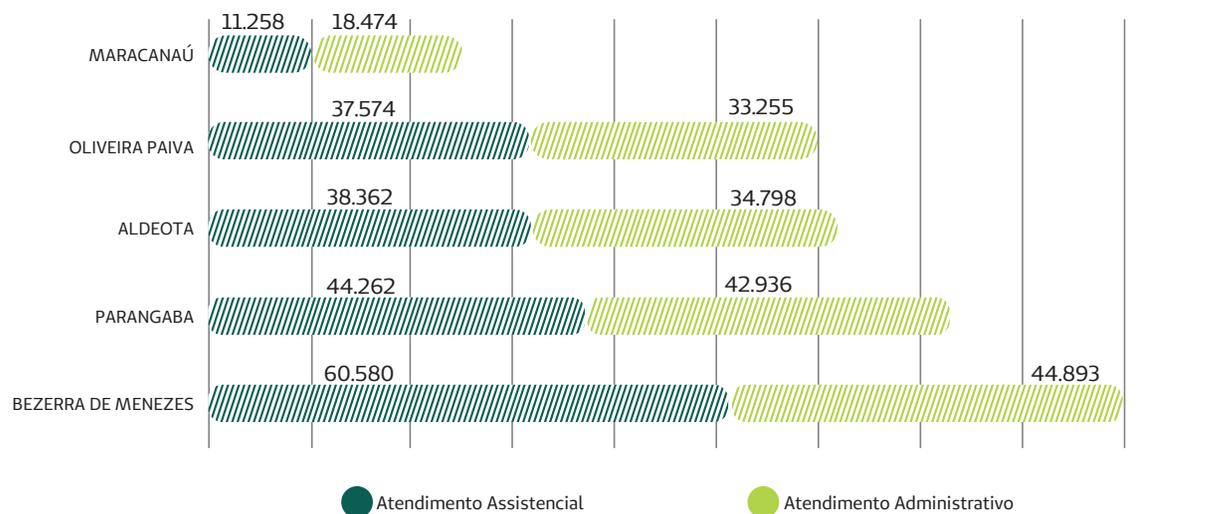
Em 2017, o CIAU Bezerra de Menezes assumiu a desospitalização dos pacientes temporários que andam sem rumo e necessitam fazer, em algum momento do dia, administração de antibióticos e pós-quimioterápicos. Por mês, são feitas em torno de 550 aplicações. Esta ação beneficia a cooperativa e os clientes, pois disponibiliza leitos para pacientes mais debilitados e não mantém pacientes estáveis internados para uma administração de medicação que pode ser feita em ambiente ambulatorial.

O acolhimento pediátrico, que iniciou em 2015, hoje atende em média 650 pacientes por mês e realiza aproximadamente 150 aplicações de medicamentos.

Ainda no âmbito operacional, foram realizados 192.036 mil atendimentos assistenciais, caracterizados por consultas e procedimentos médicos e de enfermagem, e 174.356 mil atendimentos administrativos, nos quais são efetivadas autorizações de cirurgias e exames.

O total de janeiro a dezembro de 2017 ficou em 366.392 mil atendimentos. São aproximadamente 32 mil por mês, distribuídos conforme gráfico a seguir:

Distribuição de atendimentos por unidade / Jan-Dez / 17



Neste ano, foi elaborado e incluído no treinamento de integração o manual de Boas Práticas e Regulamento Interno dos CIAUs, a fim de estabelecer e apresentar as regras das unidades aos novos colaboradores e alinhá-las entre os membros já existentes. Estas normas já eram adotadas por estes

últimos, mas com o manual elas, ficam formalizadas.

Os CIAUs têm, ainda, intensificado seu esquema de treinamentos para que os colaboradores tenham a oportunidade de se especializar cada vez mais. Em um dos eventos realizados com este objetivo, todas as técnicas de enfermagem receberam um dia de treinamento com o tema “Primeiros Socorros”. Além disso, a supervisão de Enfermagem estabeleceu um cronograma de cursos de reciclagem com temas voltados para as deficiências percebidas e aplicação

de prova ao final de cada módulo para validação do aprendizado. Tal esquema surtiu efeito extremamente positivo e em 2018 será aplicado aos colaboradores da área administrativa.

Atualmente, os CIAUs trabalham com um método de reciclagem contínua dos colaboradores da recepção, com a perspectiva de que eles fixem os processos e se atualizem com as constantes alterações de normas. O objetivo é a padronização das informações nas unidades e o esclarecimento de dúvidas mais frequentes.

O absenteísmo da equipe permaneceu estável durante todo o ano, mesmo com a grande incidência de arboviroses que ocorreu no Brasil. O índice médio ficou em 2,65%, abaixo da meta, que era de 3,05%.

Houve ainda a mudança de endereço e de processos do CIAU Maracanaú.

A medida ocorreu para garantir a satisfação dos pacientes e adaptar a estrutura necessária ao porte do seu atendimento. Para isso, foram alugadas salas comerciais dentro de uma clínica de multiespecialidades, que permite que os clientes desfrutem de um imóvel completamente novo, com conforto e acessibilidade necessários ao uso comum.

Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza é composta por quatro serviços principais: Programa Saber Viver, realizado presencialmente na sede da Medicina Preventiva, Programa Mais Saúde nas Empresas, realizado in loco nas empresas clientes, Programa Saúde Mais, que consiste no telemonitoramento de doentes crônicos, e, como novidade iniciada em 2017, o Projeto Idade Ativa.

Para suprir o serviço de clientes, a Medicina Preventiva conta com o setor Receptivo/Inclusão, que possui como atividade acessar e convidar os clientes a participar dos programas. O setor é composto por uma equipe de 11 operadores de telemarketing, sob a supervisão de uma assistente administrativa-supervisora, e atua realizando ligações de

captação, inclusão e retorno.

Em 2017, foram realizadas pelo Receptivo/Inclusão 148.918 ligações ativas para beneficiários dos programas que compõem a Medicina Preventiva. Destas, foram realizadas

1.829 inscrições para os Grupos Operativos do Saber Viver, 3.248 unidades do Questionário Perfil de Saúde do Saúde Mais e 331 captações do Idade Ativa, além de 32.300 mensagens informativas, enviadas via SMS. O serviço foi otimizado através do Sistema Medicina Preventiva, aplicativo próprio de prontuário eletrônico que foi desenvolvido pela TI da Unimed Fortaleza.

SISTEMA X -LITE	LIGAÇÕES RECEPTIVO
JANEIRO	10.599
FEVEREIRO	8.202
MARÇO	12.798
ABRIL	9.118
MAIO	13.391
JUNHO	13.796
JULHO	11.330
AGOSTO	12.802
SETEMBRO	12.558
OUTUBRO	15.351
NOVEMBRO	15.719
DEZEMBRO	13.254
TOTAL	148.918

Relatório de Atendimento Receptivo	TOTAL
INSCRIÇÃO	1.829
MONITORAMENTO	5
OUTRAS SOLICITAÇÕES	3
RASTREAMENTO	2
RETORNO DE LIGAÇÃO	16
VISITA	11
Total Geral	1.866

2017	Relatório de QPS (Questionário Perfil de Saúde)				
	META				
	CRÔNICO	SAUDÁVEL	TOTAL	CRÔNICO/MÊS	SALDO
JANEIRO	199	75	274	150	49
FEVEREIRO	165	50	215	150	15
MARÇO	213	81	294	150	63
ABRIL	125	73	198	200	75
MAIO	221	94	315	200	21
JUNHO	224	101	325	200	24
JULHO	164	110	274	150	14
AGOSTO	205	90	295	200	5
SETEMBRO	209	100	309	250	41
OUTUBRO	228	89	317	300	72
NOVEMBRO	19	7	26	0	19
DEZEMBRO	311	95	406	0	311
TOTAL	2.283	965	3.248	1.950	333

- Meta até dezembro de 2017: 1.950 QPS (Questionário Perfil de Saúde)
- Realizado em 2017: 2.283
- Aplicação (meta batida em outubro/2017)

PROGRAMA SABER VIVER

O programa consiste em serviços presenciais estruturados nas seguintes linhas de cuidado: Cardiovascular, Diabetes, Sobrepeso e Obesidade, Respiratória, Saúde Mental, Idoso e Materno-Infantil. Seu objetivo é fornecer orientações psicoeducativas para a

adoção de hábitos saudáveis e melhoria da qualidade de vida dos clientes da Unimed Fortaleza. O trabalho é feito através de sessões semanais em grupos e oficinas, conduzidas por uma equipe interdisciplinar formada por médicos, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, assistente social, educadores físicos, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta.

Em 2017, foi ampliada a abrangência do grupo Movimento-se,

que trabalha a prática de exercícios aeróbicos de baixo impacto. O programa passou a ser realizado em novo horário, e para isso, houve contratação de mais um educador físico. Além disso, foi implantada a oficina intitulada Ginástica Cerebral, voltada para a estimulação cognitiva de pessoas idosas.

Destacam-se, entre as ações de saúde realizadas pelo programa, eventos como Ativa Idade, Dia Mundial da Saúde, Dia Mundial do Coração, Dia Mundial do Diabetes, Dia Mundial sem Tabaco, Dia Nacional contra o Tabagismo, Dia Nacional de Combate à Asma, Dia da Saúde Mental, Outubro Rosa, Novembro Azul e Semana da Amamentação.

Foram realizados mais de 30 mil atendimentos, ultrapassando antes do previsto a meta definida pelo setor.



PROGRAMA SABER VIVER													
TOTAL DE ATENDIMENTOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
PENSE BEM	214	162	239	225	188	177	254	255	254	321	190	101	2580
CRESCA BEM	34	30	60	8	73	43	0	0	37	52	29	23	389
SUPERVIDA	52	45	76	60	115	95	80	59	42	113	74	57	868
ARES	29	23	0	20	4	11	11	19	12	20	13	0	162
DEZ	33	48	65	24	46	46	34	39	25	37	45	30	472
DIABETES	69	38	80	71	36	33	43	32	51	81	46	10	590
REPENSAR	54	114	70	86	85	36	54	81	48	115	104	46	893
OB. NA MAT.	61	110	110	36	88	109	109	91	106	82	125	50	1077
OF. GESTANTES	86	71	56	48	114	58	103	63	72	36	28	55	790
OF. EDUC. ALIMENTAR	12	12	15	16	13	15	15	8	21	16	23	0	166
OF. ESTRESSE	127	124	191	102	222	68	87	145	111	151	141	57	1526
OF. IDOSO	72	56	91	70	41	79	65	68	88	93	85	24	832

MODULO DE ATIVIDADE FÍSICA	38	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71
MOVIMENTE-SE	90	90	104	70	101	87	119	182	168	191	190	99	1491
MOVIMENTE-SE (PRAÇA)	242	332	389	328	485	475	510	784	511	650	562	249	5517
EQUILÍBRIO	0	0	18	15	26	22	4	0	0	0	0	0	85
RESPIRAR	31	0	16	10	5	12	0	0	11	11	10	16	122
MÓDULO MELHORANDO A MASTIGAÇÃO	45	20	39	0	34	8	49	65	34	48	18	-	360
OFICINA GINÁSTICA CEREBRAL										23	66	27	116
TOTAL ACOMPANHANTES	131	106	174	47	234	137	91	49	136	87	74	77	1343
MÓDULOS EM SAÚDE	72	0	0	49	0	25	0	44	107	60	172	0	529
AÇÕES DE SAÚDE	0	0	0	234	318	0	0	422	384	375	439	0	2172
CONTATOS DE MONITORAMENTOS	405	585	605	480	518	505	531	578	512	482	445	359	6005
ATEND. INDIVIDUAIS COM PSICÓLOGO	4	19	17	4	17	5	3	2	4	12	6	6	99
ATEND. INDIVIDUAIS COM NUTRICIONISTA	63	108	115	75	116	114	71	110	97	105	103	44	1121
ATEND. INDIVIDUAIS COM ENFERMEIRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ATEND. INDIVIDUAIS COM PNEUMOLOGISTA	3	8	1	1	5	3	5	4	8	0	11	0	49
ATEND. INDIVIDUAIS COM EDUCADOR FÍSICO	12	19	19	12	14	13	22	17	8	23	12	12	183
OFICINA DE GESTANTE - MÃES VACINADAS	7	12	19	6	21	0	14	8	5	7	3	7	109
BEBÊ UNIMED - Bebês vacinados BCG/HEP B	102	130	150	144	162	169	154	138	159	146	133	127	1714
BEBÊ UNIMED - Mães vacinadas	0	0	0	0	22	18	10	4	7	3	0	0	64
BEBÊ UNIMED - Orientações Maternas	101	124	137	145	160	164	153	134	157	142	132	126	1675
TOTAL	2189	2419	2856	2386	3263	2527	2591	3401	3175	3482	3279	1602	33170

Meta até dezembro de 2017: 30.800 atendimentos.
Realizado em 2017: 33.170 atendimentos (Meta atingida no mês de novembro). Meta ultrapassada em 2.370 atendimentos.

PROGRAMA MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS

O programa trabalha com a linha de cuidado Cardiovascular, Sobrepeso e Obesidade, Sedentarismo, Hipertensão Arterial e Diabetes, conforme perfil de saúde da empresa. Os grupos são desenvolvidos em sessões presenciais na própria empresa, conduzidos por uma equipe interdisciplinar formada por médica, enfermeira, nutricionista, psicóloga e educador físico. Para a implantação deste programa, as empresas são eleitas juntamente com o setor comercial, tendo como principais critérios a alta sinistralidade ou a relevância estratégica para a cooperativa.

Em 2017, foi incluída a linha de cuidado de Saúde Mental, com a oficina de Combate ao Estresse e Ansiedade e o Grupo de

Depressão, compostos por quatro encontros semanais com uma psicóloga. Outra ação que também foi inserida no programa foi a Prevenção de Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho (DORT), desenvolvida em três sessões semanais com o educador físico.

O PROGRAMA MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS REALIZA AS SEGUINTE AÇÕES:

- Campanha de imunização contra a Hepatite B, Difteria e Tétano (DT-dupla adulto), Sarampo, Caxumba e Rubéola (Tríplice Viral), Influenza A, Influenza B e H1N1 (Gripe) para as empresas que possuem a partir de 60% de titulares Unimed Fortaleza. A disponibilidade das vacinas depende da distribuição ofertada pela Secretaria de Saúde do Estado.

- Palestras educativas com os seguintes temas: Dengue, Zika e Chikungunya, Ergonomia, Exercícios Físicos na Prevenção de Doenças Cardiovasculares, Alimentação Saudável, Alterações do Colesterol, Estresse e Transtornos Decorrentes, Câncer de Mama e Câncer de Próstata. Em 2017, foram realizados 13.410 mil atendimentos em 103 empresas clientes trabalhadas.

TOTAL DE ATENDIMENTOS - PROGRAMA MAIS SAÚDE NAS EMPRESAS 2017													
AÇÕES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Palestras	126	137	15	0	405	284	191	110	231	379	339	0	2217
Vacinas	250	281	772	558	822	591	742	720	951	415	285	97	6484
PA	49	151	46	32	58	80	176	13	42	74	0	37	758
IMC	49	151	46	32	58	99	114	13	42	74	0	25	703
CA	49	151	46	32	58	0	114	13	42	74	0	25	604
Glicemia	0	0	0	0	0	0	74	0	0	0	0	11	85
Sobrepeso e Obesidade	190	217	65	143	102	0	0	88	142	72	27	0	1046
Sedentarismo	0	0	225	62	0	0	131	63	28	112	0	0	621
Hipertensão	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	32	15	77
Diabetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prevenção de DORT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	42
Oficina de Combate à Ansiedade e ao Estresse	0	0	0	93	0	0	0	0	0	0	114	0	207
Avaliação Física	16	13	6	26	8	0	0	32	21	0	0	19	141
Consulta Nutricional	12	13	82	0	65	36	18	0	0	78	0	50	354
Outros	0	0	0	71	0	0	0	0	0	0	0	0	71
TOTAL	741	1114	1303	1049	1576	1090	1560	1082	1499	1278	797	321	13410

- Meta até dezembro de 2017: 12.700 atendimentos.

- Realizado em 2017: 13.410 atendimentos.

PROGRAMA SAÚDE MAIS

A ação engloba três serviços de telemonitoramento sob a coordenação de uma enfermeira-supervisora. O primeiro (o maior existente desde 2008) é o Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC), que consiste em um serviço de telemonitoramento de pacientes portadores de doenças crônicas no qual uma enfermeira ou acadêmica de enfermagem realiza orientações preventivas de saúde por meio de ligações telefônicas mensais. Tem o objetivo de conscientizar o cliente sob sua condição de saúde, estimular o autocuidado e promover mudanças para um estilo de vida adequado às suas patologias.

O GDC é cadastrado e aprovado no Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (PROMOPREV) da ANS desde 2013. Este programa impacta positivamente no indicador de Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que corresponde a 10% na Dimensão Qualidade na Atenção à Saúde (IDQS), e também no indicador de Risco Assistencial (RA), o qual corresponde a 15% na Dimensão Assistencial.

O segundo serviço, iniciado em 2016, é o de Prevenção de Câncer. A ação consiste em ligações de sensibilização sobre a importância de atualização dos exames preventivos para câncer de mama, câncer de colo uterino e câncer de próstata. Tem como público-alvo mulheres a partir de 40 anos que não realizaram mamografia e exame papanicolau no último ano, e homens a partir de 45 anos que não realizaram PSA e/ou consulta com urologista no último ano.

Esses dois programas contam com uma equipe formada por 28 enfermeiras, duas acadêmicas de enfermagem e um nutricionista,

que monitoraram 9.498 portadores de doenças crônicas e sensibilizaram 3.734 beneficiários no Programa de Prevenção de Câncer.

O terceiro serviço, também iniciado em 2016, é o Programa de Gerenciamento de Doentes Crônicos Dependentes (GDCCD). Ele consiste em um serviço de telemonitoramento de pacientes dependentes portadores de doenças crônicas que são encaminhados pela Unimed Lar (Chronic Care). Nesse programa, uma enfermeira realiza orientações de saúde direcionadas para cuidados de pacientes acamados ou semi acamados por meio de ligações telefônicas mensais, complementando as visitas médicas e de enfermagem realizadas pela Unimed Lar. O objetivo

é fazer a prevenção de complicações agudas e diminuir as internações hospitalares e passagens por pronto-socorro. O GDCCD conta com uma equipe de três enfermeiras e uma médica da Medicina Preventiva, que monitoraram 554 pacientes do Chronic Care.

Para realizar tais serviços, em 2015, a Unimed Fortaleza criou um sistema de informática, o MED PREV, para substituir o programa terceirizado que tinha elevado custo e limitação na colocação da quantidade de clientes. O MED PREV proporciona a realização do telemonitoramento, o acompanhamento diário por parte da gestão e a análise de utilização e custos no decorrer do ano, graças à sua integração com o SABIUS.

A consequência do acompanhamento assertivo dia a dia e o cancelamento do contrato do sistema com a empresa terceirizada vem impactando no aumento do Return On Investment (ROI), que passou de 3,62 em 2016 para 4,76 em 2017 - isto é, para cada R\$ 1,00 gasto no programa, o retorno do investimento é de R\$ 4,76.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Custo Pré (Custo Médio)	420,92	382,23	478,10		556,80	471,36	695,72
Custo Pós (Custo Médio)	305,05	303,29	379,84		453,90	372,66	537,91
= Economia Bruta R\$	115,87	78,94	98,26		102,90	98,70	157,81
= Economia Bruta %	27,5%	20,7%	20,6%		18,5%	20,9%	22,7%
Despesa Indireta				40,48			
(Investimento no programa)	33,97	30,33	38,64		38,87	27,28	33,16
= Economia Líquida R\$	81,90	48,61	59,62		64,03	71,42	124,65
= Economia Líquida %	19,5%	12,7%	12,5%		11,5%	15,2%	17,9%
ROI (Economia Bruta/Despesa)	3,41	2,60	2,54		2,65	3,62	4,76

Total Monitorados GDC 2017	
Janeiro	7.453
Fevereiro	7.613
Março	7.840
Abril	7.843
Maio	7.874
Junho	8.223
Julho	8.511
Agosto	8.656
Setembro	8.706
Outubro	8.874
Novembro	9.381
Dezembro	9.498

- Meta até dezembro de 2017: 9.200 clientes monitorados.
- Realizado em 2017: 9.498 clientes monitorados.

PROJETO IDADE ATIVA

Atenta às mudanças no perfil epidemiológico do Brasil e de sua carteira de clientes, caracterizadas pelo aumento da expectativa de vida, a Unimed Fortaleza lançou o Projeto Idade Ativa, uma ferramenta de gestão de carteira de idosos que tem o intuito de proporcionar mais qualidade de vida para seus beneficiários com idade acima de 60 anos, com consequente otimização da utilização e redução dos custos assistenciais.

O projeto, pioneiro na sua área e focado essencialmente na prevenção primária, consiste na aplicação de metodologias por uma equipe multidisciplinar composta por médico, enfermeira, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta, que permite a identificação dos riscos inerentes à saúde do cliente avaliado. Após identificação das situações

de saúde que necessitam de atenção específica, são elaborados os Planos Individuais de Cuidados, compostos de ações corretivas necessárias que terão sua realização acompanhada pelo Gestor de Cuidado. As atividades de atendimento

MÊS	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS
Junho	22
Julho	54
Agosto	67
Setembro	64
Outubro	54
Novembro	41
Dezembro	25
Total	327

tiveram início em junho de 2017. Até o mês de dezembro, s 327 avaliações presenciais e 2.715 ligações para

acompanhamento dos Planos Individuais de Cuidados propostos pela equipe multidisciplinar.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO CONTÍNUO DO COLABORADOR (PDCC - QUALIDADE)

Este programa consiste em uma equipe multiprofissional que planeja e executa ações de avaliação da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais e participa dos processos seletivos da Medicina Preventiva. Em 2017, realizou as seguintes ações:

- 11 treinamentos introdutórios para novos colaboradores;
- 3 treinamentos específico para a equipe do Receptivo/Inclusão da Medicina Preventiva;
- 18 feedbacks de treinamento para os novos colaboradores, com um total de 63 escutas;

- 6 feedbacks periódicos para todos os colaboradores, incluindo 366 escutas de ligações. Outras 23 escutas extras foram realizadas por solicitação dos supervisores ou dos colaboradores com autorização dos seus supervisores imediatos;
- avaliação de 3.188 beneficiários pelo médico do PDCC através de prontuários e escutas, para definição de condução clínica;
- implantação de três novos instrumentos para a avaliação das ligações do Programa Saúde Mais e Programa Saber Viver.

Unimed Lar

O Unimed Lar é um serviço de atenção domiciliar que propicia cuidados especializados através de uma equipe multidisciplinar com parceria da família ou do cuidador treinado para acompanhar pacientes acamados com doenças

crônicas. O serviço é disponibilizado como um benefício pela Unimed Fortaleza.

PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS EM 2017

IMPLANTAÇÃO DA EQUIPE DE PNEUMOLOGIA

Foi implantada equipe de Pneumologia composta por médico e enfermeira, com foco na qualificação do atendimento aos pacientes com patologias crônicas respiratórias que possuem dependência de equipamentos de suporte à vida.

IMPLANTAÇÃO DA CLÍNICA DE REABILITAÇÃO PULMONAR

A Clínica de Reabilitação Pulmonar foi desenvolvida com o objetivo de proporcionar atendimento especializado aos portadores de patologias pulmonares crônicas, como os portadores de DPOC (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica). Tem como público-alvo pacientes que mesmo com dependência de oxigenoterapia ainda têm condições de se locomover para a clínica para tratamento e garantir mais

qualidade de vida. O programa terapêutico consiste em uma combinação de exercícios e reeducação sistêmica.

SERVIÇO DE REMOÇÃO UNIMED LAR

Foi iniciado o serviço de remoção, composto por dois socorristas e ambulância própria para realizar remoções hospitalares e eletivas. Esta ação, além de otimizar e qualificar o atendimento, reduziu a sobrecarga do Unimed Urgente e aumentou o nível de satisfação dos clientes.

CUSTOS EVITADOS

• Pacientes temporários

Através do atendimento a pacientes temporários para antibioticoterapia em substituição à internação hospitalar, o Unimed Lar evitou internações e otimizou o uso de leitos, diminuindo os custos da cooperativa. Foram realizados atendimentos para 472 pacientes. Esta abordagem evitou um custo mensal estimado em R\$ 195.256,12 (considerando 5 diárias, média de enfermaria no HRU para estes casos).

• **Pacientes crônicos**

Na internação domiciliar dos pacientes crônicos para uso de antibioticoterapia/HV, o setor atendeu 1.437 pacientes, o que gerou uma economia estimada para a cooperativa de R\$ 8.484.766,50 (considerando 7 diárias, média de enfermaria no HRU para estes casos).

REPASSE DE INTERCÂMBIO

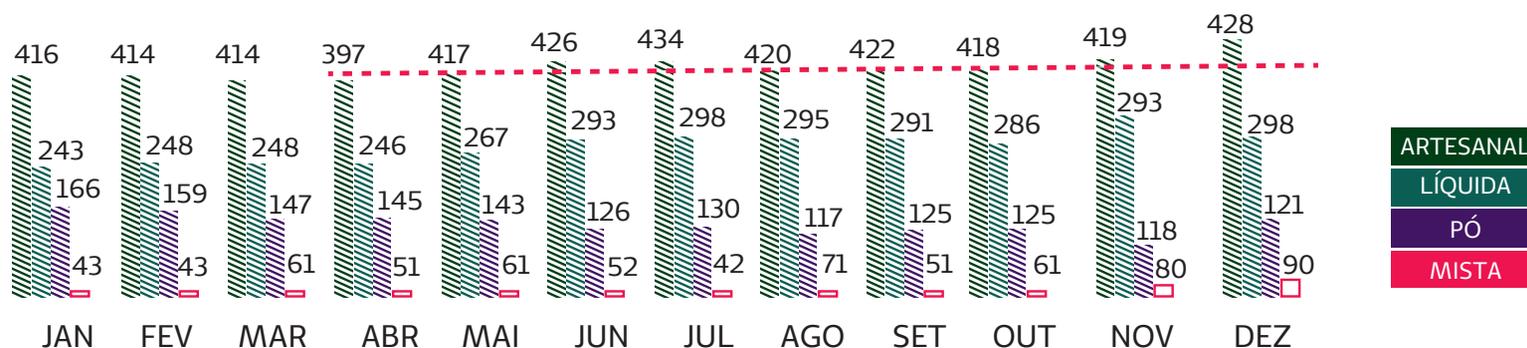
Buscando a melhoria de seus processos de atendimento e acompanhamento, o Unimed Lar possui atendimento exclusivo para pacientes de intercâmbio através de equipe própria composta por médico e enfermeiro qualificados. Esta equipe garante mais assertividade no

cumprimento de prazos, processos de atendimento e normas de intercâmbio que requerem olhar diferenciado.

NUTRIÇÃO

O Unimed Lar atendeu 418 pacientes que possuem algum tipo de dieta por via alternativa de alimentação, além de 637 por via oral.

Pacientes por Tipo de Dieta



Fonte: Nutrição Unimed Lar 2017

CHRONIC PREV

Programa voltado para o atendimento preventivo no tocante aos agravos de doenças crônicas incapacitantes em seus estágios iniciais. Atua através de

orientações e capacitações sistêmicas voltadas para os familiares e cuidadores de pacientes encaminhados ao Unimed Lar que apresentam perfil comprovado

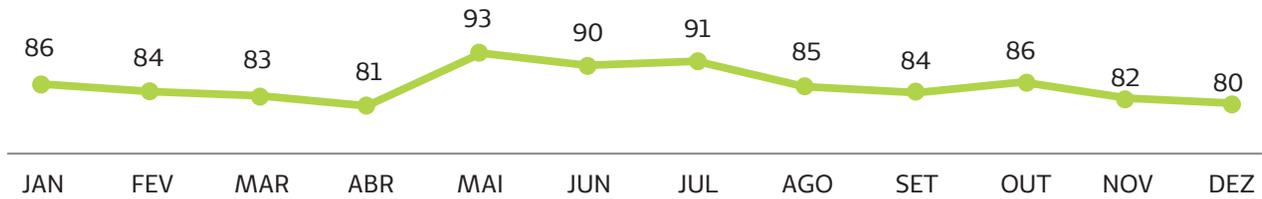
através de avaliação pela equipe de admissão e pela aplicação de instrumento específico de classificação.

Indicadores de desempenho 2017

COMPLEXIDADES	Jan/17	Fev/17	Mar/17	Abr/17	Mai/17	Jun/17	Jul/17	Ago/17	Set/17	Out/17	Nov/17	Dez/17
Chronic Care	406	414	417	420	399	408	438	456	472	448	441	430
Baixa	341	354	312	307	327	348	359	343	389	389	395	410
Média	23	24	16	13	15	17	14	9	10	11	15	23
Alta	12	13	7	5	8	7	9	8	9	10	10	8
Cuidados Paliativos	36	40	42	36	48	52	56	59	53	51	51	52
Pediatria	47	48	50	49	53	52	51	54	57	58	59	60
Neurologia	81	80	74	77	80	82	81	80	57	64	61	61
Intercambio	57	54	53	43	48	45	43	39	36	39	44	43
Pneumologia			54	59	88	88	74	73	65	63	63	60
TOTAL	1.003	1.027	1.025	1.009	1.066	1.099	1.125	1.121	1.148	1.133	1.139	1.147

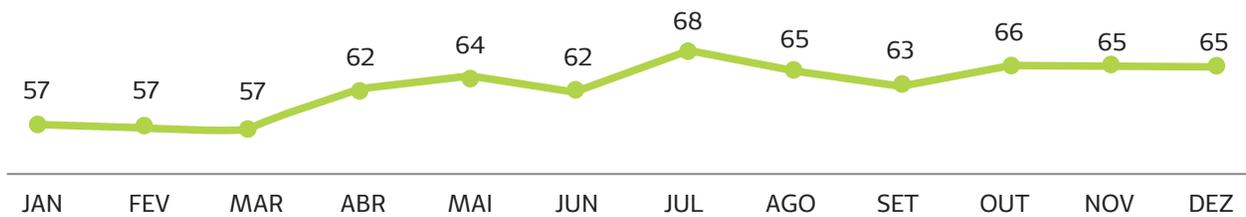
*Dados referentes aos pacientes ativos no 1º dia Útil do Mês subsequente Fonte: Sistema MV

Pacientes em Ventilação Não Invasiva



Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2017

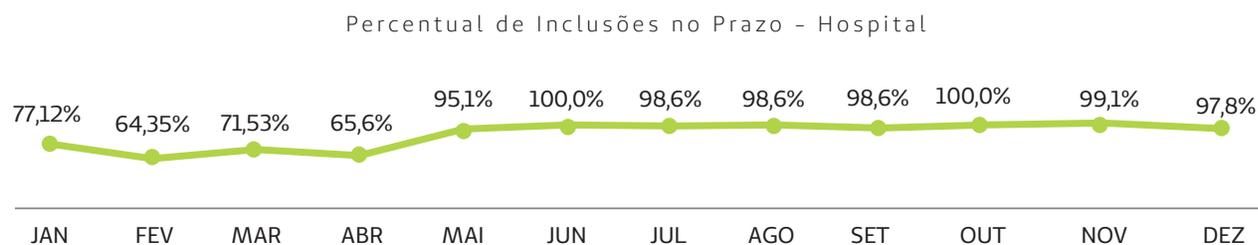
Pacientes em Ventilação Invasiva



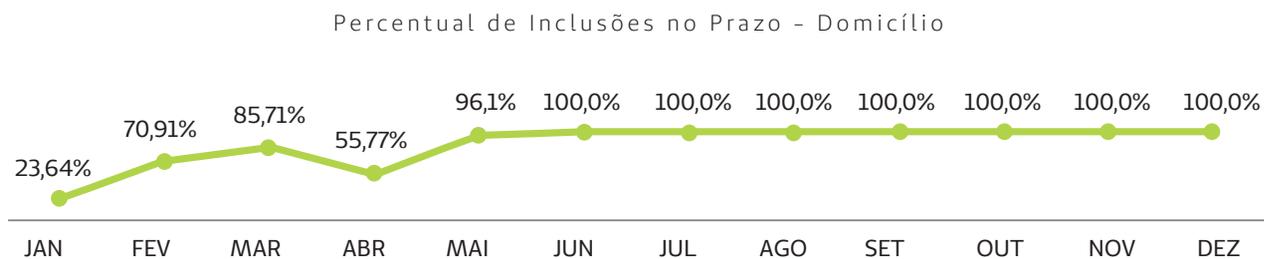
Fonte: Painel de indicadores Unimed Lar 2017

INCLUSÃO DE PACIENTES

Indicador estratégico da Unimed Fortaleza, o Percentual de Inclusões no Prazo, em 2017, foi atingido em 80% dos meses, o que representa uma redução direta nos custos com diárias de hospitalização.



Fonte: Painel de Indicadores 2017



Fonte: Painel de Indicadores 2017

EQUIPE DE INTERCORRÊNCIAS

Criada para possibilitar a realização das visitas programadas pelas equipes assistenciais com foco na redução das rehospitalizações, a equipe de intercorrências do Unimed Lar realizou, em 2017, 4.078 atendimentos, sendo 3.120 urgências e 958 inclusões ou avaliações. Houve uma média diária de 11,5 atendimentos a cada 12 horas de funcionamento.

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE DOMICILIAR (NSPD):

O objetivo é elaborar protocolos assistenciais relacionados à prática de cuidados domiciliares, monitorando e avaliando indicadores como ferramenta para tomada de decisões e melhoria contínua do serviço.

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE, O MV PEP:

Informatização das prescrições e

evoluções multidisciplinares, com visualização de exames de imagem e laboratoriais realizados dentro da rede própria. Todas as informações dos pacientes da Unimed Lar, HRU, CIAUs, Laboratórios e Centro Pediátrico estarão em um prontuário único, facilitando o acesso às informações pelos profissionais assistenciais, aumentando a qualidade, segurança e eficiência da assistência no domicílio.

SMART QUESTION:

Sistema com as funções de planejamento de visitas da equipe multidisciplinar, roteirização, confirmação da realização da visita por georreferenciamento e QR Code. É possível confirmar se o profissional esteve no endereço do paciente e o tempo de realização da assistência. Através do Smart Question, o pagamento da sessão pode ser vinculado à confirmação da visita pelo sistema.

Unimed Urgente

Completando 20 anos de experiência, o Unimed Urgente, serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, se consolida como referência em atendimento de emergência na cidade de Fortaleza. Conta atualmente com modernas UTIs móveis equipadas com recursos tecnológicos de última geração e uma equipe especializada em atendimento de urgência e emergência composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores.

Além do atendimento pré-hospitalar aos seus usuários, o Unimed Urgente realiza diversas ações para a Unimed Fortaleza, como as remoções inter-hospitalares, remoções para exames, assistência ao home care Unimed Lar e suporte para

o HRU, para o Centro Pediátrico, para os CIAUs e para eventos do Marketing e ações do Comercial.

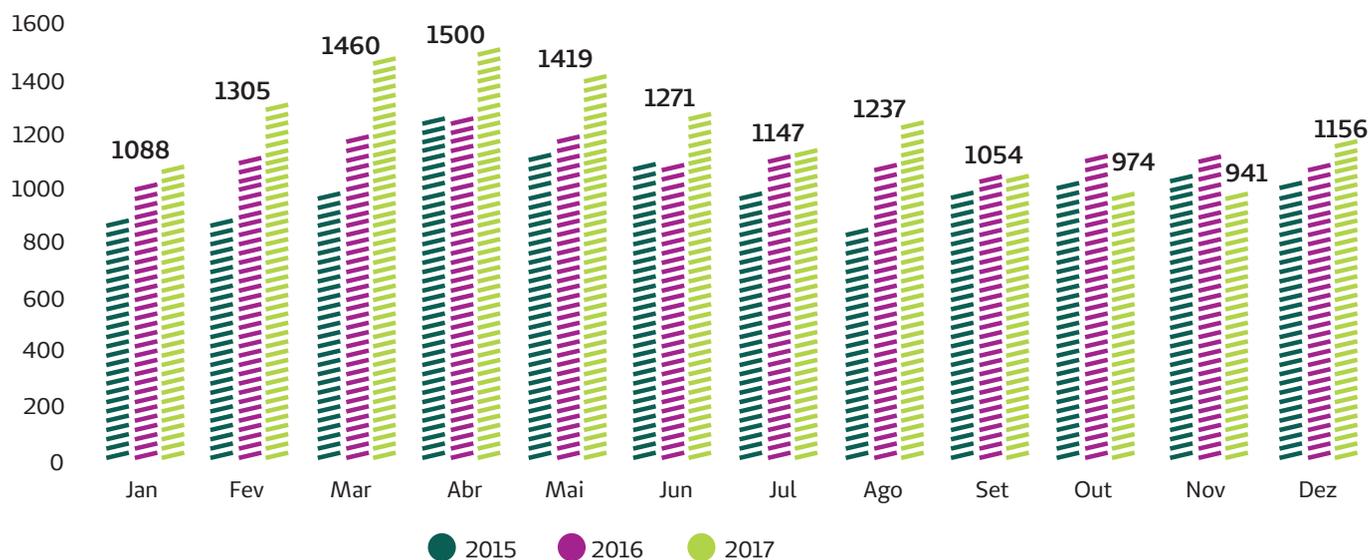
UNIMED URGENTE EM NÚMEROS

Em 2017, o serviço pré-hospitalar da Unimed Fortaleza bateu o recorde de

atendimentos de urgência e emergência, considerando todo o período desde a sua criação. Foram realizados, em 2017, mais de 14.539 atendimentos, o que representa 12% a mais do que o mesmo período do ano anterior. Isso demonstra a confiança

e a credibilidade que esse serviço traz aos seus clientes, fazendo com que mais pessoas se sintam seguras ao acionar o Unimed Urgente 24 horas por dia.

Atendimentos Unimed Urgente - 2017



A Unimed Fortaleza, através do Unimed Urgente, realizou mais de 5.500 atendimentos em 2017 somente para a rede própria, incluindo remoções para a Unimed Lar, Centro Pediátrico e HRU. Isso representa uma economia para a cooperativa de mais de 2,2 milhões de reais, considerando o valor que seria gasto se estes serviços fossem prestados por uma empresa terceirizada.

Apoiando a estratégia do Marketing de participação em eventos importantes para a Unimed Fortaleza, foram realizadas cobertura de 107 eventos em 2017. Foram principalmente eventos que valorizam a saúde e o bem-estar, como jogos de futebol, corridas, passeios ciclísticos, congressos voltados para a área de saúde e outros grandes eventos direcionados para o Centro de Eventos do Ceará, para a rede hoteleira de Fortaleza e em espaços turísticos e culturais. A

participação do Unimed Urgente nestes eventos trouxe uma economia para a cooperativa em torno de R\$ 250 mil reais.

Atendimentos em ambulâncias básicas e avançadas (UTI móvel)

UNIDADE - 2017	TOTAL	
	BÁSICO	AVANÇADO
UNIMED FORTALEZA	2150	121
UNIMED LAR	1115	830
HRU	300	35
ÁREA PROTEGIDA	4	5
MARKETING (EVENTOS)	45	81
CENTRO PEDIÁTRICO	825	28
Total	4439	1100
TOTAL GERAL		5539

AÇÕES REALIZADAS EM 2017

Ao longo do ano, um dos pontos de maior destaque do Unimed Urgente foi o apoio às unidades da rede própria, principalmente o HRU e o Unimed Lar. A Unimed Fortaleza adotou diversas estratégias para atender a demanda aumentada durante a quadra invernal na capital cearense. Nestas ações, o Unimed Urgente teve um papel fundamental:

em parceria com o HRU, o número de ambulâncias disponíveis foi aumentado, com uma unidade a mais, para oferecer um serviço de qualidade com menor tempo de espera.

Somente nesse período, a ambulância extra realizou mais de 500 remoções, entre exames e transferências inter-hospitalares para o HRU, permitindo assim um melhor gerenciamento de leitos e celeridade nos

exames realizados em outras unidades. Com relação à Unimed Lar, foi disponibilizada uma ambulância com equipe de suporte básico, de segunda a sexta-feira, exclusiva para os pacientes do programa. Com isso, foi possível um melhor gerenciamento de exames, consultas e altas hospitalares. Somente esta ambulância realiza em média 160 atendimentos mês, contribuindo para que o Unimed Urgente possa atuar em outras demandas da rede própria como as do HRU e do Centro Pediátrico, melhorando significativamente o tempo de resposta das solicitações destas unidades.

TREINAMENTO DE MÉDICOS E EQUIPES ASSISTENCIAIS

Sempre investindo no aperfeiçoamento dos seus colaboradores, o Unimed Urgente, em parceria com a NC Saúde, realizou treinamento em APH para suas equipes assistenciais de enfermeiros,

técnicos de enfermagem e condutores. Na capacitação, eles puderam atualizar as técnicas de atendimento ao paciente traumatizado e conhecer as novas diretrizes para atendimento cardíaco de emergência e os novos protocolos de atendimento de urgência e emergência.

Também foi realizado treinamento em educação continuada com o grupo de médicos cooperados do serviço com relação a via aérea difícil e principalmente no uso dos vídeos laringoscópicos que equipam as UTIs móveis.

QUALIDADE

Foi feita a revisão de todo o processo de solicitação de remoções intermunicipais, com contratação de empresas parceiras para remoções aéreas e terrestres, e o novo desenho no fluxo de solicitação e acompanhamento, garantindo a otimização no tempo de solicitação e envio do recurso e o acompanhamento

de todo o processo pela equipe do Unimed Urgente através do formulário de acompanhamento de remoções intermunicipais.

Houve melhoria nos ramais de comunicação do número 0800 e instalação de linha de backup para casos de pane, permitindo melhor fluxo no recebimento das chamadas e a escuta telefônica de ligações recebidas e efetuadas, garantindo mais segurança aos usuários e acompanhamento do fluxo pela gestão do serviço.

Terapias Assistenciais

As Terapias Assistenciais realizam atendimentos nos CIAU Aldeota, Parangaba, Bezerra de Menezes e Oliveira Paiva nas seguintes especialidades:

Nutrição, Fonoaudiologia, Psicologia, Terapia Ocupacional e Estimulação Precoce.

Em janeiro de 2017, foi iniciado o atendimento em estimulação precoce com a promoção e o desenvolvimento de ações especializadas com atenção para a estimulação motora, sensorial e cognitiva

e visando o desenvolvimento global e a melhoria da qualidade de vida dos clientes com faixa etária de 0 a 3 anos. Foi promovida a estimulação através de Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Fonoaudiologia e suporte nutricional. Seguem os dados de atendimentos de 2017:

TERAPIAS ASSISTENCIAIS - 2017			
ESPECIALIDADE	FONOAUDIOLOGIA		
MÊS	Nº DE CONSULTAS AGENDADAS (1)	Nº DE CONSULTAS REALIZADAS (4)	ABSENT (%)
Janeiro	759	537	33%
Fevereiro	792	559	30%
Março	973	701	31%
Abril	787	519	36%
Maiο	756	513	36%
Junho	946	684	29%
Julho	794	544	30%
Agosto	943	704	26%
Setembro	804	519	36%
Outubro	787	576	32%
Novembro	923	619	36%
Dezembro	930	627	25%

ESPECIALIDADE	NUTRIÇÃO		
	Nº DE CONSULTAS	Nº DE CONSULTAS	ABSENT (%)
	AGENDADAS (1)	REALIZADAS (4)	
Janeiro	1.289	840	35%
Fevereiro	1.180	752	36%
Março	1.211	789	38%
Abril	1.073	652	40%
Maiο	1.183	757	37%
Junho	1.157	790	31%
Julho	1.100	693	35%
Agosto	1.258	788	36%
Setembro	1.156	718	36%
Outubro	1.273	823	34%
Novembro	1.109	726	33%
Dezembro	1.125	631	43%

ESPECIALIDADE	TERAPIA OCUPACIONAL + ESTIMULAÇÃO PRECOCE		
	Nº DE CONSULTAS	Nº DE CONSULTAS	ABSENT (%)
	AGENDADAS (1)	REALIZADAS (4)	
Janeiro	168	132	21%
Fevereiro	255	187	27%
Março	762	595	21%
Abril	553	453	20%
Maiο	764	641	18%
Junho	678	593	14%
Julho	691	592	12%
Agosto	665	537	20%
Setembro	459	393	18%
Outubro	658	502	24%
Novembro	598	514	15%
Dezembro	601	452	28%

ESPECIALIDADE	PSICOLOGIA		
	MÊS	N° DE CONSULTAS AGENDADAS (1)	N° DE CONSULTAS REALIZADAS (4)
Janeiro	872	664	29%
Fevereiro	875	668	30%
Março	1.097	834	32%
Abril	816	591	33%
Maio	1.083	812	31%
Junho	1.028	746	33%
Julho	1.015	793	30%
Agosto	978	653	38%
Setembro	902	627	35%
Outubro	944	655	36%
Novembro	811	581	32%
Dezembro	826	538	39%

Auditoria Social

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Auditoria Social – que compõe a Gerência de Auditoria Hospitalar Interdisciplinar – tem como missão visitar os clientes internados em hospitais das redes própria e credenciada, prestando esclarecimentos e orientações e agilizando a resolução de não conformidades junto à Unimed Fortaleza ou ao prestador de serviço,

visando excelência no atendimento prestado. As visitas realizadas têm como objetivo, de modo geral, garantir a qualidade do atendimento médico, hospitalar e do próprio plano.

Dentre as atividades destacam-se os projetos Unimed ao Seu Lado, Unimed com Você e Medicina Preventiva. Os três projetos procuram fortalecer o vínculo com os cooperados, aumentando o nível de satisfação deles com a cooperativa e minimizando qualquer entrave no

processo de internamento.

Além disso, o projeto Medicina Preventiva favorece maior cobertura dos acompanhamentos pelos diversos grupos da Medicina Preventiva. Desta forma, a Auditoria Social colabora para a captação dos pacientes internados para o programa.

O trabalho desenvolvido pela Auditoria Social propicia à Unimed Fortaleza avaliar sua eficácia social e a qualidade dos serviços prestados, de maneira que a cooperativa possa melhorar os resultados e obter

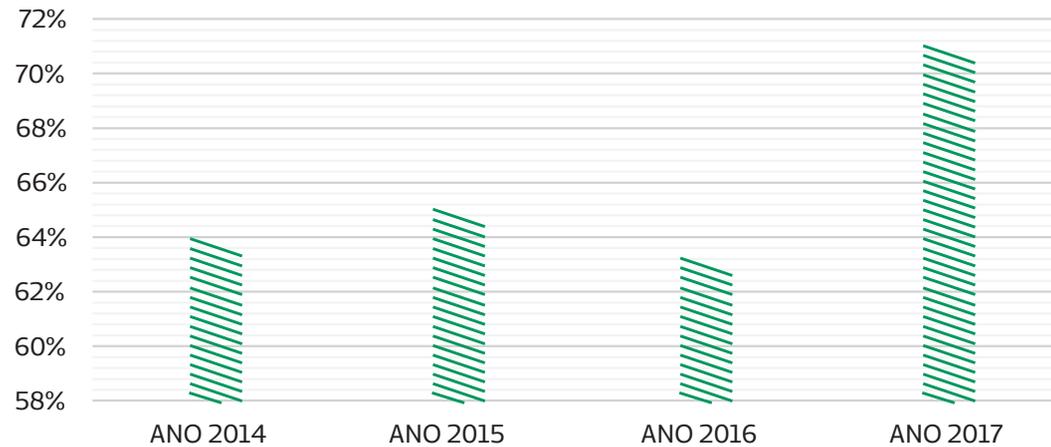
benefícios econômicos através das desospitalizações com o Unimed Lar e dos encaminhamentos para acompanhamentos da Medicina Preventiva.

O setor realiza a auditoria em 13 hospitais credenciados à Unimed Fortaleza, além do HRU, e desde 2014 desenvolve, entre as

suas atividades cotidianas, ações voltadas para os projetos supracitados. Seguem resultados obtidos:

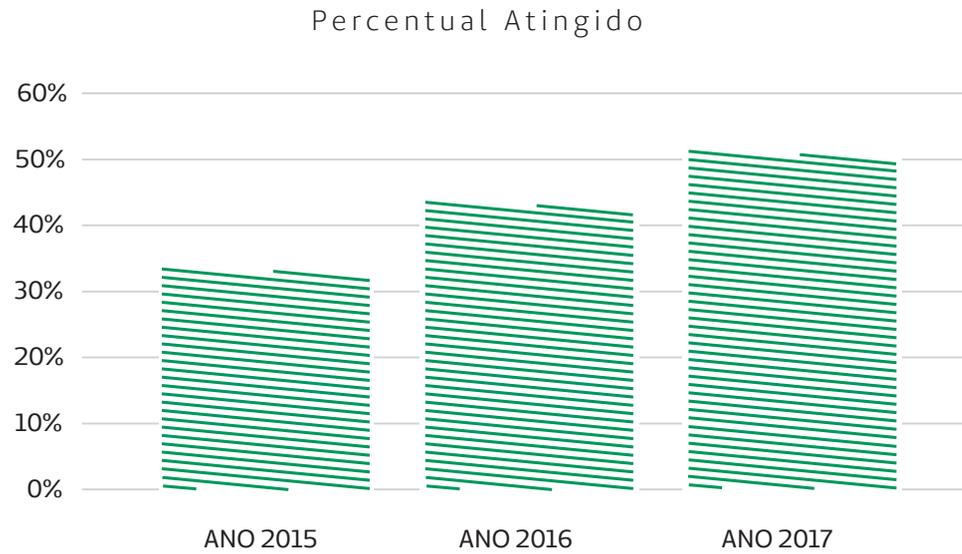
UNIMED AO SEU LADO

Percentual Atingido



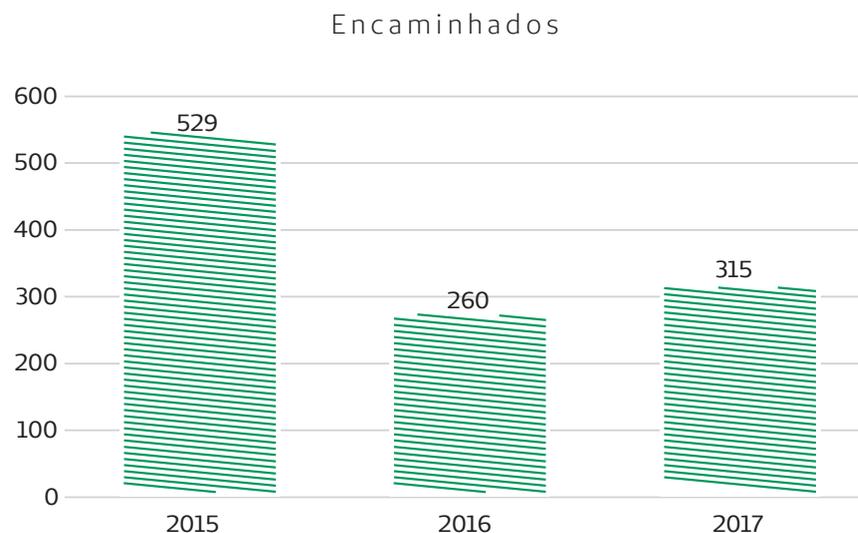
ANO	TOTAL DE INTERNADOS	VISITADOS
2014	893	576
2015	950	620
2016	915	579
2017	956	683

UNIMED COM VOCÊ



ANO	TOTAL DE INTERNADOS	VISITADOS
2015	84	28
2016	99	43
2017	123	63

MEDICINA PREVENTIVA



Assistência e Auditoria Farmacêutica

GESTÃO DE CUSTOS COM MEDICAMENTOS ESTRATÉGICOS

Os gastos com saúde vêm crescendo em ritmo acelerado, em âmbito mundial. O elevado custo de vários medicamentos, a indicação de uso contínuo de muitos deles e o número crescente de pacientes

que os utilizam fazem com que exista a necessidade da busca pelo uso racional e pela otimização dos recursos. Assim, um dos temas mais importantes relacionados aos custos da saúde é a incorporação de novos medicamentos.

A Unimed Fortaleza dispõe de uma equipe

de farmacêuticos que avalia a incorporação de novos medicamentos nas redes própria e credenciada. Em 2017, foi solicitada a incorporação de 94 novos medicamentos. Na rede credenciada foram incorporadas 46% das solicitações (43, das 94). Já na rede própria, foram incorporadas 4% (5, das 94).



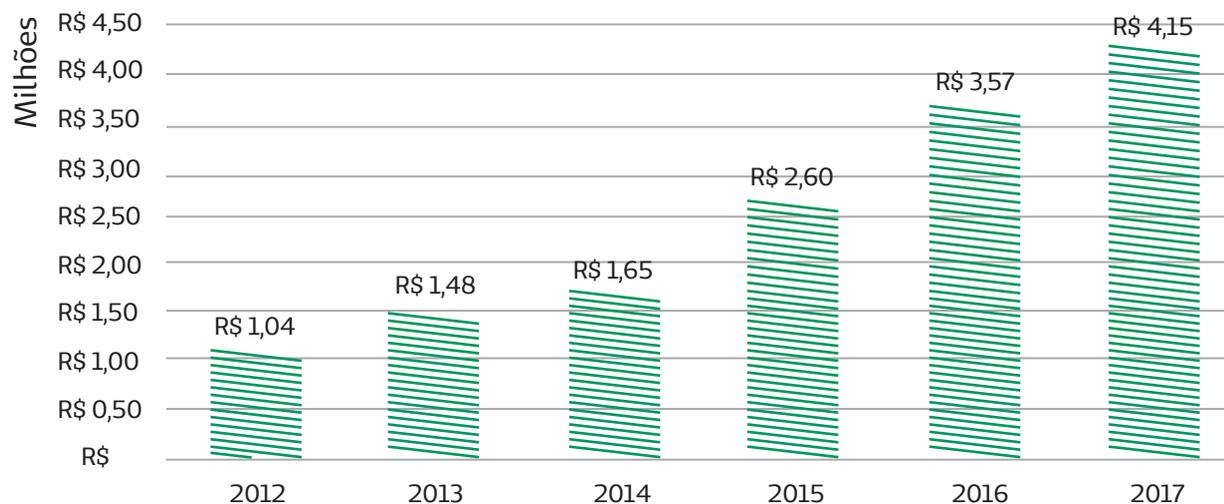
Além da avaliação para incorporação de novos medicamentos na rede credenciada, foram avaliados 59 medicamentos para a rede própria e diversas áreas, como as de Auditoria Oncológica, Preventiva, de Enfermagem e o Jurídico, foram auxiliadas pela área da Assistência e Auditoria Farmacêutica, nos processos envolvendo fármacos. Ademais, são desenvolvidos programas

e atividades de monitorização de medicamentos estratégicos, como antimicrobianos, oncológicos e imunobiológicos.

A gestão clínica de antimicrobianos visa assegurar o uso racional destes medicamentos por meio da padronização de condutas e medidas intervencionistas e a realização de auditoria prospectiva em oito hospitais credenciados.

Foi acompanhado o uso de antibióticos de 4.585 clientes e 11.547 antimicrobianos, sendo sugeridas 4.656 otimizações da terapia, o que gerou uma economia estimada em R\$ 4,1 milhões. Ressalte-se que este acompanhamento não possui apenas benefícios econômicos, mas também traz qualidade no tratamento dos pacientes.

Economia com Programa de Gestão Clínica de Antimicrobianos



Economia anual estimada com o programa de gestão clínica de antimicrobianos. Estimativa realizada com base na utilização do medicamento frente as estratégias desenvolvidas. Economia apenas com medicamento, com o preço pago pela Unimed Fortaleza aos hospitais.

Os medicamentos biológicos representam atualmente a maior fonte de inovação da indústria farmacêutica e a solução para inúmeras doenças até então não tratadas eficazmente com as terapias tradicionais. Os principais biofármacos utilizados

atualmente como terapia são anticorpos monoclonais, que têm grande aplicação na Oncologia e no tratamento de doenças autoimunes. Devido ao alto custo destes medicamentos, torna-se necessária uma boa gestão em

saúde que possibilite a melhoria de processos, otimize recursos e garanta mais qualidade de vida. Assim, a Unimed Fortaleza, por meio de parceria entre a área de Auditoria Farmacêutica e médicos oncologistas e

reumatologistas, desenvolve atividades na gestão dos imunobiológicos e quimioterápicos de forma a garantir tratamentos seguros e eficazes aos pacientes da operadora.

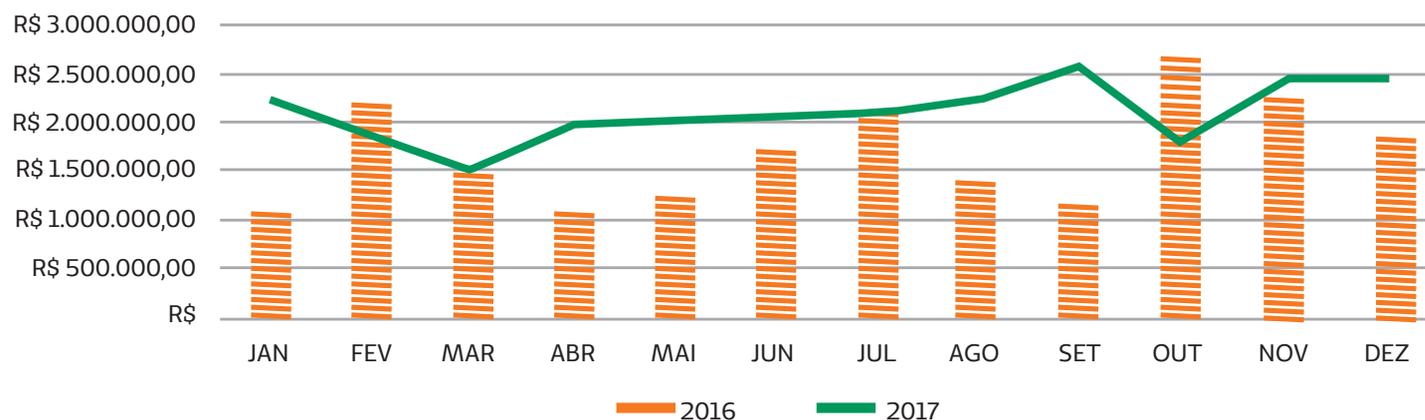
Dentro das atividades desenvolvidas na esfera dos medicamentos imunobiológicos em 2017, destaca-se um evento

com reumatologistas, dermatologistas e gastroenterologistas para detalhar o perfil epidemiológico, prescritivo e de custos de tratamento dos pacientes em uso desses imunobiológicos.

Outras atividades importantes foram: atualização, padronização bem como elaboração de novos formulários de

solicitação de medicamentos subcutâneos e orais; revisão do protocolo de Artrite Reumatoide (AR); elaboração dos novos protocolos para Artrite Idiopática Juvenil e Artrite Psoriásica; renegociação dos valores de alguns medicamentos imunobiológicos; incorporação de dois medicamentos orais na AR, ampliando o arsenal terapêutico no tratamento.

Evolução Mensal dos Custos com Imunobiológicos Unimed Fortaleza (2016 x 2017)

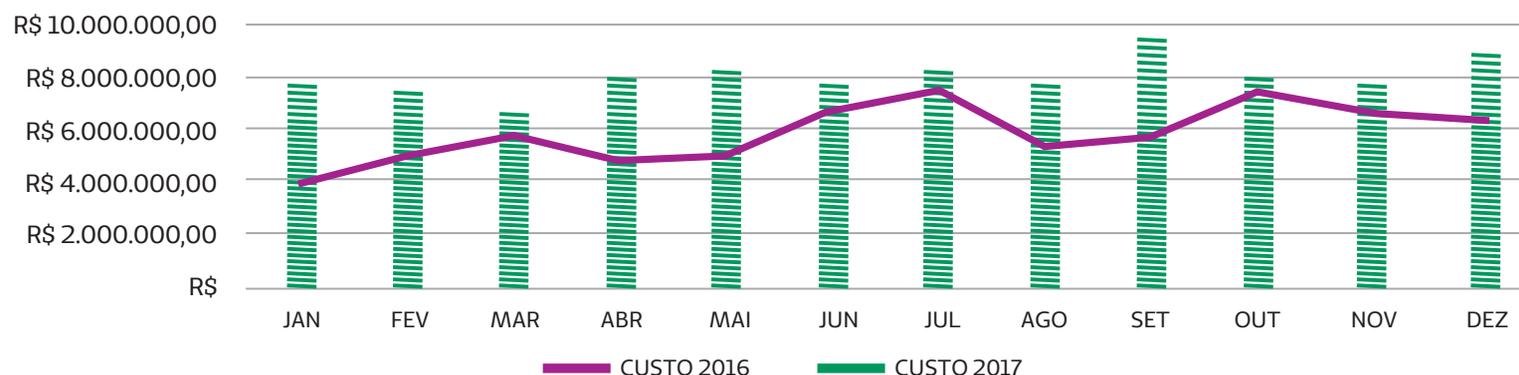


Na área de Oncologia, a ASSFAR atua em parceria com a Auditoria de Quimioterapia analisando custo-efetividade de tecnologias já incorporadas

e tecnologias a serem incorporadas com base no Rol de Procedimentos da ANS. Além disso, para subsidiar decisões estratégicas posteriores, é feito

o acompanhamento dos pacientes que utilizam medicamentos de alto custo, incluindo antineoplásicos orais.

Custo Mensal com Medicamentos Oncológicos



Projetos

No ano de 2017 a Unimed Fortaleza, por meio da atuação da Gerência de Suporte Administrativo (GESAD), conquistou uma gestão de controle de despesas

administrativas da cooperativa, através do acompanhamento sistemático com todas as diretorias da cooperativa. Dessa forma, houve contribuição para o avanço nos resultados econômicos e

financeiros à medida que foram reduzidas despesas dos contratos e otimizadas as operações, além de ter ocorrido melhora e sistematização de processos.

Foram concretizados os investimentos pensados pela alta gestão através de diversos projetos arquitetônicos, reformas e construções que ajudaram a Unimed Fortaleza a se manter cada vez mais no topo do mercado em termos de estrutura de atendimento de excelência. A seguir, os principais resultados alcançados em 2017 nas áreas Engenharia, Administrativa e Manutenção.

A Engenharia e Arquitetura é responsável pelo acompanhamento e a fiscalização das reformas e obras de toda a Unimed Fortaleza e foca, entre outras coisas, na definição do programa de necessidades de cada área, na elaboração de projetos arquitetônicos de pequeno e médio porte, na padronização de materiais e acabamentos em geral e na sinalização visual interna e externa das diversas unidades.

Em 2017 a área de Engenharia passou

a assumir todas as intervenções de reforma anteriormente atendidas pela Manutenção. A área firmou contrato com três empresas terceirizadas para as obras de pequeno e médio portes, a fim de dar mais celeridade às demandas com valor até R\$ 50 mil. Todo o processo foi feito pela GESUP, com total transparência.

A Engenharia também passou a fazer o controle dos prazos e aquisições das obras de reforma, partindo de um planejamento fino englobando todos os processos. Como resultado, foi possível atingir a meta de um índice maior que 85% no cumprimento destes prazos. Outra ação importante foi a implantação da qualificação de fornecedores para subsidiar as contratações e garantir os resultados esperados. Seguem as principais reformas e projetos:

REFORMA DO AUDITÓRIO DA SEDE

A reforma teve como finalidade realizar

melhorias na estrutura e no manejo das suas instalações, para facilitar a utilização do espaço e melhorar a acessibilidade. Para que isso ocorresse, houve a transferência da área do Protocolo.

No HRU foram realizadas reformas na copa, repouso e vestiários do Centro Cirúrgico do HRU, na Sala de Reumatologia/Hematologia e no Atendimento SMART – Emergência, na Sala de Hemodinâmica (o projeto foi concebido devido à necessidade de adequação da sala existente para receber a nova máquina de Hemodinâmica. Também foi ajustada a climatização, contemplando controle de temperatura e umidade do ambiente) e reforma do Laboratório Interno do HRU.

Além disso, no HRU houve também: a reforma da lanchonete e do restaurante do HRU, com implantação de quiosque na recepção principal e reforma geral do antigo espaço externo do restaurante e reforma do Centro de Imagem do HRU – revitalização geral de toda a área correspondente ao Centro de Imagem com melhorias no fluxo interno, criação de novas

salas de ultrassom e novos banheiros com acessibilidade.

Na Sede houve correção da junta de dilatação e calhas, recuperação de chapins e impermeabilização de lajes na cobertura, reforma do 6º pavimento (como principal objetivo a substituição das instalações elétricas, dados e voz, que estavam em total desconformidade com as normas técnicas e de segurança. Além desses serviços, o projeto contemplou um melhor aproveitamento e distribuição dos espaços internos), reforma do 2º andar (devido à necessidade de melhorias nas instalações elétricas. A partir dessa demanda, percebeu-se a necessidade de fazer outras alterações com o objetivo de otimizar o layout existente, aumentar a quantidade de colaboradores no ambiente e renovar as demais instalações, além da elétrica) e reforma da cobertura – troca de piso, forro e divisórias.

REFORMA DA CAC BEZERRA

A nova concepção visa melhor aproveitamento do espaço interno da unidade, fazendo o

isolamento do atendimento às consultas da área de atendimento aos clientes.

RECUPERAÇÃO DE COBERTA E FACHADA DO HENRIQUETA GALENO

Devido a vários pontos de infiltrações na recepção e nos consultórios, foi realizada uma intervenção com troca de telhas cerâmicas em grande área da coberta, substituição de cumeeira, impermeabilização de calhas,

reboco, impermeabilização da platibanda, troca de película e marquise em ACM.

REFORMA DO CIAU ALDEOTA

Como resultado da reforma, foi feita a modernização das instalações da unidade, com mudança de layout, instalação de divisórias acústicas, troca de piso e reforma dos banheiros, entre outras medidas.

(foto abaixo)



REFORMA DA COPA DO CIAU ALDEOTA

Reforma da cobertura para adequação da inclinação das telhas e substituição do forro de gesso, que apresentava rachaduras.

REFORMA DOS ESTACIONAMENTOS DO CIAU OLIVEIRA PAIVA, CENTRO PEDIÁTRICO, SEDE E DO LABORATÓRIO OLIVEIRA PAIVA



PROJETOS

• Projeto refrigeração (término: dezembro)

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, que era a atualização do

sistema de refrigeração do HRU. Entregou as seguintes melhorias: troca dos isolamentos das tubulações de refrigeração, inserção de registros de controle e troca dos pés de fancoils do 5º andar Norte e Sul, do 3º andar Norte e Sul e do 7º andar Norte;

• Reforma do 3º e do 5º andares do HRU (previsão de término: fevereiro de 2018)

O projeto visa à reforma das alas Norte

e Sul do 3º e 5º andares do HRU. A obra inclui, além do contexto estrutural dos andares contemplados, adequações de sistemas elétricos e hidráulicos, CFTV e Gases Medicinais. Já entregou as seguintes melhorias: reforma estrutural do 5º andar Norte, reforma estrutural do 5º andar Sul, serviço de aço inox e aquisições de equipamentos de TI para o 3º andar e aquisição dos equipamentos para pressão negativa do 5º andar.



Com foco na estratégia organizacional da cooperativa, foram implantadas ações de mudanças e inovações na GESAD, colaborando para a melhoria e a agilidade dos processos administrativos e resultados. Para dar mais flexibilidade à área, foi realizada uma mudança na estrutura organizacional, com a criação da Coordenação Administrativa e de três supervisões (Administrativa Geral, de Transportes e de Segurança e Limpeza). Todas foram ocupadas por profissionais que já atuavam na GESAD, de forma que não houve aumento de quadro funcional ou de custo na folha de pessoal.

O ano de 2017 foi marcado pela conclusão do processo de renovação da frota de veículos próprios administrativos, que possuía uma média de 11 anos de utilização.

IMPLANTAÇÃO DE UMA SÉRIE DE AÇÕES PARA REDUÇÃO DE DESPESAS:

- Contrato com nova empresa de locação de veículos, com redução de despesa.

Além desse ganho para a cooperativa, a negociação incluiu o congelamento de preços de locação de veículos no primeiro ano contratual e um convênio em benefício dos cooperados e colaboradores da Unimed Fortaleza para a locação de veículos com 60% de desconto na tabela de balcão;

- Renegociação do contrato de fornecimento de combustível, incluindo cláusula de reversão de 1% ao mês sobre o valor faturado;
- Implantação do Ticket Eletrônico de Táxi, que permitiu avanços tecnológicos como rastreabilidade das corridas, chamadas de corridas via aplicativo e utilização do táxi em outros estados do Brasil;
- Novo Contrato de Manutenção Veicular com 15% de descontos nos serviços e peças, aumentando os controles e reduzindo os custos;
- Sistema de rastreamento em 100% da frota, permitindo mais controle e monitoramento das rotas estabelecidas

e mitigando riscos de utilização indevida. Além do Sistema de Gestão de Frotas da empresa Guberman Informática que possibilita toda a gestão da frota incluindo itens como manutenção, documentação, controle de garantia de peças e serviços e checklist de veículo on-line, entre outros;

O ano foi marcado pelo aumento dos controles dos ativos patrimoniais com as seguintes ações que modificaram os processos e maximizaram os resultados:

- Criação e acompanhamento mensal do processo de baixa de bens, reduzindo o tempo médio para baixa de 120 dias para 30 dias e alcançando um target em 100% dos chamados; administração dos depósitos das unidades Gomes de Matos e Pinto Madeira, melhorando os controles de baixa, a movimentação dos bens e a limpeza de áreas comuns, antes utilizadas para guarda de bens (lateral da sede, manutenção e Docas do HRU); realização do Inventário de

Bens anual com funcionários próprios; relatório de ativos criado no sistema EBS para administração dos bens da área pelos gestores e criação do portal de disponibilidade de bens para reutilização. Também tiveram avanços significativos nas automações culminando para a eliminação de retrabalhos, melhoria do fluxo de informação e aumento da produtividade da equipe. Seguem as principais ações:

- Informatização do processo de solicitações de protocolo de entrega através do sistema JIRA, melhorando o fluxo de informações, histórico de dados e atendimento; disponibilização on-line dos comprovantes de protocolos de entregas das postagens pela terceirizada, incluindo as devolvidas com as devidas justificativas; auto envelopamento das cartas de cobranças, cancelamento e suspensão (Pessoa Jurídica), com eliminação do manuseio realizado pela equipe; entrega das postagens de notificações (Pessoa

Física e Jurídica) foi direcionada para o FAC registrado dos Correios e gerenciamento completo do processo de produção ao envio dos produtos postados pela área de Expedição com a implantação das etapas via Webservice junto às empresas de entrega.

No tocante à documentação legal da cooperativa, foram alcançados os seguintes avanços nas regularizações do Centro Pediátrico:

- Certificação dos Bombeiros em 19 de junho (o documento estava pendente desde a abertura da unidade, em maio de 2011); Licença Sanitária e Licença Ambiental.

MANUTENÇÃO

O ano de 2017 foi marcado pela integração das áreas de manutenção, que passaram a atuar no âmbito corporativo. A mudança objetivou a centralização da operação para otimização de processos, integração das equipes, melhor aproveitamento dos recursos e especialização do trabalho.

Atualmente a estrutura é responsável pelo bom funcionamento das 20 unidades e atende cerca de 3.300 ocorrências por mês, atuando nas áreas técnicas de elétrica, eletrônica, refrigeração, hidráulica, marcenaria, predial, mecânica, estofaria e pintura.

Foi adquirido um software especializado em manutenção para aprimorar os controles de ordens de serviço, manutenção de equipamento e planejamento de manutenções preventivas. O sistema também possibilitará o aprimoramento do controle de custos à medida que relacionará os gastos realizados por cada equipamento, unidade e até ordem de serviço. O recurso também orientará a substituição de equipamentos, apresentando a curva de custos de manutenção ao longo da vida útil do equipamento ou da unidade. Destacam-se ainda os seguintes resultados alcançados na área:

- Acompanhamento mensal do processo de manutenções corretivas, preventivas e programadas. Isto tornou possível elevar o patamar de chamados atendidos de 68% para 96%, dentro do prazo de 40 horas;
- Manutenções nas cobertas das unidades Pinto Madeira, Medicina Preventiva, CIAU Parangaba, Laboratório Gomes de Matos, Henriqueta Galeno e Sede. As intervenções visaram corrigir problemas estruturais para minimizar os transtornos causados nos ciclos de chuvas;
- Revitalização do Sistema de Água Quente do HRU, com a troca dos tubos desgastados de cobre por PPR, evitando vazamentos e otimizando a eficiência do sistema;
- Revitalização dos abafadores do sistema de refrigeração (torres de resfriamento), otimizando toda a estrutura metálica que já se apresentava desgastada e com risco de colapso;

- Instalação de máquina backup com 60 mil BTUs na sala de Tomografia. A implementação trouxe mais segurança para a unidade de imagem, mitigando o risco de parada do equipamento por problemas de refrigeração;
- Aquisição do Sistema de Monitoramento de elementos e ambientes críticos relacionados a energia, climatização e caldeiras. Com a implantação, a manutenção atuará de forma proativa nas demandas. Além disso, o sistema será integrado a ferramenta OPEN MON, que evidenciará em tempo real toda e qualquer anomalia, disparando SMS para supervisores, coordenação e gerência;
- Readequação de dutos de ar condicionado para receber máquinas de 5TR e 7,5TR que atenderão a UTI Neonatal no HRU, corrigindo o problema de refrigeração da unidade;
- Adequações elétricas nos CIAUs Oliveira Paiva, Parangaba e Bezerra de Menezes. Com a medida, as unidades passaram

a dispor de uma maior capacidade de carga, reduzindo o tempo de parada para intervenções da manutenção e aumentando o índice de disponibilidade dos consultórios.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE [G4-PR5]

Mais proximidade com os clientes e busca incessante pela solução rápida de seus problemas para garantir a fidelização. Nas ações da Unimed Fortaleza, voltadas para o atendimento, o destaque ficou por conta de melhorias em vários indicadores.

CANAL DIRETO COM OS CLIENTES

A Ouvidoria da Unimed Fortaleza é o canal de comunicação de instância máxima entre o cliente e a cooperativa. Atua na mediação dos conflitos, buscando aprimorar os processos de trabalho dos setores internos e atender com qualidade e efetividade, garantindo

o acompanhamento das manifestações e providências a serem adotadas dentro do prazo, em conformidade com a RN 323/2013 – ANS.

Todo o trabalho realizado pela Ouvidoria ajuda a Unimed Fortaleza a maximizar seus esforços, melhorar os fluxos de trabalho e desenvolver uma relação forte e transparente com seus clientes, reduzindo a judicialização de conflitos e impactando de forma positiva em redução de custos, inovação e sustentabilidade dos negócios.

ATUALMENTE A OUVIDORIA SE DIVIDE EM TRÊS CÉLULAS DE ATIVIDADES:

- Equipe técnica para demandas vindas dos canais eletrônicos e 0800. Tem como principal atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários, em conformidade com a RN Nº 323/ 2013 – ANS.

- Equipe técnica para tratar as demandas de clientes decorrentes de notificações da ANS (RN Nº 388 – NIP) e as do programa “consumidor.gov” que são monitoradas pelo PROCON.

- Célula de informações estratégicas responsável pelo monitoramento de indicadores internos e da agência reguladora, pela geração de relatório de demandas da área e demais informações ou atividades, como as Recomendações da Ouvidoria.

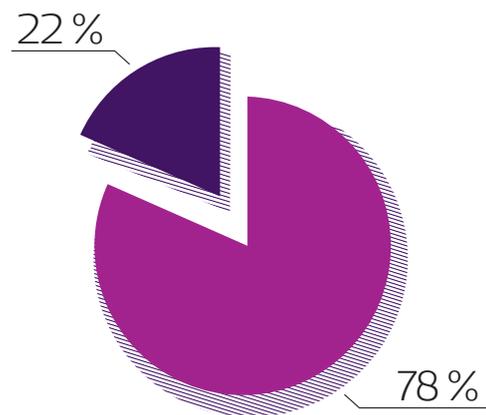
DEMANDAS DA OUVIDORIA – CANAIS ELETRÔNICOS E 0800

As manifestações são recebidas pela Ouvidoria através de seus canais exclusivos de comunicação, como o formulário no portal Unimed Fortaleza, o e-mail ouvidoria@unimedfortaleza.com.br e os telefones 0800 275 0625 ou 4020-3333 (para ligações de celular).

Em 2017, a Ouvidoria registrou um total de 1.459 manifestações, das quais 78%

foram acionadas pelo canal telefônico e 22% pelos meios eletrônicos (e-mail e portal).

Gráfico 01: Demandas Ouvidoria

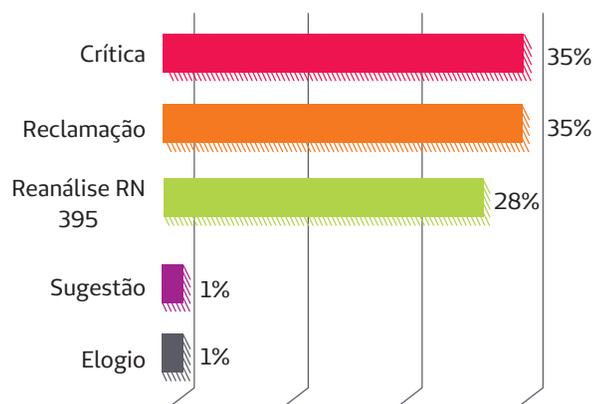


TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria contribui verdadeiramente para a construção da imagem e da reputação da Unimed Fortaleza, pois se trata de um sistema direto, legítimo e exclusivo de relacionamento com os clientes, destinado a receber e dar o tratamento necessário para a resolução das demandas.

As manifestações são registradas no sistema de acordo com os seguintes tópicos de classificação: reclamação, crítica, denúncia, reanálise RN 323, sugestão e elogio, conforme o gráfico 2.

Gráfico 02: Demandas da Ouvidoria por tipo de manifestação



A Unimed Fortaleza investe em pesquisas que buscam medir o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria. É realizada uma abordagem junto ao total de clientes atendidos ao longo de um ano, retirando uma amostra

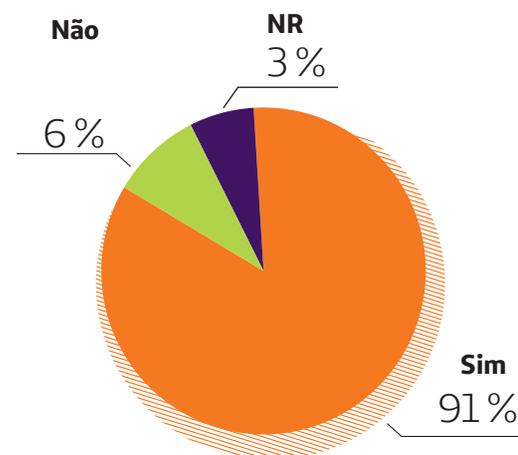
de 326 beneficiários que buscaram intermediação através do setor.

PRAZO DE RESOLUÇÃO - INDICADOR DE RESOLUTIVIDADE DA OUVIDORIA

O indicador apresenta o percentual de manifestações registradas e finalizadas dentro do prazo da RN 323. A Ouvidoria alcançou 100% de êxito no cumprimento deste indicador, finalizando todas as demandas dentro do prazo estabelecido pela ANS - 96% dos retornos aos clientes foram dados em até 5 dias, prazo inferior ao estabelecido pela ANS, que é de até 7 dias úteis.

De acordo com o levantamento, 91,4% dos clientes analisados voltariam a utilizar a Ouvidoria, mostrando a eficiência e o comprometimento do serviço em atender de forma ágil e cordial e o nível de confiança dos clientes após o atendimento, conforme demonstrado no gráfico 3.

Gráfico 03: Voltaria a acionar a Ouvidoria?



RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA - INDICADORES DO IMPACTO DA OUVIDORIA NOS PROCESSOS INTERNOS

Entre as atribuições da Ouvidoria destacam-se as recomendações em relação às oportunidades de melhorias, identificadas a partir das manifestações dos clientes. O setor trabalha junto às áreas da Unimed Fortaleza apurando as

manifestações e transformando-as em melhorias para os processos internos, em desenvolvimento de novos serviços e provendo mais qualidade para os fluxos de trabalho e para o atendimento.

De em 2017, foram registradas 18 recomendações e notificações de melhorias visando a correção de falhas em processo e a otimização dos serviços da operadora. Elas se encontram nos seguintes status, apresentados na tabela.

STATUS	%
Aguardando retorno da área	36%
Em fase de implementação	36%
Implementado	27%
TOTAL	100%

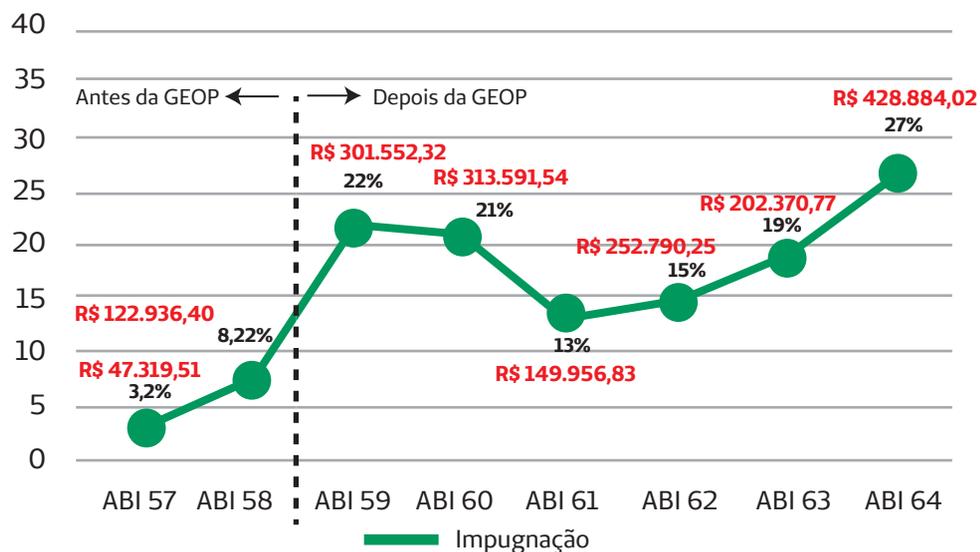
ATUAÇÃO DA NOVA GERÊNCIA

No fim de 2016, a Gerência de Operações foi criada com o objetivo de aumentar a eficiência dos processos comerciais. Os seguintes resultados foram atingidos:

AUMENTO NAS IMPUGNAÇÕES DO RESSARCIMENTO AO SUS

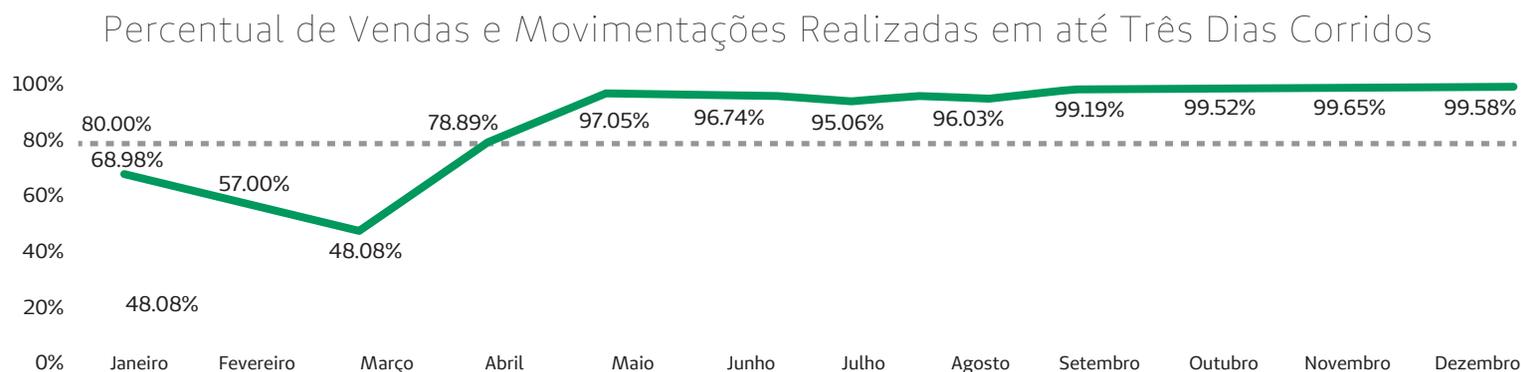
O ressarcimento ao SUS é uma cobrança realizada pela ANS às operadoras, quando

o beneficiário utiliza o serviço. A Unimed Fortaleza identificou algumas cobranças indevidas e conseguiu protocolar mais de R\$ 1,5 milhão em impugnações, em 2017.



REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DO TEMPO DE PROCESSAMENTO DA VENDA E MOVIMENTAÇÃO

A Unimed Fortaleza revisou os processos e investiu em tecnologia para otimizar o processo de venda. Em 2017, foi atingida a marca de 99% das movimentações processadas no tempo acordado. As pesquisas de satisfação realizadas no ano mostraram que os clientes tipo pessoa jurídica têm percebido a melhora nos tempos, sendo esse um dos principais pontos positivos ressaltados por eles.



IMPLANTAÇÃO DE ROBÔS PARA AUTOMATIZAR ATIVIDADES REPETITIVAS

A Unimed Fortaleza iniciou em 2017, na Gerência de Operações, o uso de robôs (softwares que conseguem reproduzir

atividades humanas no computador) para otimizar atividades repetitivas e direcionar as equipes para esforços de maior valor agregado. O resultado desse trabalho foi a possibilidade de atender picos de venda (em determinados períodos dobrou-se

o volume de propostas) sem aumentar a equipe ou elevar os custos variáveis, além de zerar retrabalhos causados por falha humana.

CORREÇÃO DE BASE CADASTRAL

A Gerência de Operações conduziu, em 2017, um trabalho extenso de correção cadastral. Foram corrigidos mais de 16 mil CPFs de beneficiários e dependentes, além de nomes completos, datas de nascimento e atribuições de cartão nacional de saúde (mais de 45 mil). Esse trabalho reduzirá divergências durante o envio das declarações de imposto de renda e a transmissão de informações junto à ANS.

Atendimento

O atendimento da Unimed Fortaleza possui como principais pilares as chaves da excelência. Dessa forma, visando garantir a experiência exitosa do cliente, destacamos a seguir os principais históricos de resultados dos indicadores da Gerência de Atendimento:

MONITORAMENTO DA NORMATIVA 259/268:

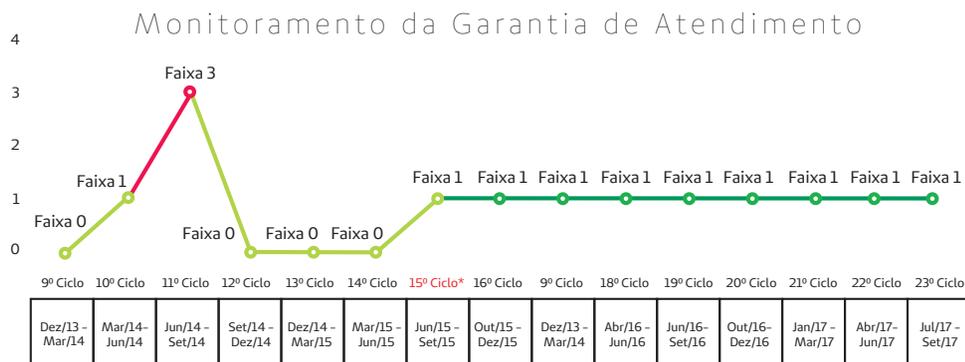
O Programa de Monitoramento de Garantia de Atendimento da ANS visa o cumprimento dos prazos de consultas, exames e cirurgias e as negativas de cobertura pelas operadoras de Plano de Saúde, conforme a resolução normativa 259/268.

Destaca-se a grande melhoria da Unimed Fortaleza, que vem se mantendo nos melhores índices e sem riscos de suspensão da venda de planos de saúde. A partir do 16º período, com a alteração da

metodologia pela ANS, a Unimed Fortaleza se manteve na faixa 1. Houve mudança, também, no período de análise, sendo agora considerados trimestres fechados, com início no 15º período de 01/10/2015 a 31/12/2015.

RANKING DAS UNIMEDS

É o indicador que a Unimed do Brasil utiliza para avaliar o desempenho das Unimeds na qualificação e na padronização dos serviços prestados no Intercâmbio Eletrônico. Foram eleitos os indicadores a seguir para classificação das Unimeds e avaliação da performance.



Obrigatoriedades Institucionais

Peso Grupo	Indicadores
Atende S/N	Obrigatoriedades Institucionais
	CADU
	A 400
	A 450
	Cartão - Trilha
	Unimed Oline

40,00%	Performance Eletrônica de Atendimento
Peso do Grupo	Indicadores
6,40%	Intercâmbio Oline de Internações
5,60%	Intercâmbio Oline Unimed - Unimed
4,80%	Percentual de autorizações com status " Em Estado" respondidas no prazo
2,40%	Percentual da rede de pretadores e cooperados Oline Unimed
4,80%	Percentual de respostas imediatas (autorizado ou negado), nas transações com ID _ Ugência Emergência
4,40%	Percentual de autorização/negativa do grupo do baixo risco sem ação do WSD
4,40%	Percentual de sucesso nas respostas das transações do WSD
4,40%	Serviço 24 x 7
4,40%	Indicadores
2,80%	Versão PTU Oline



Performance do Processo de Cobrança e Contestação	
Peso do Grupo	Indicadores
30,00%	
5,00%	Quantidade da contestação das faturas pós Câmara Técnica
5,00%	Percentual do cumprimento do prazo de emissão da NDC
5,00%	Eficiência do processo de Contestação x Cobrança - Visão Devedora
5,00%	Eficiência do processo de Contestação x Cobrança - Visão Credora
5,00%	Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial - Visão Credora
5,00%	Sucesso das Contestações no Ajius em relação ao valor contestado inicial - Visão Devedora



Gestão da Marca	
Peso do Grupo	Indicadores
30,00%	
15,00%	Cartão Magnético
5,00%	Guia Médico Eletrônico
5,00%	Guia Médico Físico

Desempenho X Taxa de Custeio Administrativo

Desempenho do Peso	Classificação	Taxa de Custeio Administrativo
De 90,01% a 100%	A	5,0%
De 80,01% a 90%	B	5,0%
De 70,01% a 80%	C	5,0%
De 60,01% a 70%	D	4,5%
De 50,01% a 60%	E	4,5%
De 0% a 50%	F	4,0%

Tabela2 - Desempenho e taxa de Custeio Administrativo

INDICADOR UNIMED FORTALEZA:

A Unimed Fortaleza tem por objetivo permanecer na letra A no Ranking da Unimed's do Brasil, que no ano de 2017 obteve a melhor classificação durante todo o ano, mantendo-se na letra A de janeiro até novembro.

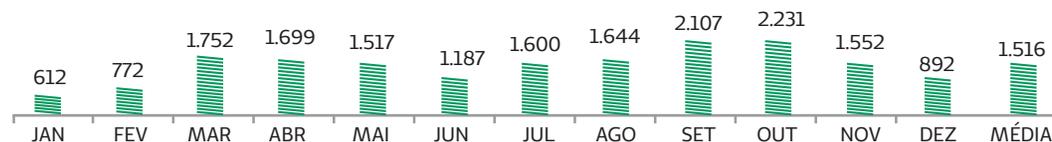
de autorização dos clientes. Eles podem solicitar suas autorizações sem precisar comparecer ao atendimento presencial, bastando para isso acessar o Portal Unimed e seguir o passo a passo para que as solicitações sejam enviadas.

O objetivo principal do serviço é ser um diferencial para os clientes com a virtualização do atendimento, além de minimizar os custos administrativos e reduzir o tempo de retorno.

SERVIÇO DE AUTORIZAÇÃO VIRTUAL

O Serviço de Autorização Virtual se consolidou em 2017, proporcionando agilidade e comodidade nos processos

Autorização Virtual - 2017



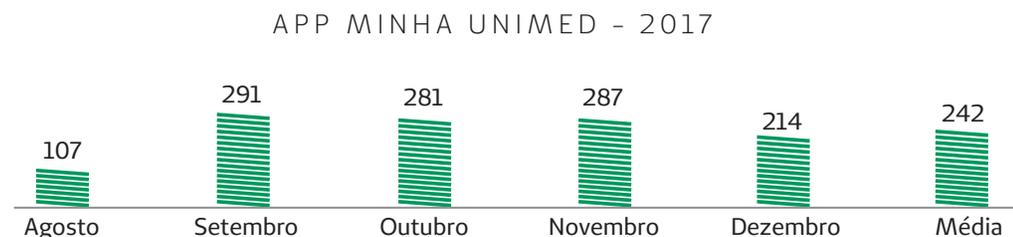
A seguir podemos acompanhar a evolução de adesão a esse serviço pelos clientes da Unimed Fortaleza:

APP MINHA UNIMED

A Unimed Fortaleza lançou, no dia 16 de agosto, um aplicativo desenvolvido especialmente para os clientes. O aplicativo Minha Unimed, veio para facilitar a vida dos usuários e evitar deslocamentos até as unidades de atendimento para ter acesso aos serviços. De onde estiver, o cliente poderá acessar os seguintes serviços:

- Solicitação e acompanhamento de autorizações;
- Acompanhamento de faturas;
- Emissão de 2ª via de boleto;
- Extrato de coparticipação;
- Busca de prestadores e rede de atendimento, com mapas de rotas;
- Emissão de extrato para declaração de Imposto de Renda.

Assim como o Serviço de autorização virtual o App minha Unimed vem tendo um crescimento de adesão rápido e constante, conforme gráfico abaixo:



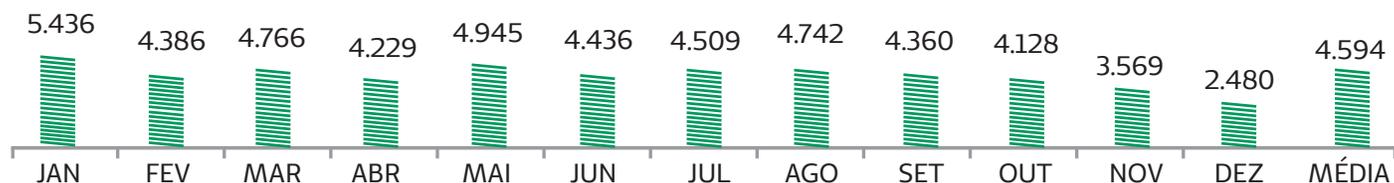
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE NO PRESTADOR

É mais um serviço virtual que proporciona aos clientes um retorno de sua autorização quando eles estão no prestador. O cliente recebe um contato telefônico, caso sua solicitação não seja autorizada ou necessite de uma análise mais aprofundada pela Unimed. Esse contato tem por objetivo esclarecer ao

cliente sobre o seu atendimento, proporcionando clareza e transparência no relacionamento.

Além disso, o serviço evita que o cliente se dirija a uma das unidades de atendimento, já que pode tratar e resolver a questão virtualmente.

Atendimento ao Cliente no Prestador 2017



ATENDIMENTO PRESENCIAL

A busca constante pela melhoria do atendimento aos clientes da Unimed Fortaleza é foco da atual gestão.

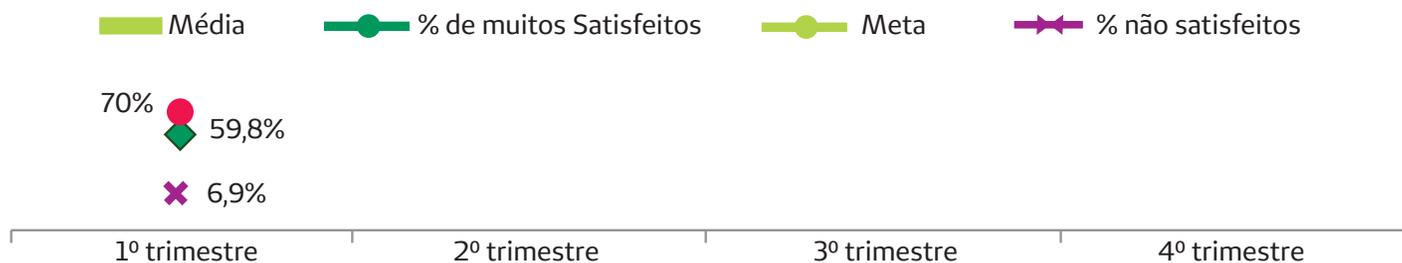
Pesquisa de Satisfação A pesquisa Nível de Excelência na satisfação do cliente

da Central de Atendimento acontece anualmente, com perguntas a serem pontuadas com notas de 1 a 5, pelos clientes. Esta é realizada pelo Marketing da Unimed Fortaleza.

O Indicador Nível de Satisfação tem

como meta estratégica manter o nível de Excelência na satisfação do cliente em 70%, a seguir temos um gráfico mostrando como se comportou esse resultado na última pesquisa.

Manter o Nível da Excelência na Satisfação do Cliente em 70%



COLABORADORES

Os colaboradores do atendimento presencial da Unimed Fortaleza passam por reciclagem contínua sobre processos administrativos e oficinas de humanização.

Com isso, a Central de Atendimento atua de forma mais efetiva, disseminando as Chaves da Excelência com foco no cliente. Há uma atenção especial para aqueles

que tem um foco maior na satisfação do cliente, estes são reconhecidos, que usam os formulários de elogios para demonstrar sua gratidão ao colaborador.

GESTÃO DA RECLAMAÇÃO DO CLIENTE NA OPERADORA

No ano de 2017, a Unimed Fortaleza, por meio da Gerência de Atendimento, teve como foco a atuação na gestão da reclamação, tendo como indicador o

Índice Geral de Reclamações. Foi definida uma meta de, no máximo, 26 reclamações a cada dez mil vidas (clientes).

As reclamações são acolhidas e registradas pelo SAC e repassadas para a área responsável. Com esta atuação, o resultado vem sendo uma redução no número de reclamações registradas e uma melhora no índice geral, conforme tabela a seguir:

PERÍODO	BENEFICIÁRIOS	RECLAMAÇÕES	IGR	META
JAN	342396	798	23,3	<= 26
FEV	341661	613	17,94	<= 26
MAR	340574	791	23,22	<= 26
ABR	340272	705	20,71	<= 26
MAI	339645	836	24,61	<= 26
JUN	338999	809	23,86	<= 26
JUL	339493	864	25,44	<= 26
AGO	340618	733	21,51	<= 26
SET	339483	745	21,94	<= 26
OUT	335959	738	21,96	<= 26
NOV	335567	602	17,93	<= 26
DEZ	334951	553	16,5	<= 26
Média	339227,1	743,6	21,912	

PERFORMANCE DE AGILIDADE NO ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Unimed Fortaleza adotou em 2017 um modelo de acompanhamento de performance de agilidade no atendimento presencial, que monitora e atua no percentual de atendimentos realizados

dentro do prazo de sua meta estratégica de tempo de espera e tempo de atendimento no guichê.

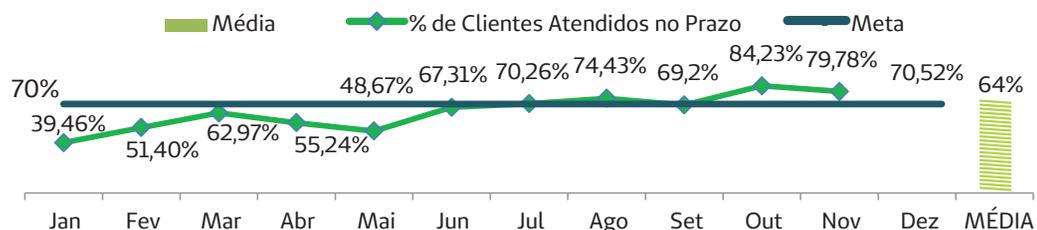
Dentre as atuações de melhoria, destaca-se o redimensionamento dos guichês com alocação dos colaboradores de acordo com suas habilidades versus demanda, visando

agilizar o atendimento.

O atendimento presencial ao cliente da Unimed Fortaleza, conta hoje com quatro unidades de atendimento dentro de Fortaleza. Podemos observar a seguir a evolução de cada uma no período de 2017:

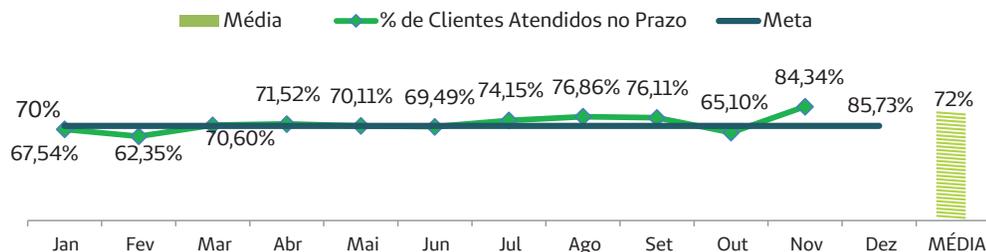
• CAC Santos Dumont

Atingir 70% dos Atendimentos Realizados Dentro do Prazo de 23min



• CAC Parangaba

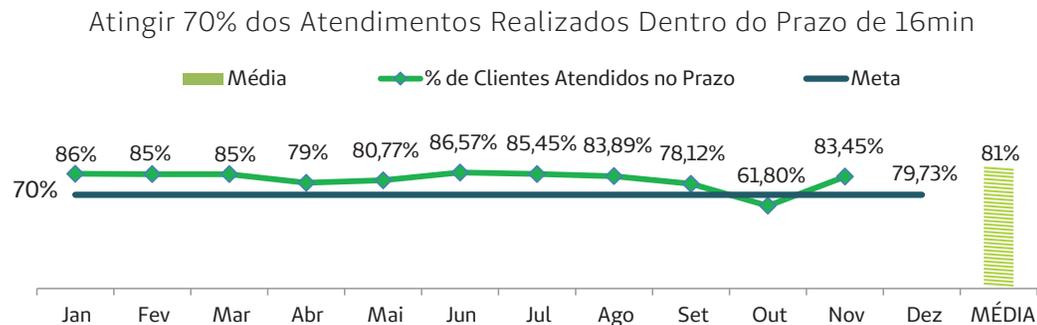
Atingir 70% dos Atendimentos Realizados Dentro do Prazo de 16min



• **CAC Bezerra de Menezes**



• **CAC Oliveira Paiva**



VOLUME DE ATENDIMENTO

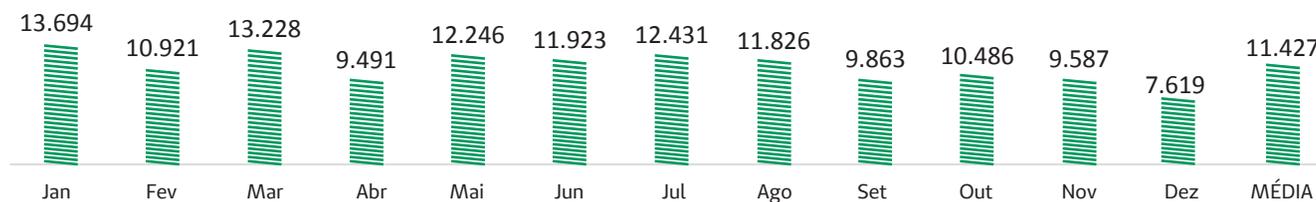
A Unimed Fortaleza conta hoje com quatro frentes de atendimento e dois pontos estratégicos de apoio ao cliente, localizados no Hospital Regional Unimed

(HRU) e no Município de Aracati. Através da virtualização de alguns serviços, percebemos a migração da demanda presencial para o virtual,

principalmente, no segundo semestre. Evidenciados conforme gráficos históricos a seguir:

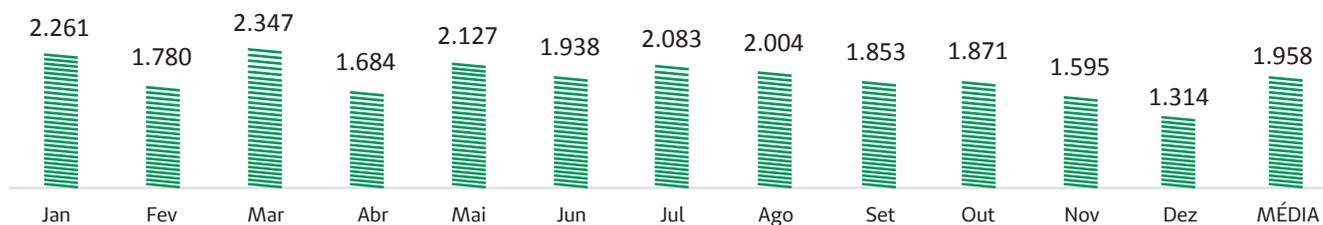
• CAC - Santos Dumont

Volume de Atendimento CAC - Santos Dumont 2017



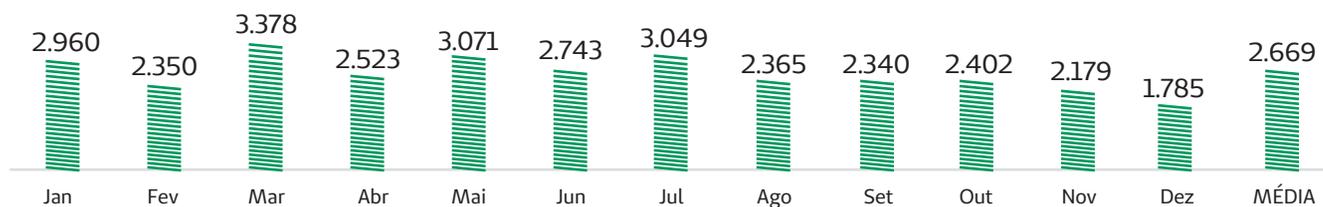
• CAC - Parangaba

Volume de Atendimento CAC - Parangaba 2017



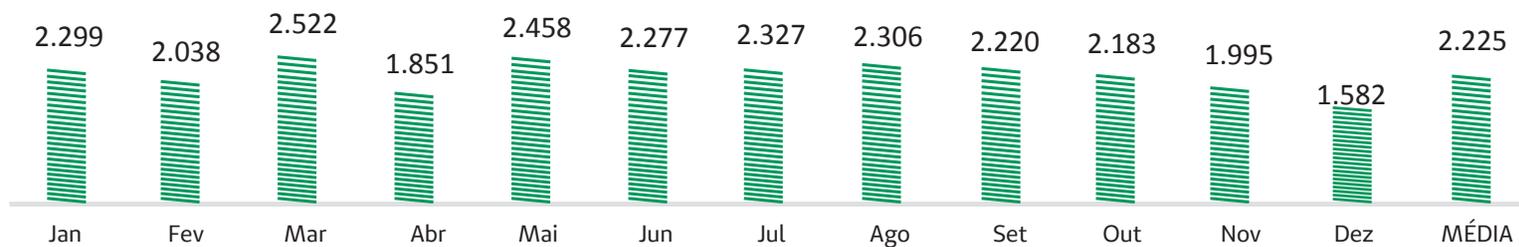
• CAC - Bezerra de Menezes

Volume de Atendimento CAC - Bezerra de Menezes 2017



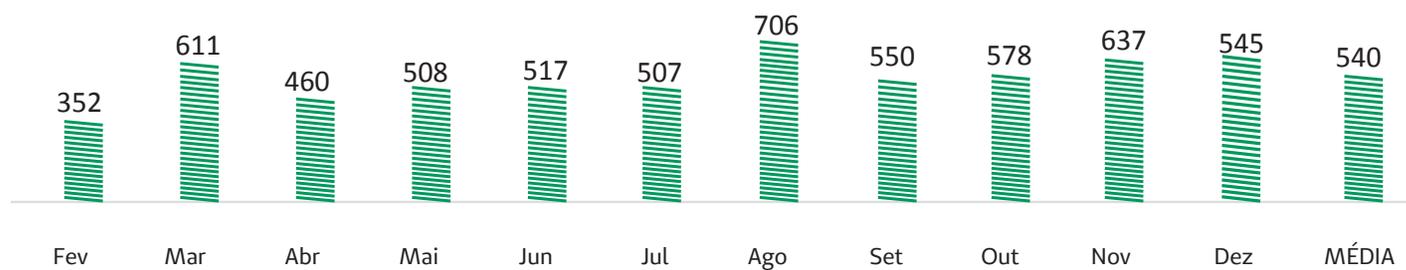
CAC - Oliveira Paiva

Volume de atendimento CAC - Oliveira Paiva 2017

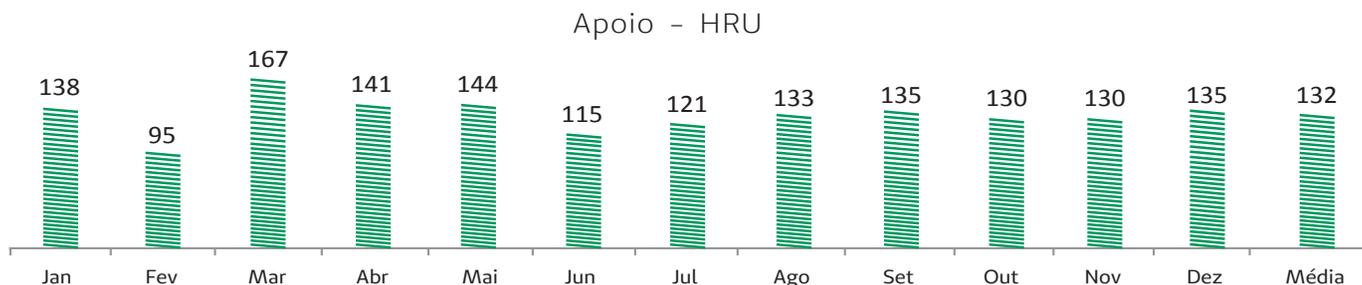


CAC - Aracati

Volume de Atendimento CAC - Aracati



Apoio – Hospital Regional



Relacionamento Corporativo

Além de efetuar reajustes baseados em análises atuariais, o desafio da Unimed Fortaleza na área de relacionamento corporativo foi conseguir melhorar a produtividade da equipe, possibilitando ganhos financeiros e promovendo, ao mesmo tempo, um atendimento de reconhecida qualidade.

Os resultados de rentabilidade foram decorrentes de algumas ações. Dentre elas destacam-se:

- Definição de patamares mínimo e ideal para reajuste de cada empresa;
- Sugestão, na súmula de negociação, da migração para produtos com coparticipação;
- Apresentação de carta de cancelamento para empresas com sinistralidade negativa que não aceitem o reajuste mínimo;
- Definição de data limite para aplicação de reajuste;
- Envolvimento de gerente, superintendente,

diretor e até do presidente da cooperativa na negociação com entidades e empresas estratégicas;

- Inserção, na remuneração variável das executivas de relacionamento, dos itens “% de reajuste” e “Aplicação de reajuste na data base”.

No quadro 1 a seguir, observa-se que os reajustes aplicados foram de 14,16%, superando a meta orçamentária em 35%.

Orçado x Realizado % Reajuste 2017



- Em 2017, a ANS definiu que o reajuste para planos individuais e familiares seria de 13,55%. O governo, através do Boletim Focus, divulgou uma inflação de 3,08%. Já o IGPM foi projetado em torno de 1,5%. Estes índices serviram de argumento usados pelos clientes para dificultar a negociação de reajuste acima do patamar necessário e, conseqüentemente, a rentabilidade da Unimed Fortaleza. No entanto, com uma metodologia de

negociação estruturada, clara e técnica, a cooperativa conseguiu superar as expectativas.

- Com o objetivo de fazer “mais com menos” e identificando o potencial da equipe, a área de relacionamento foi reestruturada, com implementação de processos, sistemas e indicadores para garantir rentabilidade e bom atendimento.

- O quadro de executivas e assistentes de relacionamento foi reduzido em 20%,

passando de 20 pessoas, em 2016, para 16, em 2017. Isso foi possível devida à redistribuição da carteira de clientes e pelo direcionamento dos profissionais com maior potencial e experiência para as contas mais relevantes.

- Foi redefinido o processo utilizando o sistema Jira para acompanhar e organizar as etapas de negociação, visitas aos clientes corporativos e ações de redução de sinistralidade nas empresas. Essas medidas permitiram implementar uma

cultura de inserção de informações para análises futuras e possibilitou o devido monitoramento por parte dos coordenadores, preparando a equipe para a utilização, em 2018, do CRM.

O programa intitulado Você Conquista teve início no segundo semestre de 2017 com o objetivo de garantir bom relacionamento com as empresas e elevar a percepção de presença e qualidade nas ações realizadas pela equipe de relacionamento corporativo. Foi utilizada uma metodologia de “recompensar e reconhecer” o time para que o resultado fosse consequência de uma disputa saudável e agregadora.

A equipe foi dividida em três categorias: Executivas de Empresas de Grande Porte, Executivas de Empresas de Médio Porte e Assistentes. Por meio de pontuação dos indicadores, os profissionais são classificados

em um ranking, recompensados com premiações e reconhecidos em eventos.

Os indicadores foram definidos considerando a possibilidade de tabulação e suas consequências na qualidade do trabalho e na rentabilidade do negócio (redução de sinistralidade ou aumento do faturamento).

São eles:

- Visita aos clientes

A carteira de cada membro da equipe foi dividida por grau de importância, existindo clientes A, B e C. Cada um desses clientes tem uma quantidade de visitas a serem realizadas por mês. A executiva deve, em seu planejamento e após a execução da visita, inserir todos os dados no sistema Jira.

- Ações de redução de sinistralidade

As ações devem ser realizadas no cliente, podendo ser promovidas pela própria equipe, pelo grupo da Medicina Preventiva

da Unimed Fortaleza ou mesmo por parceiros contratados.

- Cross-selling

Cada novo negócio, sendo venda de Odontologia ou remoção (Unimed Urgente) gera pontuação para o ranking da colaboradora e promove uma receita e rentabilidade adicional para a cooperativa.

- Vidas advindas do promotor de qualidade.

O papel da executiva e dos assistentes também é de inserir os promotores em empresas e entidades onde há oportunidade de agregar mais vidas ao contrato (como titulares ou dependentes). Sendo assim, a equipe de executivas e promotores está cada vez mais unida em prol do crescimento dos indicadores.

No quadro abaixo, os números decorrentes do Programa Você Conquista no período de agosto a outubro de 2017:

Vale destacar, ainda, que o depoimento

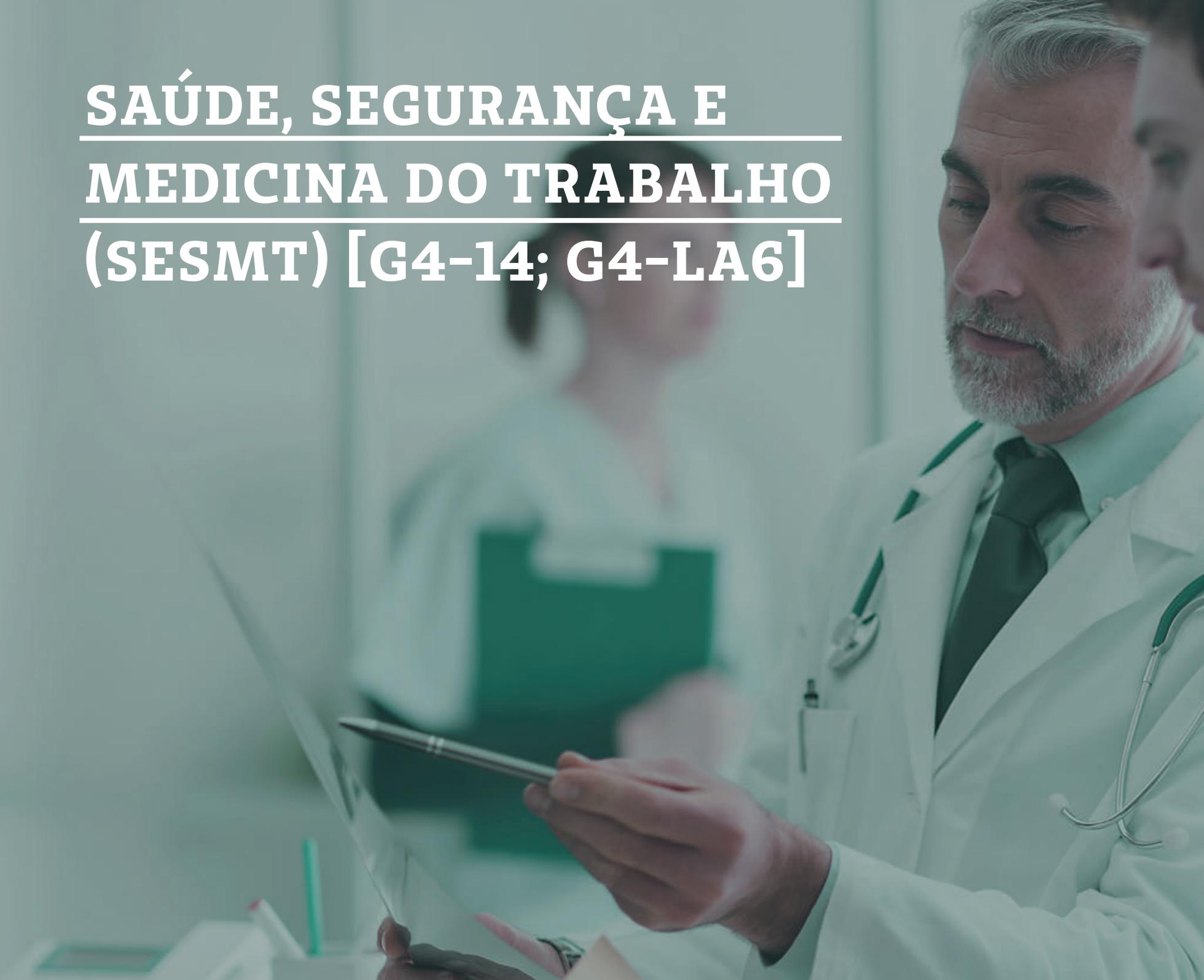
positivo dos clientes está cada vez mais recorrente, como nos exemplos a seguir, coletados em pesquisas:
 “Atendimento empresarial sensacional” – Ivia Serviços de Informática Ltda.

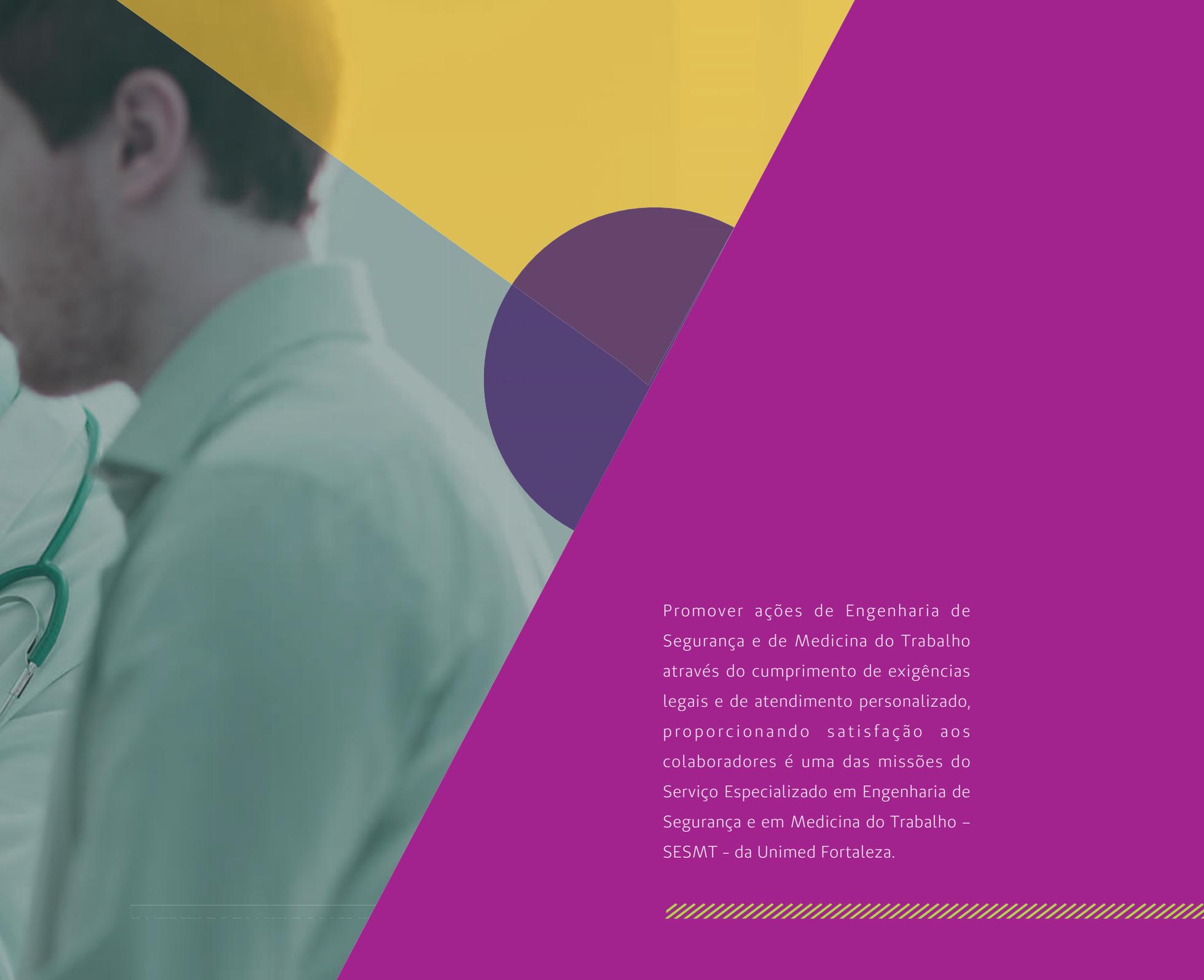
“Agradecemos pela prestatividade da executiva” – Organização Farias Brito
 “Estamos no início da parceria e a Unimed Fortaleza está sendo positiva. Esperamos continuar nesse nível de satisfação” –

Lopes Imobilis
 “Gostaria de elogiar o atendimento de excelência da executiva” – Metrofor

INDICADOR	RESULTADOS
VISITAS AOS CLIENTES	532 GRUPOS
AÇÕES DE PROMOÇÃO DE SAÚDE	36 AÇÕES
CROSS-SELLING	659 VIDAS
INCLUSÕES POR PROMOTOR	1.700 VIDAS

**SAÚDE, SEGURANÇA E
MEDICINA DO TRABALHO
(SESMT) [G4-14; G4-LA6]**





Promover ações de Engenharia de Segurança e de Medicina do Trabalho através do cumprimento de exigências legais e de atendimento personalizado, proporcionando satisfação aos colaboradores é uma das missões do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho – SESMT – da Unimed Fortaleza.



DADOS OPERACIONAIS - HISTÓRICO ANUAL DAS ATIVIDADES

ENGENHARIA DE SEGURANÇA		2017
PPRA - PROGRAMA DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS		23
CIPA - COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES		10
• SIPAT - SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES NO TRABALHO		10
TREINAMENTO DE SEGURANÇA		514
•NA ADMISSÃO		59
•DDS - DIÁLOGO DIÁRIO DE SEGURANÇA		250
•PPRA/CIPA/SIPAT		60
•BRIGADA DE INCÊNDIO		144
•SIMULADO		1
CS - COMUNICAÇÃO DE SERVIÇO		26
PT - PERMISSÃO PARA TRABALHO		2.231
MAPA DE RISCO		237
OS - ORDEM DE SERVIÇO		912
LAUDO INSALUBRIDADE E PERICULOSIDADE		912
PLANO DE EMERGÊNCIA CONTRA INCÊNDIO		23
BRIGADA DE INCÊNDIO		13
INVESTIGAÇÃO DE ACIDENTES - CAT		82
PPP - PERFIL PROFISSIONGRÁFICO PREVIDENCIÁRIO		422
RELATÓRIO TÉCNICO		148
MEDICINA DO TRABALHO		2017
*PCMSO - PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL		23
•TREINAMENTOS		64
•QUANTIDADE DE COLABORADORES TREINADOS.		537
PPRAMP - PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE ACIDENTES COM MATERIAIS PERFUROCORTANTES.		18
ASO - ATESTADO DE SAÚDE OCUPACIONAL		4.958
* ADMISSIONAL		592
* DEMISSIONAL		462
* PERIÓDICO		3.355
* RETORNO AO TRABALHO		208
* MUDANÇA DE FUNÇÃO		341
ATESTADOS MÉDICOS		6.059
REGISTRO E PERÍCIA DE ATESTADOS MÉDICOS		4.081
IMUNIZAÇÃO TÉTANO		3.083
IMUNIZAÇÃO HEPATITE		2.894
IMUNIZAÇÃO CONTRA GRIPE		1.137
IMUNIZAÇÃO INFLUENZA		1.374
PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO		
* QUANTIDADE DE AULAS		1.005
* QUANTIDADE DE PARTICIPANTES		10.382

REALIZAÇÕES

PROGRAMA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Unimed Fortaleza, através do SESMT, dá continuidade ao Programa Qualidade de Vida no Trabalho, que foi implantado em agosto de 2016 com o objetivo de sensibilizar os colaboradores da cooperativa sobre a importância da participação de projetos na área de bem-estar, saúde e qualidade de vida no ambiente do trabalho. O Programa Qualidade de Vida no Trabalho tem a proposta de desenvolver, nas unidades da Unimed Fortaleza, atividades como ginástica laboral, aulas de ritmos e ciclos de palestras e intervenções em eventos na cooperativa. Essas atividades são ministradas por uma profissional de Educação Física.

A ginástica laboral consiste em uma série de exercícios físicos realizados no ambiente de trabalho, durante a

jornada, com o objetivo de melhorar a saúde e prevenir doenças ocupacionais evitando lesões nos colaboradores. Já as aulas de dança são nas unidades HRU, Sede e Pinto Madeira e têm o objetivo de aumentar a resistência dos colaboradores participantes e melhorar suas condições físicas.

Em relação às palestras, foram abordados temas como saúde, qualidade de vida, e doenças osteoarticulares, entre outros, nas ações SIPAT, Saúde em dia, Projeto inclusão digital e outras oferecidas pela cooperativa.

CAMPANHA MANTENHA SUA IMUNIZAÇÃO EM DIA

Ao longo do mês de junho, o SESMT da Unimed Fortaleza visitou todas as unidades da cooperativa promovendo a campanha anual para cumprimento do cronograma do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), visando proteger a saúde dos colaboradores.

A campanha levou às unidades treinamentos teóricos, cálculo do Índice de Massa Corporal (IMC), aferição de pressão arterial, distribuição de frascos com álcool gel, sabonetes líquidos e folders informativos sobre os assuntos e vacinação contra Influenza, Hepatite B e Tétano. A seguir, suas principais ações:

• Campanha de vacinação contra Influenza (gripe)

A mobilização teve o objetivo de reduzir internações, complicações e minimizar a incidência da doença na estação chuvosa, quando aumenta a circulação dos vírus causadores de doenças respiratórias;

• Campanha de vacinação contra Hepatite

Para prevenir a aquisição do vírus da Hepatite B através da exposição de instrumentos contaminados com sangue de paciente portador do vírus da Hepatite B;

• Campanha de vacinação contra Tétano

Tem como objetivo reduzir a incidência da doença através da vacinação adequada nos colaboradores;

• Campanha Higiene das Mãos



O objetivo da campanha é sensibilizar todos os colaboradores para a prática da higienização das mãos, tendo em vista que é uma medida simples e eficaz de prevenção e controle de infecções relacionadas à assistência à saúde;

• Campanha Prevenção e Controle de Obesidade e Hipertensão

Seu principal objetivo, além de cons-

cientizar os colaboradores em relação ao cuidado, a prevenção e o controle da obesidade e da hipertensão, para promover qualidade de vida no trabalho, é o incentivo à mudança para hábitos saudáveis. Através dela; o SESMT identificou os colaboradores com obesidade e hipertensão e encaminhou para participar dos programas gratuitos ofertados pela Medicina Preventiva.

OUTUBRO ROSA COM AÇÕES DE PREVENÇÃO

Ao longo do mês de outubro, o SESMT entregou diretamente para a coordenação da área das colaboradoras que são o público alvo da ação (mulheres que tenham a partir de 40 anos) as guias para realização, de forma voluntária e sem custo de coparticipação, dos exames de mamografia e ultrassonografia no HRU.

Após a realização dos exames, e com eles em mãos, a colaboradora poderia agendar retorno com a Medicina do Trabalho através dos ramais 7053 ou 7146. As colaboradoras poderiam realizar os

exames até o dia 10 de novembro.

ATUALIZAÇÃO DA CIPA NAS UNIDADES DA COOPERATIVA

Em conformidade a Norma Regulamentadora nº. 05, aprovada pela Portaria nº. 3.214, de 8 de junho de 1978, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, foi realizada a atualização da Comissão Interna de Acidentes de Trabalho (CIPA) das seguintes unidades: CIAU Bezerra de Menezes, CIAU Parangaba, CIAU Aldeota, Medicina Preventiva, Unidade Pinto Madeira, Unimed Lar e Unimed Urgente. Também foram designados membros para a CIPA nas unidades CIAU Maracanaú e Laboratórios (13 de Maio, Oliveira Paiva, Gomes de Matos, Bezerra de Menezes I e II, Dom Luís e Henriqueta Galeno). Também foi realizado acompanhamento das reuniões da CIPA, com orientações pertinentes e participações nas ações tanto na CIPA quanto na SIPAT de todas as unidades, com palestras e peça teatral.

SIPAT REALIZADA NAS UNIDADES DA COOPERATIVA



Durante os meses de setembro e outubro o SESMT realizou, de forma interativa, animada e divertida, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) 2017 nas unidades CIAU Bezerra de Menezes, Centro Pediátrico, Medicina Preventiva, CIAU Parangaba, HRU, Unimed Lar, Unimed Urgente, unidade Pinto Madeira, CIAU Aldeota e Sede. O objetivo da ação foi gerar a integração entre colaboradores, trocar experiências entre CIPAs e, principalmente, trocar conhecimentos sobre prevenção de acidentes de trabalho e bem-estar dos colaboradores.



Para esta edição, o tema foi “EPIs e Acidentes”, com o slogan “Para que arriscar? O EPI é para ajudar!”. Além da prevenção aos acidentes de trabalho, foram abordados os tópicos uso do EPI, ergonomia e meio ambiente, todos também com foco na prevenção de acidentes. O evento reuniu colaboradores e terceirizados da cooperativa em um momento de descontração e aprendizagem. Peça de teatro, palestras, sorteios de brindes, coffee break e um desfile animaram os dias dos participantes do evento. O tema da peça teatral foi “O diabo

atenta no ambiente de trabalho”. Já as palestras foram “LER/DORT”, “Use EPIs, eles podem salvar vidas”, “Saúde e Segurança Profissional na Assistência Domiciliar”, “Como devo agir no momento do acidente de perfurocortante”, “Direção Defensiva” e “Sustentabilidade Ambiental”. Além disso, o evento contou com um desfile descontraído, no qual os colaboradores se tornaram modelos para usar os equipamentos de proteção individual e mostrá-los aos que participavam do momento, e ginástica laboral com dicas de alongamentos básicos que podem ser feitos no ambiente de trabalho.



BRIGADA DE INCÊNDIO

As brigadas de incêndio das unidades da Unimed Fortaleza contam com uma equipe de brigadistas responsáveis pelas avaliações dos riscos existentes e pelas inspeções gerais das rotas de fugas, dentre outras atividades. Qualquer colaborador pode se inscrever para a brigada e as novas inscrições ocorrem de acordo com a saída ou com a necessidade de aumento do número dos colaboradores.

A seguir, as unidades que possuem brigadas: HRU, Unimed Lar, Unimed Urgente, Sede, CAC, Centro Administrativo, Centro Pediátrico, CIAUs (Bezerra de Menezes, Parangaba e Aldeota), Pinto Madeira e Medicina Preventiva.

Mensalmente, os brigadistas recebem treinamentos para melhor atender os colaboradores em situações de sinistro. E uma vez por ano é feito o curso para os novos brigadistas com os seguintes assuntos:

- Prevenção de Incêndios** (Introdução; Prevenção contra Incêndio; Sistemas e meios de prevenção; Meios que retardam a propagação do fogo; Meios de combate a incêndios; Teoria fogo; Propagação do fogo; Classes do incêndio; Métodos de extinção; Pontos notáveis da combustão; Agentes extintores; Equipamentos extintores de

incêndio; Equipamentos de detecção, alarme e comunicação; Prática de Combate a incêndio);

•**Primeiros Socorros** (Análise de vítimas; Vias aéreas; RCP (Reanimação Cardio Pulmonar); Hemorragias; Queimaduras; Imobilização e transporte; Abandono de área; Prática de Primeiros Socorros; Avaliação).

SIMULADO INTERNO

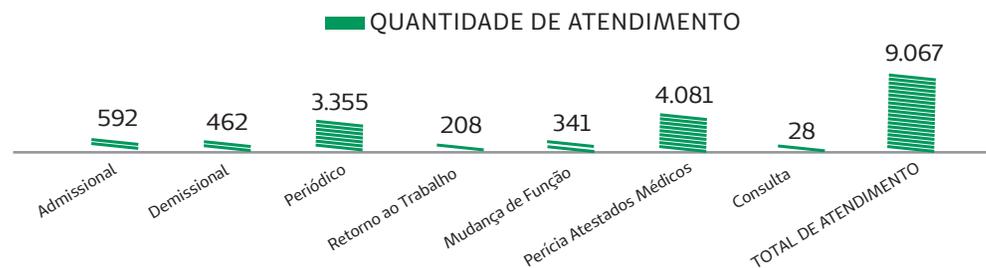
Em junho, ocorreu o primeiro simulado de combate ao incêndio na unidade do Centro Administrativo da Unimed Fortaleza. Tratou-se de uma simulação de princípio de incêndio com o propósito de evacuar a área onde ocorreu o sinistro e as demais salas, avaliando o tempo de resposta dos brigadistas da unidade, o fluxo de comunicação de emergência e o tempo de saída da população do local.

O desenrolar das ações foi acompanhado pelo SESMT, e a avaliação é de que os objetivos foram cumpridos. Segundo a engenheira de Segurança do Trabalho, Márcia Eli, “existiram pontos de atenção que merecem ser trabalhados para o sucesso da operação”. No entanto, ela ficou otimista com o desempenho da equipe. “A expectativa é de treinar todos os demais brigadistas, inclusive de outras unidades, para o sucesso de atendimento em caso de quaisquer sinistros”.

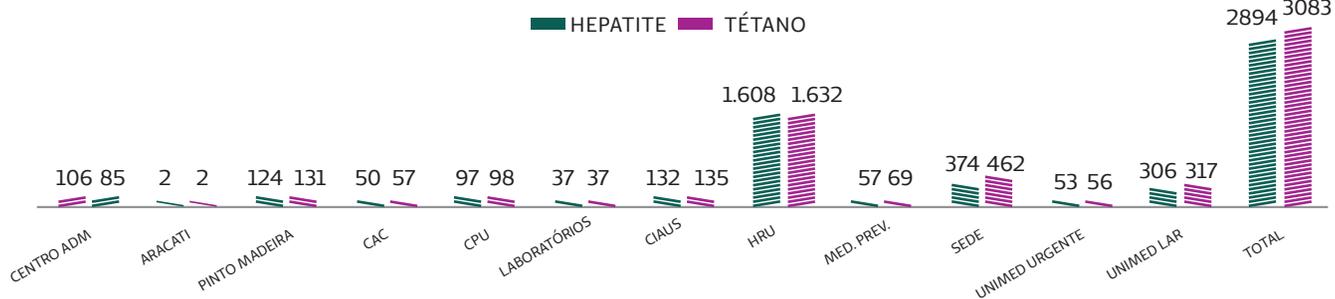
Na ação, um princípio de incêndio fictício tomou conta da Fábrica de Software (Serviços Assistenciais), quando os colaboradores tiveram que evacuar todas as salas do primeiro piso. A brigada de incêndio foi responsável pela evacuação da população (cerca de 80 pessoas) da unidade até um local seguro - no caso, o estacionamento.



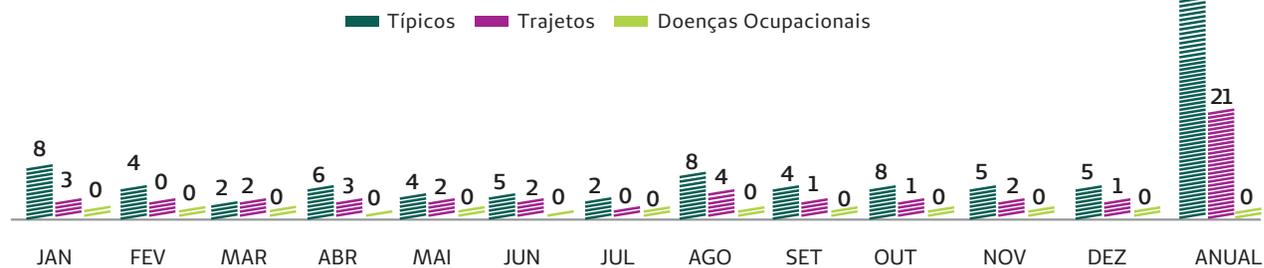
Atendimento Médicos SESMT 2017 - Período: 01/01 a 31/12/2017



Colaboradores Vacinados 2017 - Período: 01/01 a 31/12/2017



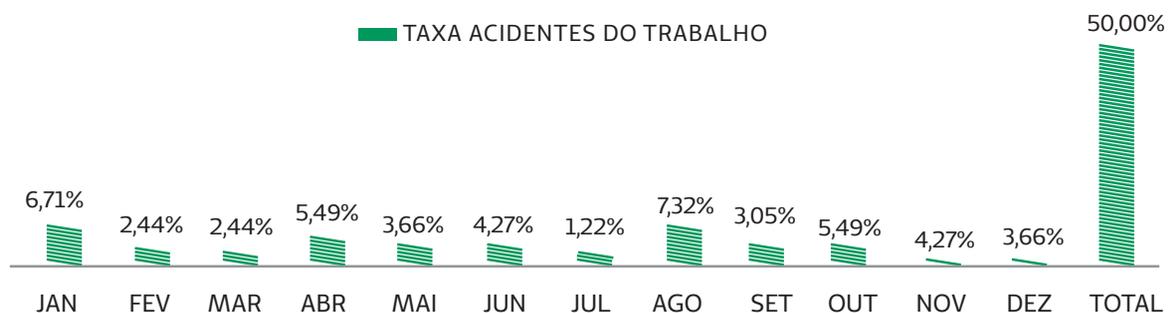
Quantidade de Acidentes do Trabalho até 31/12/2017



Quantidade de Acidentes do Trabalho até 31/12/2017



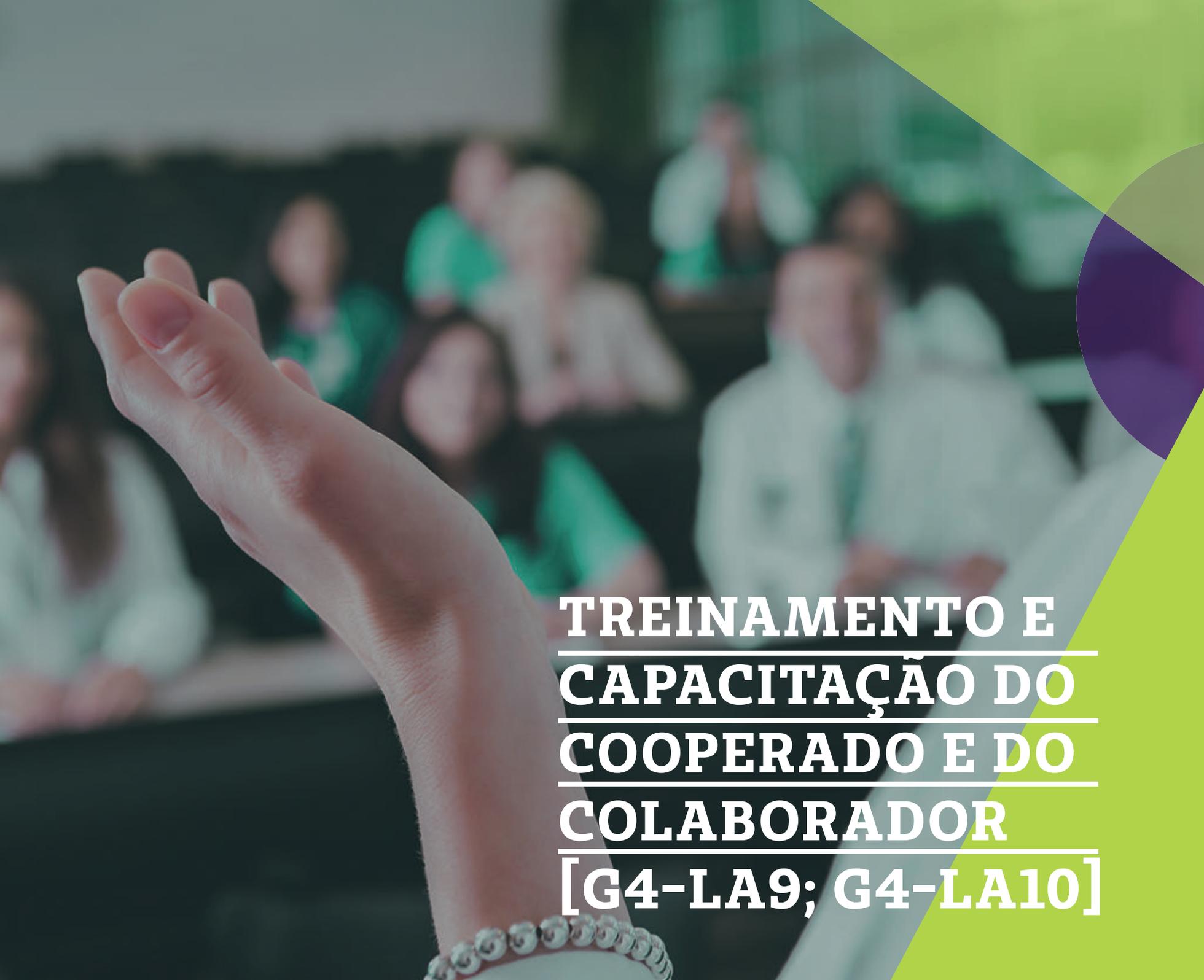
Taxa de Acidentes do Trabalho até 31/12/2017



O SESMT concluiu o ano tendo realizado as atividades que são exigências do Ministério do Trabalho. Além disso, foram desenvolvidas novas medidas

de acordo com o crescimento e as necessidades da Unimed Fortaleza, visando reduzir absenteísmo, acidentes

de trabalho, doenças ocupacionais e trazendo satisfação e mais qualidade de vida na cooperativa.



**TREINAMENTO E
CAPACITAÇÃO DO
COOPERADO E DO
COLABORADOR
[G4-LA9; G4-LA10]**

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e outros profissionais ligados à cooperativa, a Unimed Fortaleza promoveu qualificações com foco no desenvolvimento profissional e na educação médica continuada por intermédio de cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento. O objetivo é estimular os princípios do cooperativismo alinhado às estratégias da cooperativa e proporcionar uma maior aproximação do médico cooperado com a sua instituição.

As escolhas dos cursos ocorreram por meio de solicitações dos médicos cooperados, através de

pesquisa de opinião realizada ao término de cada curso e evento. São encontros com temas de interesse do cotidiano, visando o aperfeiçoamento em diversas áreas: tecnologia da informação, comunicação, financeira, marketing pessoal, administração e língua estrangeira. Todos planejados para a melhoria do desempenho das atividades dos participantes. O intuito é oferecer informações atuais e novos conhecimentos que propiciam reciclagem e troca de ideias entre os alunos.

1º CONGRESSO MÉDICO UNIMED FORTALEZA

Ainda neste ano, a Unimed Fortaleza foi pioneira e inovadora na realização

do 1º Congresso Médico Unimed Fortaleza. Com a participação de mais de 700 profissionais, entre médicos, profissionais da área da saúde e palestrantes nacionais e internacionais, como: Dra. Ana Escobar, Lars Graef, Dr. Fernando Kawai, Dr. Roberto Veloso, Dr. Cervantes Caporossi, Dr. César Abicalaffe, Dr. Fábio Trujilho, Dra. Mirlane Cardoso, Dra. Rosana Leite, Dra. Helga Medved, Dr. Clênio Schulze, entre outros de renome.

Aconteceram conferências relevantes para a Medicina como:

- “Corrupção mata! O enfrentamento da corrupção na saúde”, com a presença do Juiz Federal Roberto Carvalho Veloso -

Presidente da Associação dos Juizes Federais do Brasil.

“Economia da Saúde” – Conferencista: Cesar Luiz Lacerda Abicalaffe – PR. Diretor Presidente da 2iM IMPACTO Inteligência Médica S/A e Diretor Técnico da IMPACTO Auditoria em Saúde S/A.

E ainda sobre o cenário da Judicialização da Saúde no Brasil: papel do magistrado e perspectivas com o Juiz Federal da 4ª Região Clenio Jair Schulze – SC e a Juíza Federal da 5ª Região Cintia Brunetta – PE.

A programação científica contou com mais de 40 especialidades médicas, ocorreram conferências, painéis, mesas de debate e o estímulo à valorização do trabalho conjunto. Na ocasião, aconteceu também o 1º Encontro Multiprofissional do HRU, além das seguintes ações paralelas: treinamento de reanimação cardiopulmonar e engasgo, com a participação de profissionais do serviço de Urgência e Emergência Unimed Urgente; alunos da Liga Acadêmica de

Medicina de Emergência da Unichristus (LAME) e Liga Acadêmica da Universidade Federal do Ceará (Programa de Educação e Reanimação Cardíaca – PERC). A equipe multiprofissional da Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza esteve presente na Av. Beira Mar, recebendo aproximadamente 400 pessoas. Foi realizado atendimento clínico com

foco na prevenção de doenças crônicas degenerativas e obesidade.

Sendo assim, em 2017, a Unimed Fortaleza, através da Universidade Corporativa, alcançou 2263 médicos cooperados e 778 profissionais da área de saúde, colaboradores e ou dependentes, que participaram das seguintes capacitações:

CURSOS DE CURTA DURAÇÃO		INSCRIÇÃO	COOPERA.	NÃO COOP.
1	A ACUPUNTURA NA MEDICINA ATUAL	25	25	0
2	APRENDA A UTILIZAR SE 4X4 - TEORIA E PRÁTICA	33	31	2
3	ATUÁRIA PARA NÃO ATUÁRIOS	15	15	0
4	BIOQUÍMICA E METABOLISMO APLICADOS À SAÚDE	35	32	3
5	COMO NUTRIENTES PODEM PARTICIPAR DA PREVENÇÃO E TRATAMENTO DA DEPRESSÃO	37	36	1
6	FORMAÇÃO DE CONSELHOS FISCAIS	14	14	0
7	DIREITO PARA MÉDICOS - APLICAÇÕES PRÁTICAS E LEGISLAÇÃO	32	32	0
8	IMPOSTO DE RENDA - TURMA I	35	34	1
9	IMPOSTO DE RENDA - TURMA II	29	29	0
10	COMO UTILIZAR O IPHONE E IPAD A FAVOR DA MEDICINA - AVANÇADO	31	31	0
11	COMO UTILIZAR O IPHONE E IPAD A FAVOR DA MEDICINA - BÁSICO	30	1	0
12	COMO UTILIZAR O IPHONE E IPAD A FAVOR DA MEDICINA - INTERMEDIÁRIO	29	29	0
13	NUTRIÇÃO DA PEDIATRIA	37	31	6
14	ESPAÑHOL INTERMEDIÁRIO	10	10	0
15	INGLÊS INTERMEDIÁRIO	12	12	0
16	INGLÊS AVANÇADO	10	8	2
17	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL - TURMA I	30	30	0
18	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL - TURMA II	35	33	2
19	MANUAL DA TECNOLOGIA	19	18	1
20	PROGRAMA DE NEUROLINGÜÍSTICA E SAÚDE	27	25	2
21	REDES SOCIAIS E E-COMMERCE	31	31	0
22	INFORMÁTICA BÁSICA	16	14	2
TOTAL		572	521	22

CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO		INSCRITOS	COOPERA.	NÃO COOP.
1	MBA EM GESTÃO DE NEGÓCIOS DE SAÚDE	45	42	3
2	CUIDADOS PALIATIVOS E BIOÉTICA	43	11	32
3	AUDITORIA EM SAÚDE	10	9	1
TOTAL		98	62	36

CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO		INSCRITOS	COOPERA.	NÃO COOP.
1	HAPPY HOUR DOS MÉDICOS ANIVERSARIANTES	421	421	0
2	I CONGRESSO MÉDICO DA UNIMED FORTALEZA	1067	404	663
3	I JORNADA CEARENSE DE REUMATOLOGIA	40	2	38
4	ENCONTRO DOS PEDIATRAS	84	65	19
TOTAL		1612	892	720

Valorização do colaborador

A Unimed Fortaleza acredita que uma das principais atribuições da liderança está em orientar o trabalho de sua equipe e, para tanto, o feedback torna-se fundamental em seu período de

experiência. Com o objetivo de reconhecer os pontos fortes e as oportunidades de melhoria, em 2017 foram realizados 273 acompanhamentos funcionais por parte das lideranças.

Ademais, o acompanhamento funcional também é um momento de grande

relevância, visto que através dele tanto pode ser percebido o nível de qualidade do processo seletivo quanto a adaptação do funcionário à empresa e à função. Diante disso, neste ano foram realizados, na Unimed Fortaleza, 332 acompanhamentos funcionais do RH com colaboradores recém-admitidos.

Para reduzir o tempo de espera para reposição de funcionários desligados, padronizar as etapas do processo seletivo, engajar todas as áreas envolvidas, garantir celeridade nas seleções e reduzir o custo

com hora extra assistencial, o fluxo de admissão de pessoal passou por uma reestruturação, foi redesenhado e o Indicador Estratégico % de Requisição Dentro do Prazo foi revisado. Através do processo

denominado Prover Pessoas, que otimizou a contratação de novos funcionários, o tempo de contratação foi reduzido em até 38%, conforme tabela a seguir:

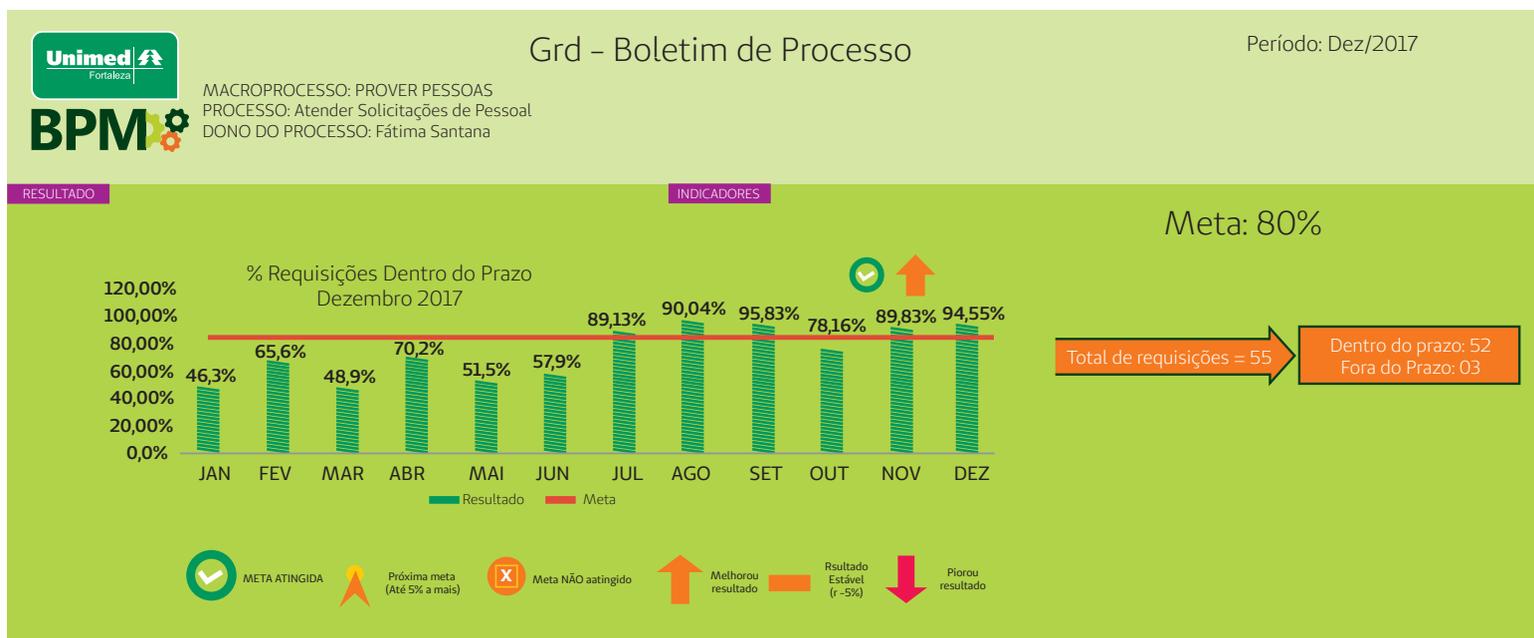
TIPO DE VAGA	PRAZO ANTERIOR	NOVO PRAZO
NEGÓCIO	SUBSTITUIÇÃO 20 DIAS ÚTEIS	SUBSTITUIÇÃO 13 DIAS ÚTEIS
NEGÓCIO	TEMPORÁRIO 24 DIAS ÚTEIS	TEMPORÁRIO 17 DIAS ÚTEIS
NEGÓCIO	AUMENTO DE QUADRO 24 DIAS ÚTEIS	AUMENTO DE QUADRO 17 DIAS ÚTEIS
SUORTE	SUBSTITUIÇÃO 30 DIAS ÚTEIS	SUBSTITUIÇÃO 19 DIAS ÚTEIS
SUORTE	TEMPORÁRIO 34 DIAS ÚTEIS	TEMPORÁRIO 23 DIAS ÚTEIS
SUORTE	AUMENTO DE QUADRO 34 DIAS ÚTEIS	AUMENTO DE QUADRO 23 DIAS ÚTEIS

O Indicador Estratégico % de Requisição Dentro do Prazo é acompanhado mensalmente pela área de Processos e os gerentes/coordenadores das áreas envolvidas, através da reunião de GRD. A meta estabelecida para atingimento do Indicador é de 80% e por meio do Boletim de Processo todas as áreas

podem acompanhar o % de atingimento na sua área, oportunizando as mesmas atuar de forma preventiva. Em casos de não atingimento, a área deve justificar através da FCA e deve ser elaborado plano de ação para tratar as ocorrências. Outra forma de acompanhar o indicador diariamente é através do BI, onde

todas as áreas têm a oportunidade de acompanhar sua performance e fazer os ajustes necessários.

A seguir, segue o Boletim de Processo, onde se pode constatar a evolução do Indicador, depois da implantação do novo fluxo (julho/2017)



ACORDOS COLETIVOS

A Unimed fechou onze Acordos Coletivos de Trabalho com os seguintes sindicatos:

- Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Saúde do Estado do Ceará (SindSaúde);
- Sindicato dos Médicos do Ceará;
- Sindicato das Secretárias e Secretários do Ceará (Sindsece);
- Sindicato dos Enfermeiros do Estado do Ceará (Senece);
- Sindicato dos Farmacêuticos do Estado do Ceará (Sinfarce);
- Sindicato dos Assistentes Sociais do Estado do Ceará (Sasec);
- Sindicato dos Fisioterapeutas e Terapeutas Ocupacionais do Estado do Ceará (Sinfito);
- Sindicato dos Fonoaudiólogos do Estado do Ceará (Sindfono);
- Sindicato dos Técnicos e Auxiliares em Radiologia do Estado do Ceará

(Sintarc);

- Sindicato dos Psicólogos do Estado do Ceará (PSINDCE).
- Sindicato dos Empregados Vendedores e Viajantes do Comércio, Propagandistas, Propagandistas Vendedores e Vendedores de Produtos Farmacêuticos do Estado do Ceará (Sinprovence)

O ano de 2017 foi o segundo em que a Unimed Fortaleza conseguiu fechar seu Acordo Coletivo de Trabalho com o sindicato majoritário, o SindSaúde, no mês da data base. O acordo levou em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

PARCERIAS

A Unimed Fortaleza acredita que as pessoas representam o maior patrimônio de uma organização, e por isso investe no desenvolvimento dos seus funcionários através de diversas ações. Uma delas é a busca de parcerias com instituições de

ensino renomadas no mercado.

Em 2017, foram fechados 15 contratos com instituições de ensino, dos quais sete foram novas parcerias. São elas:

- Educadora ASC;
- Empreendimento Educacional Maracanaú;
- Universidade de Fortaleza (Unifor);
- Organização Educacional Farias Brito;
- Associação Cearense de Ensino e Cultura (Ascec);
- Associação Unificada Paulista de Ensino (Assupero);
- Instituto para Qualificação e Inserção Profissional (iJovem).

Já as oito parcerias renovadas foram com as seguintes instituições:

- Associação de Ensino Superior de Fortaleza (Aesf);
- Centro Privado de Educação Tecnológica de Fortaleza (Cenfor);
- Viviane de Oliveira Meneses;
- Educadora Sete de Setembro;

- Instituto de Desenvolvimento, Educação e Cultura do Ceará (IDECC);
 - Centro de Ensino Superior do Ceará;
 - Instituto de Educação e Capacitação do Ceará;
 - Sociedade Educacional Edice Portela.
- Essas parcerias, além de ter como propósito oferecer descontos em cursos, graduações e creches, busca estimular que os funcionários sejam também protagonistas de sua carreira, através da busca constante da atualização de conhecimentos.

PROJETO: REVISÃO DE PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

No mês de setembro de 2017, a Unimed Fortaleza contratou a Consultoria RH Plus - Cia da Remuneração para revisar o Plano de Cargos e Salários vigente. Este plano é o instrumento que define a estrutura de cargos da empresa, estabelecendo as atribuições, deveres, responsabilidades de cada cargo e os níveis salariais a serem

praticados. É importante ressaltar que se tratou de avaliação dos cargos, e não do desempenho de seus ocupantes. O plano significou um novo tratamento técnico e estruturado da questão organizacional e não vai, necessariamente, gerar aumentos salariais.

O PROJETO FOI CONSTITUÍDO PELAS SEGUINTE ETAPAS:

- Entendimento dos processos e elaboração das estruturas de cargos das áreas, realizada pela consultoria em conjunto com gestores das áreas;
- Revisão das descrições de cargos, em parceria com gerentes e coordenadores;
- Avaliação dos cargos identificados nas estruturas das áreas. Para realizar esta etapa, foi formado um comitê composto pelo gestor da área e representantes da ASERH e da consultoria para definir a importância de cada cargo para a organização. Os gestores foram orientados sobre a metodologia do

Manual de Pontos, para habilitá-los no processo de avaliação;

- Pesquisa de salários e benefícios com empresas que concorrem, seja em mão de obra ou em ramo de negócio, com a Unimed Fortaleza (janeiro/2018);
- Aprovação do projeto pela Alta Gestão (janeiro/2018)
- Divulgação do resultado do projeto para todos os colaboradores da cooperativa (fevereiro/2018);
- Implementação do projeto (2018).

A revisão do Plano de Cargos e Salários determinará normas, métodos e práticas que assegurem tratamento equitativo e não aleatório, evitando discriminações injustificadas. Dessa forma, a Unimed Fortaleza pretende criar condições para o melhor aproveitamento das pessoas, utilizando práticas norteadas pelo equilíbrio interno e externo e obtendo melhoria do clima organizacional, maior produtividade e mais qualidade no atendimento prestado.

OUTRAS DEMANDAS

FARDAMENTO

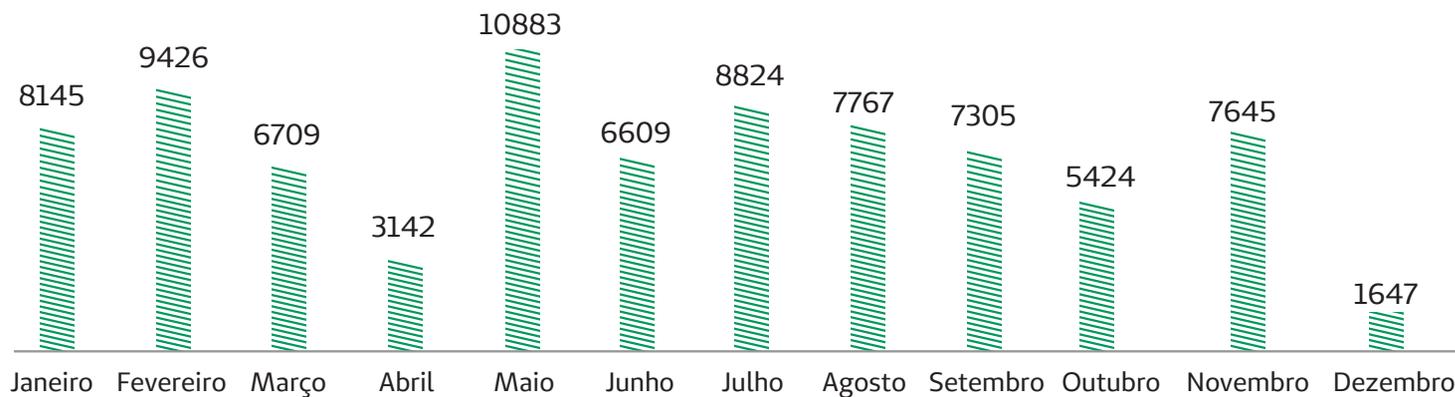
Foi feita a entrega do novo fardamento, seguindo o modelo Unimed Brasil, e a padronização do uso por tipo de função.

HORAS DE TREINAMENTO

Em 2017, a Unimed Fortaleza realizou mais de 83 mil horas de treinamento para seus colaboradores, com mais de 6 mil horas de treinamento por mês

e uma média anual de 26 horas por colaborador. O gráfico a seguir mostra essa representatividade.

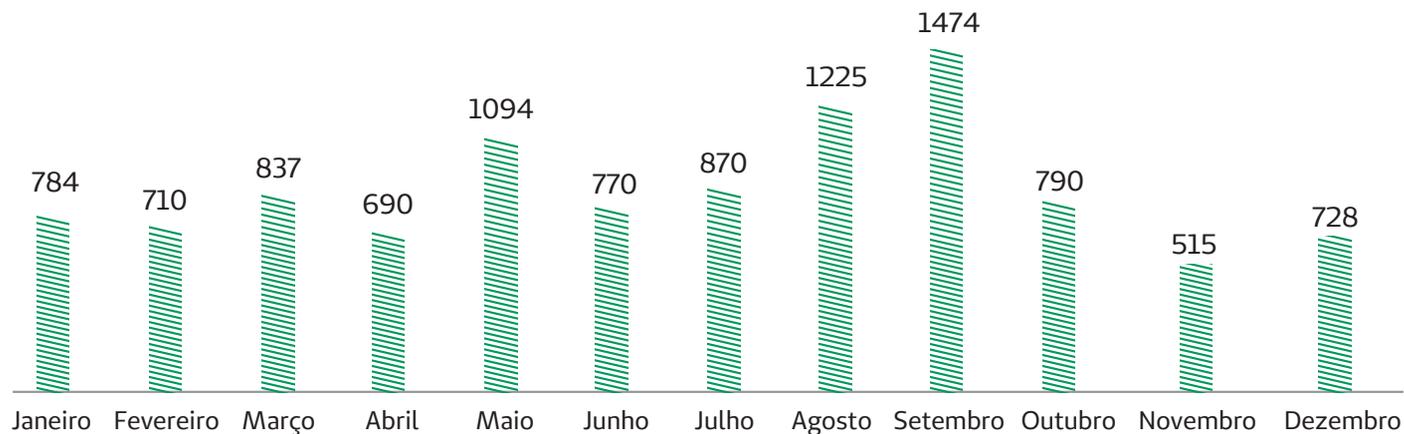
Total de horas em 2017: 83.526



COLABORADORES TREINADOS

Da carga horária apresentada, foi atingida média anual de 874 colaboradores

treinados mensalmente, representando, ao longo do ano, o total de 10.487 pessoas treinadas em diversos temas.



TEMAS DE TREINAMENTO

Os temas dos treinamentos são planejados com base no relatório de LNTD e estruturados após avaliação de desempenho, feedbacks e oportunidades de melhorias analisadas diariamente

pelos gestores e pela ASERH. Além dos treinamentos oferecidos internamente, a Unimed Fortaleza possui, em seu orçamento, verbas destinadas para capacitação de colaboradores em treinamentos técnicos e específicos ofereci-

dos por instituições renomadas dentro e fora do Ceará. O objetivo é fortalecer a cultura de excelência através de treinamentos específicos abertos para colaboradores, gestão e cooperados.

INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO

O potencial de entrega de resultados de uma organização não se reflete somente em seu produto ou no mercado em que atua. A capacidade crítica e de execução e a habilidade de se reinventar diariamente é fundamental para ter o principal ativo de uma empresa, que são as pessoas, pronto para os desafios. Pensando nisso, a Unimed Fortaleza investe fortemente na capacitação de seus colaboradores.

CURSOS ON-LINE

Para fomentar a qualificação profissional, a Unimed Fortaleza oferece diversos treinamentos on-line através de uma plataforma disponível 24 horas por dia. O objetivo é desenvolver cada vez mais os colaboradores, tornando-os pessoas mais capacitadas e qualificadas.

MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Horas de cursos on-line	5.446	5.887	3.478	322	5.156	4.013	5.906	3.471	3.547	2.616	3.393	266

Horas Total: 43.501
Média Anual: 3.625

PARCERIA COM O SESCOOP-CE

A Unimed Fortaleza, em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará (SESCOOP-CE), ofereceu em 2017 mais de 1.500 horas de treinamentos para seus colaboradores, em diversos temas.

São eles:

- Gestão de Projetos;
- Gestão Financeira;
- Noções de Estatística e Atuária
- Português Instrumental;
- Técnicas de Negociação;
- Matemática Financeira;
- Excel básico, intermediário e avançado.

FÓRUM DE RH COM A GESTÃO

Com o objetivo de promover uma discussão sobre temáticas relevantes à gestão de pessoas, a Unimed Fortaleza oferece para seus gestores o Fórum de RH com a Gestão, que em 2017 promoveu 174 horas de treinamentos sobre os temas abaixo.

- Absentéismo;
- Gerenciamento de banco de horas e/ou horas extras na perspectiva da nova legislação;
- Reforma Trabalhista.

WORKSHOP FINANCEIRO

A cooperativa está constantemente analisando o seu orçamento, mas

o orçamento familiar dos colaboradores também é muito importante.

Pensando nisso, a Unimed Fortaleza realizou em dezembro/2017 o Workshop Financeiro, capacitando 40 funcionários.

PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

Anualmente a Unimed Fortaleza realiza programas de desenvolvimento focados em grupos específicos dentro da cooperativa e ações de desenvolvimento focadas nos gaps apresentados na avaliação de desempenho e nos feedbacks da gestão. Os programas são modulares, realizados mensalmente em turmas.

Em 2017 a novidade foi a utilização da metodologia 6D's – as seis disciplinas que transformam educação em resultados para o negócio – na construção dos programas. A metodologia 6D's tem como objetivo potencializar os programas de desenvolvimento e treinamentos corporativos e, assim, alavancar o desempenho das empresas por meio de um trabalho estratégico e totalmente focado em melhorias e resultados.

Para isso, essa metodologia aponta seis disciplinas que buscam promover mudanças de comportamento, despertar

novas habilidades e criar novos hábitos para que a experiência do aprendizado seja mais bem aproveitada pelos participantes e entregue resultados relevantes para a empresa. Dos programas realizados em 2017 podem ser citados:

- Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL): 1334 h/a
- Programa de Desenvolvimento de Gerencial (PDG): 284 h/a
- Programa de Desenvolvimento de Supervisores (Superlíderes): 612 h/a
- Programa de Integração à Gestão: 45 h/a
- Programa de Desenvolvimento de Técnicos de Enfermagem (*): 388 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Estagiários: 968 h/a;
- Programa de Desenvolvimento de Aprendizes: 1068 h/a.

(*) Programa em andamento



EDUCAÇÃO FORMAL

A Unimed Fortaleza valoriza e incentiva o conhecimento e o crescimento dos seus colaboradores, e é com esse objetivo que a cooperativa abre inscrições para o incentivo à educação formal. Em 2017, 45 colaboradores se inscreveram para receber o benefício.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A Avaliação de Desempenho em 2017 teve adesão de 93%, representando um crescimento significativo em relação a 2016 (88%). O ponto de corte (nota média da empresa definida a partir dos resultados da avaliação) passou por modificações, sendo atualmente de 80%. Esse processo é fundamental, pois mensura a performance dos colaboradores, um excelente insumo que auxilia a definição de novas estratégias em busca da excelência.

JEITO DE CUIDAR

Para fortalecer a marca Unimed

nacionalmente e direcionar estratégias com foco no cliente, contribuindo com a evolução dos serviços e qualificação contínua das singulares, a Unimed do Brasil iniciou a implementação do programa “Jeito de Cuidar Unimed”. O objetivo da ação é de forma colaborativa e evolutiva promover o desenvolvimento das singulares, tendo como desafio ofertar ao cliente no dia a dia a filosofia da marca Unimed, ou seja, cuidar na essência.

A Unimed Fortaleza é uma marca que fala de saúde. Cuidar é ter atitude para solucionar e acolher, é estar presente a serviço do outro. A cooperativa tem disposição natural e vocação para esta missão, cuida de pessoas e leva este propósito além, valorizando também o mundo em que elas vivem. Por isso, busca, através das mais diversas ações voltadas para os colaboradores, Cuidar de quem cuida. Nessa perspectiva, a Unimed Fortaleza é uma das 13

singulares participantes do programa nacionalmente, analisando e discutindo sobre as boas práticas da cooperativa, por meio da observação de sete pilares, que são: estratégia, liderança, pessoas, sociedade, informação e conhecimento, infraestrutura e processos. Esses pilares serão disseminados entre públicos diversos, como clientes, colaboradores, cooperados, fornecedores e sociedade.



FÓRUM DE RH COM A GESTÃO:

Com o objetivo de promover uma discussão sobre temáticas relevantes à

gestão de pessoas, a Unimed Fortaleza oferece para seus gestores o Fórum de RH com a Gestão, que em 2017 promoveu 174 horas de treinamentos sobre os temas: Absenteísmo; Gerenciamento de banco de horas e/ou horas extras na perspectiva da nova legislação e Reforma Trabalhista

Nos dias 15, 16 e 17 de maio de 2017, a Unimed Fortaleza participou da primeira etapa de implementação do programa, adotado pelo Dr. João Borges, presidente da cooperativa, e conduzido por Erinaldo Santana do Marketing da Unimed do Brasil e profissionais da consultoria Thymus Branding, Eduardo Hiroshi e Regis Maia. Mais de 35 colaboradores, entre gestores e analistas de diversas áreas, participaram do encontro que carregou trocas de experiências e intensas reflexões. Foi elaborado um cronograma de

ações, definidos os responsáveis, e o acompanhamento está sendo feito pela área de projetos. A partir dessa perspectiva da marca, a cooperativa busca promover em suas diversas ações voltadas para os colaboradores, como os Guardiões da Excelência e a Gincana Hora da Saúde, por exemplo, a essência e o Jeito de Cuidar Unimed.

GPTW

O “Great Place to Work® - Melhores Empresas para Trabalhar” tem como objetivo pesquisar, identificar e premiar as organizações com os melhores ambientes de trabalho. A metodologia do GPTW leva em consideração cinco dimensões: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem. A Unimed Fortaleza foi destaque entre as 150 melhores empresas do Brasil para trabalhar, pontuando pela primeira vez na Pesquisa de Clima GPTW 2017 (Great Place to Work) nacional. O prêmio

GPTW Brasil é fruto de um trabalho com reconhecimento mundial de qualidade em gestão de pessoas. Através dele, a Unimed Fortaleza é avaliada por seus próprios colaboradores, e são as suas respostas que definem a pontuação e o ranking, tanto nacional quanto local.

O resultado foi fruto de um trabalho baseado na atenção aos cuidados com os colaboradores e na sua relação direta com clientes internos e externos. A premiação aconteceu no Espaço das Américas, em São Paulo, e apenas três Unimed's pontuaram entre as melhores do país.

A Unimed Fortaleza entende que só é possível alcançar um excelente ambiente de trabalho quando a equipe é formada por pessoas que acreditam nos valores da cooperativa e procuram fazer a diferença. Por isso, em 2016 voltou a figurar na lista das melhores empresas para trabalhar do Ceará, ranking do qual já fez parte por três anos consecutivos

(2010, 2011 e 2012). Em 2017, a Unimed Fortaleza permaneceu entres as melhores do estado.



Em 2017, a Unimed Fortaleza permaneceu entres as melhores do estado. Realizando um comparativo com 2016, o número de convidados, a participação, a quantidade de formulários respondidos e os comentários aumentaram de forma considerável, o que comprovou que a adesão à pesquisa está crescendo.

O resultado do ranking regional foi apresentado no dia 17 de novembro no Centro de Eventos Ceará. A cooperativa

ficou em 7º lugar entre as grandes empresas do Ceará. Para a festa de premiação, a Unimed Fortaleza lançou o concurso #orgulhodefazerparte, no qual os colaboradores tiveram a missão de escrever uma frase mostrando o porquê do seu orgulho em fazer parte da empresa. Os autores das 15 frases mais curtidas foram escolhidos para participar do evento.

GUARDIÕES DA EXCELÊNCIA

O objetivo do projeto é tornar visível e palpável a cultura de excelência da Unimed Fortaleza, identificando, dentro da cooperativa, os profissionais que melhor representam cada chave, para que estes se tornem parceiros na disseminação dessa cultura.

Dos 62 inscritos, 27 se destacaram e foram nomeados Guardiões da Excelência de 2017.

O grupo se reúne mensalmente para compartilhar os resultados das ações realizadas no período para trabalhar as chaves dentro da cooperativa e definir as ações para o próximo mês.



Segurança



Respeito



Cortesia



Agilidade

Desde a abertura do segundo ciclo do projeto, em alguns meses, foram trabalhadas ações de chaves específicas, como segue no planejamento a seguir:





AGO	Disseminação de todas as chaves
SET	Ações - Chave da Segurança
OUT	Ações - Chave do Respeito
NOV	Disseminação de todas as chaves
DEZ	Ações - Chave da Cortesia
JAN	Ações - Chave da Agilidade
FEV	Disseminação de todas as chaves
MAR	Ações Gerais/ Encerramento

COMITÊ DE INOVAÇÃO

Visando estimular o potencial criativo de seus colaboradores, em agosto de 2017 a Unimed Fortaleza lançou o 1º Desafio de Inovação Unimed Fortaleza. O evento surgiu a partir de uma iniciativa do Hub de Inovação e Ciência da cooperativa, que está atrelado ao objetivo estratégico “criar cultura favorável à inovação”, definido pelo planejamento estratégico. Ele irá promover meios para criar um ambiente inovador em duas frentes principais: pesquisa científica em assistência clínico-cirúrgica e inovação tecnológica e de processos.



CANAL DE ÉTICA

Este instrumento visa identificar e solucionar problemas dentro da cooperativa, por meio de denúncias realizadas pelos próprios colaboradores. A novidade faz parte de uma política anticorrupção que tem o objetivo de identificar possíveis comportamentos que possam comprometer a reputação da Unimed Fortaleza, como assédio moral, sexual, suborno, desperdícios de recursos, favorecimentos etc. Além disso, é possível sugerir melhorias. Em 2017, foram contabilizados 104 relatos no Comitê de Ética, que foram

apurados de forma séria e profissional e, os que foram comprovados, medidas apropriadas foram tomadas, em consonância com o nosso Regulamento Interno e Código de Conduta Ética, mantendo a cooperativa no mais alto padrão de ética e integridade.

Ações de Endomarketing

“Cuidar de quem Cuida”. Esse foi o lema durante o ano de 2017, com foco nos colaboradores.

• Missas e cultos

O colaborador também pode cuidar da sua espiritualidade através de encontros religiosos. No auditório da Sede, na primeira sexta-feira do mês, e no HRU, em todos os dias 13, ocorre a mis-

sa católica. Os cultos evangélicos ocorrem no HRU, na terceira quarta-feira do mês.

• **Prata da Casa**

Visa valorizar e reconhecer os colaboradores que estabeleceram vínculo empregatício com a cooperativa há 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos. Como reconhecimento pelos serviços prestados, é entregue ao colaborador um certificado e um mimo pelas mãos de seus diretores ou gestores.

• **Em dia com Você**

Durante o ano de 2017, o Em Dia com Você comemorou o aniversário dos colaboradores durante o período do trimestre. Foram realizados quatro eventos na Sede e quatro no HRU. Eles aconteceram nos meses de março, junho, setembro e dezembro.

• **Semana do Colaborador e Gincana Colaborativa**

Com o objetivo de reconhecer e valorizar

o colaborador da Unimed Fortaleza, foi instituído o dia 26 de maio como o Dia do Colaborador. Durante toda essa semana, diversas ações de reconhecimento e valorização foram realizadas. Em paralelo, aconteceu a segunda edição da Gincana

Colaborativa, que em 2017 inovou em suas provas com propostas de apresentações artísticas, e peça teatral. O encerramento da semana se deu com uma confraternização, com o tema boteco, que animou todos.



• **Criança no Cinema**

Realizada para filhos de colaboradores com idade entre 2 e 11 anos e 11 meses, teve em 2017 como local de exibição o UCI Ribeiro Iguatemi. Foram contemplados mais de 700 participantes entre crianças e acompanhantes. O filme exibido foi “O que será de nozes 2”.

• **Papai Noel na Sua Casa**

Em 2017 foi realizada a 5ª edição do projeto, que tem como objetivo promover, entre as famílias dos colaboradores visitados, o verdadeiro sentido cristão do Natal, levando uma mensagem de união, paz, amor e solidariedade e tendo como base a comemoração do nascimento de Jesus. Na ação são contemplados filhos de colaboradores registrados com idade entre 0 e 10 anos e 11 meses. Foram sorteados 50 colaboradores, entre todas as unidades.



• **Projeto Educacional**

Visa resgatar os valores educacionais, incentivando os filhos dos colaboradores e terceirizados da Unimed Fortaleza a se dedicarem aos estudos, fazendo-os compreender a importância de conquistar objetivos pessoais através de seus próprios esforços e estimulando a participação dos pais na vida escolar de seus filhos, reconhecendo os resultados positivos.

Em 2017, puderam participar do projeto os filhos registrados e em idade escolar do Ensino Fundamental I (1º ao 5º ano) de escolas públicas ou particulares de colaboradores e terceirizados da cooperativa. A avaliação dos alunos se dará através da média aritmética das notas de todas as disciplinas cursadas, desde que seja igual ou superior a oito (8,0). Serão premiados, no início de 2018,

os três primeiros alunos por ordem de classificação no período escolar, de acordo com o tipo de instituição educacional (pública ou particular). Os prêmios são os seguintes: um notebook para o primeiro lugar, um vale material escolar no valor de R\$ 750,00 para o segundo lugar e um vale material escolar no valor de R\$ 375,00 para o terceiro lugar.

• Outras iniciativas de Endomarketing

Em parceria com as áreas de Marketing, ASERH e Comunicação, foram realizadas ações (palestras, brindes, jogos etc.) que envolvem datas comemorativas como Dia das Mães, Dia dos Pais, Outubro Rosa, Novembro Azul, Semana da Enfermagem HRU, Campanha de Lavagem das Mãos, SIPAT, e Gincana da Excelência

AUTOMATIZAÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Com o objetivo de otimizar o acesso ao resultado mensal do absenteísmo e reduzir a possibilidade de erros na geração dessas informações, a Unimed Fortaleza finalizou, em outubro, o processo de automatização desse processo. Agora, o próprio gestor tem, a qualquer momento, acesso à geração de relatório, através do Portal RM, e às informações.

COMISSÃO DE ABSENTEÍSMO

Com o objetivo de reduzir índice de absenteísmo na cooperativa foi realizada a comissão de Absenteísmo composta por representantes da ASERH, SESMT, Medicina Preventiva e Gestores. A comissão buscou estratégias para redução deste índice, acompanhar indicador mensal-

mente, traçar plano

de ação para acompanhamento periódico pelas áreas envolvidas e promover mais saúde e qualidade de vida aos colaboradores.

As ações propostas pela comissão foram:

- Mapeamento do perfil epidemiológico dos colaboradores;
- Grupo controle acompanhado pela Medicina Preventiva;
- Evento periódico de promoção à saúde: Saúde em Foco (massoterapia, ginástica laboral, vacinação, verificação de pressão, glicose);
- Lançar gincana Hora da Saúde.

A seguir, seguem as ações com detalhes que foram realizadas em 2017:

AÇÃO PERIÓDICA DE PROMOÇÃO À SAÚDE: MASSOTERAPIA

O projeto visa oferecer, no ambiente de trabalho, momentos de relaxamento

de forma rápida, contribuindo para a saúde física, psicológica e social dos colaboradores e tornando-os mais satisfeitos e produtivos. A Unimed Fortaleza busca sempre promover meios para a formação de uma cultura saudável, harmonizando os aspectos pessoais e profissionais, e fomentando a cultura de viver com qualidade através da massoterapia.



GINCANA HORA DA SAÚDE: ONDE O DESAFIO É VIVER BEM

Como parte do Programa de Qualidade de Vida do Colaborador, em 2015 foi implementado o projeto Hora da Saúde, que tinha por objetivo promover o bem-estar entre os colaboradores através de atividades relaxantes, ginástica laboral e alimentação saudável. O projeto foi um sucesso durante os anos de 2015 e 2016 e, para dar continuidade a ele em 2017, foi elaborada uma nova roupagem com o título de Gincana Hora da Saúde. A iniciativa tem o objetivo de estimular

o cuidado com a saúde, promover o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários da Unimed Fortaleza. Além disso, a Gincana Hora da Saúde incentiva a prática de hábitos saudáveis, através de ações pensadas e planejadas para este fim, e busca, em médio prazo, reduzir o índice de absenteísmo, aumentando a produtividade.



MASSOTERAPIA	
MÊS	QUANTIDADE
Janeiro	2.156
Fevereiro	1.941
Março	2.486
Abril	1.516
Maior	1.855
Junho	1.937
Julho	1.814
Agosto	1.639
Setembro	1.886
Outubro	1.920
SOMA TOTAL	19.150
MÉDIA ANUAL	1.915

A Gincana Hora da Saúde, realizada em parceria com o SESMT, a Medicina Preventiva, o Marketing e a ASERH, foi um sucesso. Foram inscritos mais de 100 colaboradores e cada participante passou por uma avaliação com nutricionista da Medicina Preventiva e equipe da Medicina do Trabalho SESMT, recebendo orientações de alimentação, de saúde e aferição de pressão.

Foram 132 colaboradores inscritos, um total de 10 equipes formadas com média de 13 participantes por equipe.

Na jornada em busca de mais qualidade de vida, todos os participantes passaram por avaliações com a Medicina Preventiva e o SESMT, além de acompanhamento mensal, com dicas de alimentação, atividade física e mensuração dos resultados.

As provas da primeira edição da Gincana Hora da Saúde, foram divididas em atividades e desafios:

Corra na Frente: o objetivo deste desafio

foi estimular as equipes a realizarem atividades físicas regularmente.

Eu na Corrida Unimed: aproveitando o evento da corrida Unimed Fortaleza que sempre acontece em outubro em comemoração ao dia do médico, a prova teve como objetivo reforçar a prática de atividade física respeitando o limite de cada participante.

Hoje pode ser saudável: por meio da mudança de hábitos, os participantes foram desafiados a praticar uma alimentação saudável em um final de semana.

Desafio 15 Dias Ativos: o Desafio foi permanecer ativo nas práticas de atividades físicas durante 15 (quinze) dias (com 2 [duas] folgas na semana) até o período estipulado no manual.

Calendário Saudável: o objetivo foi seguir uma alimentação saudável durante 2 (duas) semanas (exceto, sábado e domingo).

Circuito Funcional: o desafio foi realizar o circuito funcional no menor tempo possível, recebendo pontuação as 4 (quatro) equipes

com menores tempos.

É Hora de Se Mexer: “É hora de se mexer” foi a última prova da Gincana Hora da Saúde, dessa vez, a proposta foi elaborar uma apresentação de dança para o encerramento.

Desafio Perder para Ganhar: o Desafio Perder para Ganhar teve como objetivo de estimular o cuidado com a saúde e a mudança de hábito para ter uma vida com mais qualidade. Nesse desafio, os participantes tiveram que mostrar os resultados através da redução de peso e IMC.

As atividades serviram de preparação para a realização do desafio, ambas valeram pontos e foram realizadas em cada mês, até o final da gincana que foi dia 14/12/2017.

ENCERRAMENTO

Cuidar das pessoas de uma forma que elas possam se sentir muito mais felizes e realizadas”, essas foram as exatas palavras do Dr. João Borges, presidente da Unimed Fortaleza, três meses atrás, na abertura da I Gincana Hora da Saúde.

Determinação, foco, objetivo e, por fim, vitória

são palavras que separadas têm significados diferentes, mas que juntas, caracterizam os colaboradores Unimed Fortaleza que chegaram à reta final da I Gincana Hora da Saúde, no dia 14/12.

Superando um obstáculo de cada vez, as equipes da Gincana, formadas na abertura do evento, se uniram com o objetivo de superar suas dificuldades, conquistar uma maior qualidade de vida e tornar comum as práticas de bem-estar no seu dia a dia, dentro e fora da cooperativa.

Ao final do evento, após o somatório de todas as provas, enfim foram divulgados os ganhadores da I Gincana Hora da Saúde. Com um total de 5.540,0 pontos, a primeira grande campeã da disputa foi a equipe Big Perde, que subiu ao palco explodindo de alegria, para receber sua linda bolsa térmica personalizada. A vacinação, verificação de pressão, glicose são realizadas durante todo o ano de 2017, inseridas em diversos programas. A ginástica laboral é realizada por escalas, contemplando todas as unidades da Cooperativa.

Todas as ações relatadas tiveram como objetivo reduzir o % do Indicador Estratégico, onde a meta é de 2,70%. A seguir, painel que comprova a melhora progressiva nesse índice:

Ref.	Indicador s/ RB	META 2017	2017												ACUM 2017		
			Inf	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov		dez	
II	Percentual de absenteísmo	2,70%	Result:	2,26%	2,26%	2,78%	3,39%	4,30%	3,05%	2,06%	2,50%	2,70%	2,19%	2,45%	2,67	3,15%	
			Meta	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%	2,70%
			Farol	✓	!	!	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗

PROJETO IMPLANTAÇÃO DE BUSINESS PARTNER

Durante o período de julho a outubro/2017, a Unimed Fortaleza começou os estudos sobre um novo modelo de Recursos Humanos: Business Partner. Foi realizado o Curso de Formação, com participação de 12 colaboradores da Gestão de Pessoas. Além disso, foram realizadas 3 visitas de Benchmarking em grandes empresas. Com base nos estudos realizados, em novembro/2017 foi aprovado o Projeto Estratégico: Implantação de Business Partner.

JUSTIFICATIVA DO PROJETO

A seguir, alguns pontos que justificam o projeto:

- RH distante dos Gestores;
- Ausência de maior atuação do RH no negócio;
- Falta de alinhamento das práticas de Gestão de pessoas na cooperativa.

BENEFÍCIOS DO PROJETO

Este projeto traz como benefícios os itens a seguir:

- RH mais próximo dos gestores e atuando focado no negócio;
- Melhoria no entendimento da política de Gestão de Pessoas para reduzir as quebras;
- Agilidade nas respostas das demandas às áreas;
- Redução da rotatividade e absenteísmo dos colaboradores;
- Aproximação dos gestores com as práticas de Gestão de Pessoas;
- Otimização das verbas disponíveis para Gestão de Pessoas;
- Maior adesão das práticas de Gestão de Pessoas (AD, PDI, Clima, GPTW etc).

A photograph of a business meeting with a teal overlay. In the foreground, a pair of glasses and a pen rest on a document with charts. In the background, a person in a suit is holding a pen over a document. The image is partially covered by a yellow and purple geometric shape on the right side.

CONFORMIDADE COM
NORMATIZAÇÕES DA ANS
- COMPLIANCE [G4-EN29]



Em 2017, a Gerência de Informações Estratégicas e Atuariais (GIEAT), responsável pelo Business Intelligence corporativo, pela precificação dos produtos e pelo cálculo das provisões técnicas e estudos demográficos e atuariais da carteira de beneficiários, contribuiu para a melhoria dos resultados da Unimed Fortaleza na ordem de R\$ 2 milhões. O número foi resultado de melhorias na metodologia própria para o cálculo da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA), de forma a melhor adequá-la ao risco da operadora.

A GIEAT, a partir de novembro de 2017, com uma reestruturação das áreas de informações, passou a assumir todos os trabalhos relacionados a reajustes de planos de saúde, se tornando a principal área a fornecer subsídios relacionados às receitas e aos beneficiários.

O coordenador da área participa como representante da Unimed Fortaleza na Comissão Permanente de Solvência da ANS (CPS), integrado por membros das grandes operadoras do país e que possui foco na sustentabilidade no setor através

da discussão de modelos internos de capital e compartilhamento de riscos.

Outras ações importantes foram as seguintes:

- Participação do debate “Incorporação de Tecnologias e Impactos na Operação e Precificação na Saúde Suplementar” na 8ª Conferência Brasileira de Seguros, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (Conseguro);
- Realização de fóruns de discussões sobre novas normas publicadas pela ANS e o



- Mercado de Saúde Suplementar junto às áreas afins e ao Conselho Fiscal;
- Participação da equipe em vários eventos e treinamentos relacionados ao mercado de saúde suplementar, visando à melhoria profissional;
 - Participação ativa no Comitê de Inovação da Unimed Fortaleza (Inovativa);
 - Disponibilização de informações estratégicas e de controles corporativos à alta gestão de forma mais objetiva por meio do INFO CONTROL, do INFO PRESI e do Infográfico.

GEORC – GERÊNCIA DE ORÇAMENTO, CONTABILIDADE E TRIBUTOS

Destaca-se o trabalho desenvolvido pela área de orçamento a implantação do Empenho Orçamentário, viabilizando o controle absoluto da movimentação das contas, iniciado com 09 contas contábeis.

Nesse processo, foi necessário treinar as pessoas envolvidas no trabalho de elaboração, controle e acompanhamento do orçamento. O controle absoluto significa uma mudança significativa na cultura da empresa e exigirá um maior rigor e precisão por parte das pessoas no momento de confecção dos orçamentos das áreas.

COMITÊ DE ESPECIALIDADES

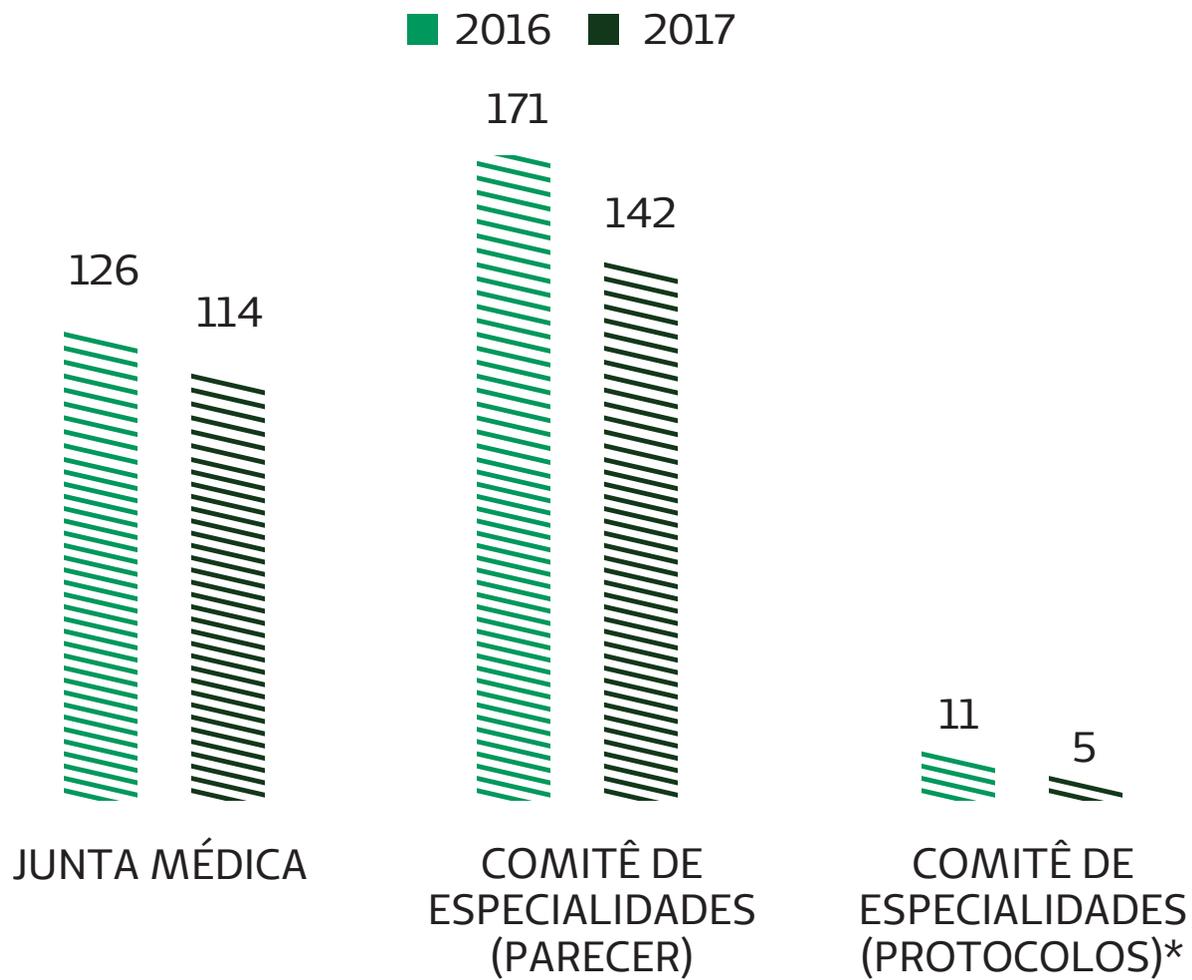
O Comitê de Especialidades (COMESP) da Unimed Fortaleza foi criado com o objetivo de reunir as especialidades médicas na elaboração de normativas, protocolos e/ou diretrizes para respaldar a conduta do médico cooperado na prestação da assistência aos nossos beneficiários e eliminar os entraves administrativos para liberação dos procedimentos junto às auditorias.

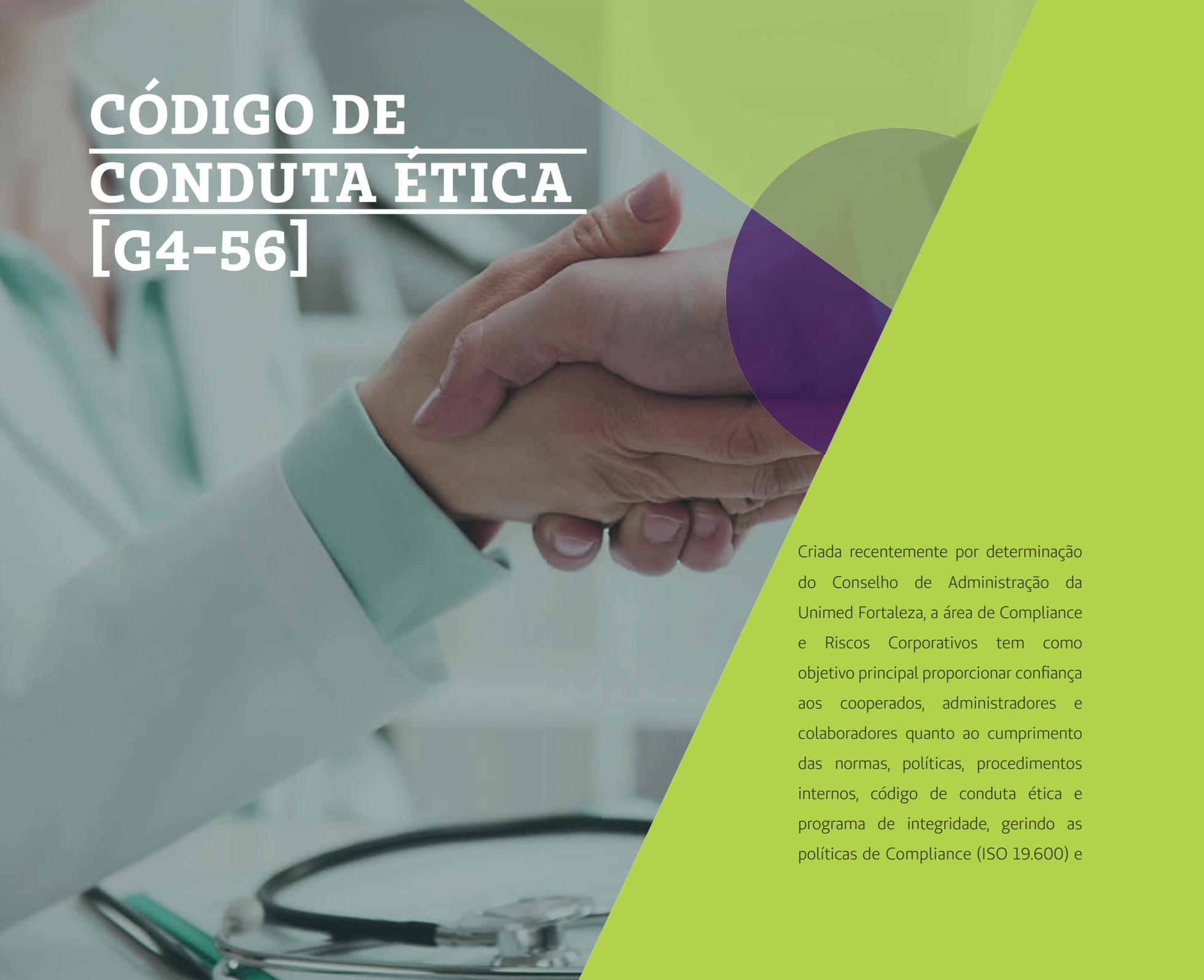
Em 2017, foram elaborados os novos formulários e protocolos do uso de imuno

biológicos na Reumatologia, que será um avanço no tratamento dos pacientes reumatológicos com efetividade e melhor custo benefício.

Com a publicação da Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde em junho de 2017 (RN nº 424/2017), o COMESP passou a ser responsável pelo cumprimento desta RN através do gerenciamento das juntas médicas.

No segundo semestre de 2017, foi firmada a parceria junto à Associação Médica Cearense (AMC), referendando os médicos do COMESP como árbitros e possibilitando mais agilidade no cumprimento dos prazos legais da RN 424. Esta parceria possibilitou à AMC divulgar o modelo do Comitê de Especialidades (COMESP) junto ao grupo Unidas com probabilidade de abertura de novos campos de atuação ao médico cooperado.





CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA [G4-56]

Criada recentemente por determinação do Conselho de Administração da Unimed Fortaleza, a área de Compliance e Riscos Corporativos tem como objetivo principal proporcionar confiança aos cooperados, administradores e colaboradores quanto ao cumprimento das normas, políticas, procedimentos internos, código de conduta ética e programa de integridade, gerindo as políticas de Compliance (ISO 19.600) e

Riscos Corporativos (ISO Criada Criada Criada recentemente por determinação do Conselho de Administração da Unimed Fortaleza, a área de *Compliance* e Riscos Corporativos tem como objetivo principal proporcionar confiança aos cooperados, administradores e colaboradores quanto ao cumprimento das normas, políticas, procedimentos internos, código de conduta ética e programa de integridade, gerindo as políticas de *Compliance* (ISO 19.600) e Riscos Corporativos (ISO 31.000), programa de integridade, bem como zelando pela conformidade dos processos e operações internos do negócio da operadora e avaliando os riscos corporativos e suas criticidades em parceria com todas as áreas da operadora.

PRINCIPAIS AÇÕES:

- Atualização e publicação da Política de Riscos Corporativos e da Política de Compliance na intranet;



- Realização de treinamento e palestras sobre *Compliance*, Riscos Corporativos, Canal de Ética e Lei Anticorrupção para mais de 450 pessoas dentre eles diretores, gestores e colaboradores, inclusive os recém-admitidos;

- Participação no monitoramento dos riscos de projetos estratégicos: foram mapeados os riscos de 14 projetos (orçamento global de R\$ 12.081.768,81), elaborando as respectivas matrizes de riscos e os informes à diretoria e às superintendências em conjunto com a área de projetos;

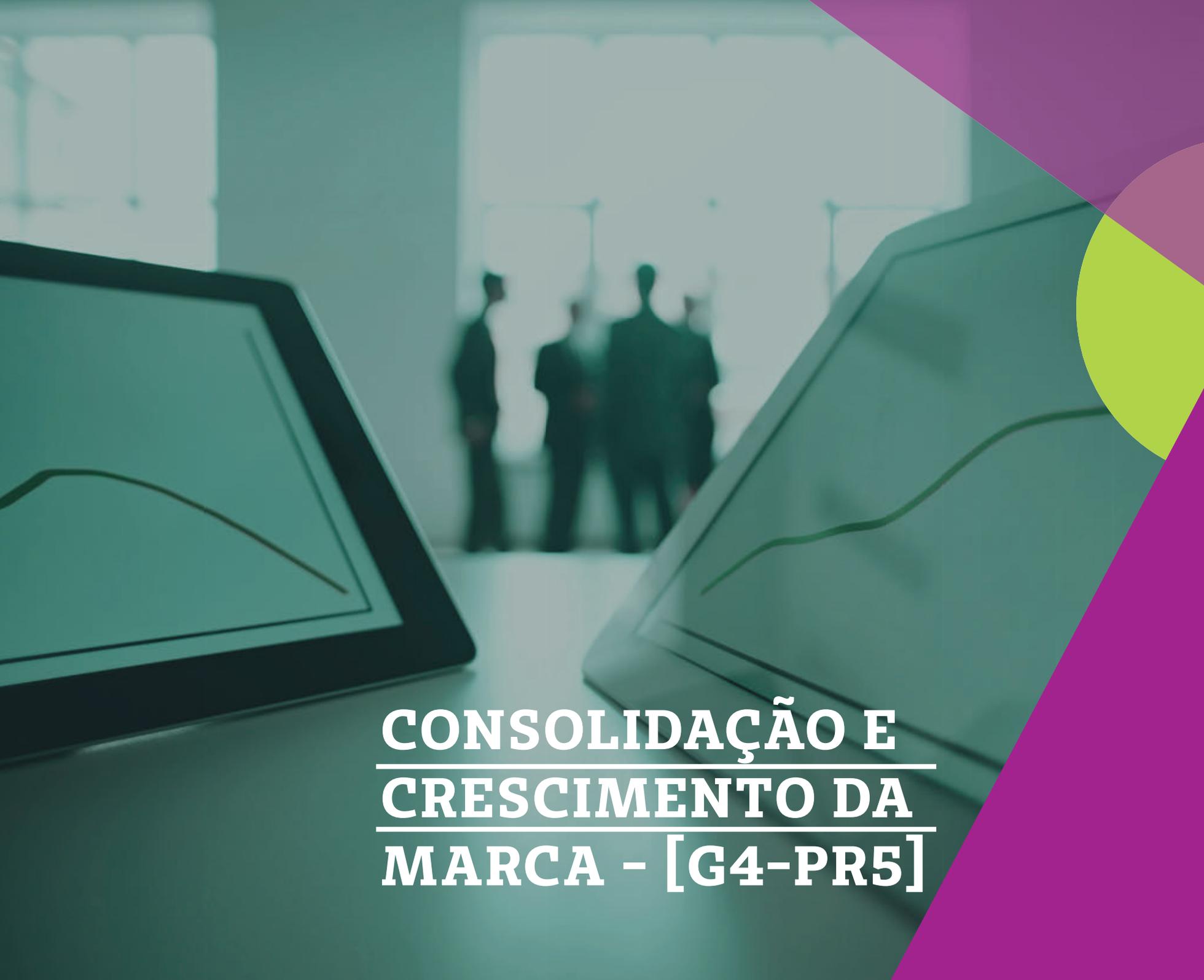
- Realização da inscrição e elaboração das informações e comprovações para

o Selo de Integridade - Empresa Pró-Ética do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU). No Estado do Ceará, somente a Unimed Fortaleza e outra empresa cumpriram os requisitos de submissão para avaliação;

- Início do projeto de geração de informações com a tecnologia Big Data;

- Geração de informações da responsabilidade da área necessárias à participação nos indicadores de Riscos e Lei Anticorrupção do Instituto Ethos e da Unimed do Brasil.



The background features a blurred office scene with several people in business attire standing near large windows. In the foreground, two computer monitors are visible, each displaying a line graph with an upward trend. The image is overlaid with a semi-transparent teal filter and a decorative graphic on the right side consisting of overlapping purple and yellow circles.

CONSOLIDAÇÃO E
CRESCIMENTO DA
MARCA - [G4-PR5]

O planejamento do Marketing e Comunicação da Unimed Fortaleza é realizado de forma a construir um relacionamento de valor com os clientes e a sociedade como um todo. A proposta contínua é de convidar todos os clientes a vivenciar a marca e fazer parte do mundo Unimed não somente na hora em que eles precisam da assistência médica. Diariamente, a cooperativa almeja estar mais presente na vida dos clientes por entender que isso é fundamental para o relacionamento se tornar cada vez mais próximo.

Para proporcionar a experiência positiva que o público deve ter com a marca, algumas ações receberam melhorias, outras foram ampliadas e algumas foram lançadas e já estão impactando o mercado.

Diante deste contexto, o planejamento de Marketing e Comunicação da Unimed Fortaleza para 2017 foi baseado nos seguintes objetivos:

- Aumentar receita (novos negócios, serviços, produtos);
- Reduzir despesas (relacionamento, fidelização);

- Fortalecer a marca (branding e reputação);
- Aumentar a satisfação do cliente (qualidade).

Essas metas foram reforçadas através de campanhas e novos projetos que foram implantados. Não houve aumento relevante nos investimentos para o setor de Marketing e Comunicação em 2017, e foi registrada uma redução percentual em relação à Receita Operacional Líquida aplicada em 2016. Com a missão de “Desenvolver estratégias inovadoras que gerem valor de marca para clientes, colaboradores, cooperados



PROPORÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM MARKETING:

ANO	% INV MKT REALIZADO / ROL*
2010	1,34%
2011	1,20%
2012	0,95%
2013	1,01%
2014	0,63%
2015	0,69%
2016	0,69%
2017	0,63%

*ROL: Receita Operacional Líquida.

e mercado, visando a sua satisfação e potencializando as vendas”, a estratégia para 2017 foi definida com o objetivo de fortalecer a marca e otimizar os resultados, com foco no resultado sustentável e na diferenciação por qualidade, como especificado a seguir.

CAMPANHAS INSTITUCIONAIS E PROMOCIONAIS

CORPORATIVA - FUJA DO TANTO FAZ

- Origem: Local
- Foco: Pessoa Jurídica
- Público-alvo: Empresários
- Período: 19/março a 06/maio/2017
- Mídia: TV aberta, TV fechada, rádio, jornal, mídia indoor, mobiliário urbano e mídias digitais



Plano de saúde é tudo igual? Com esse questionamento, a Unimed Fortaleza pensou em uma campanha focada no público empresarial com o desafio de desmistificar a tendência de que o empresário comum escolhe o plano de saúde baseado em um

“tanto faz”, definido apenas pelo preço. A campanha alertou os empresários de que a escolha de um bom plano de saúde é tão importante quanto a escolha de um bom empregado, pois é um diferencial na contratação, na satisfação e na retenção de funcionários.

INSTITUCIONAL – MUDE 1 HÁBITO

- Origem: Nacional
- Foco: Institucional
- Público-alvo: Geral
- Período: 18/junho a 07/agosto/2017
- Mídia: TV, rádio, anúncios de jornal e mobiliário urbano

O Sistema Unimed vem adotando a tendência do mercado de disseminar o conceito de bem-estar, ou seja, incentivar um padrão de promoção e atenção integral à saúde, evidenciando a qualidade de vida e a adoção de hábitos saudáveis – discurso que a Unimed Fortaleza já vinha praticando tanto em suas campanhas como em suas ações. A adoção da campanha Mude 1 Hábito,

desenvolvida pela Unimed Brasil, otimizou os custos de produção e contribuiu fortemente para reforçar o posicionamento de marca.

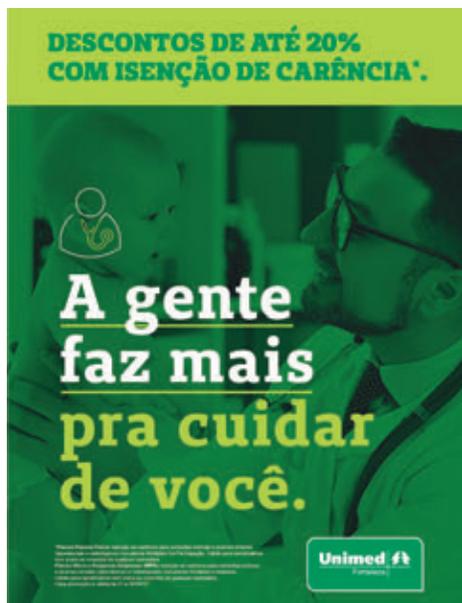


MÍDIA EXTERIOR – A GENTE FAZ MAIS PARA CUIDAR DE VOCÊ

- Origem: Local
- Foco: Promocional
- Público-alvo: Geral
- Período: 21/agosto a 06/outubro/2017
- Mídia: outdoor, mobiliário urbano (relógios e abrigos), backbus, empena, TVs indoor, material de apoio de vendas (cartazes, ban-

ner e panfletos) e o apoio dos canais das mídias digitais.

Para a Unimed Fortaleza, cuidar é mais que atender bem os clientes. É ajudá-los a ter uma vida mais saudável. Para reforçar esse posicionamento, foi veiculada a campanha “A gente faz mais para cuidar de você”, que contou também com apelo promocional mais agressivo através de desconto e redução de carência.



- FIM DE ANO – UNIMED FORTALEZA CADA VEZ MELHOR

- Origem: Local
- Foco: Institucional
- Público-alvo: Geral
- Período: Dezembro/2017 a Fevereiro/2018

A chegada de um novo ano estimula a reflexão do que devemos fazer para sermos melhores. Nessa perspectiva, a campanha procura exaltar que esta vontade de ser cada vez melhor faz parte da filosofia da Unimed Fortaleza e motiva suas ações, mostrando o processo de evolução da cooperativa ao longo de sua história recente e o que faz dela uma cooperativa pronta para o futuro. A campanha demonstra a solidez da Unimed Fortaleza, que vai além na hora de cuidar dos seus clientes, colaboradores e médicos cooperados.

CAMPANHAS DE DIVULGAÇÃO

CLUBE DE VANTAGENS “MAIS”

O Clube de Vantagens “Mais” é um benefício agregado ao plano de saúde exclusivo para os clientes. O programa concede descontos que variam de 10% a 50% em diversos estabelecimentos conveniados em todo o Brasil.

Em 2017, o Clube de Vantagens “Mais” teve como objetivo tornar perceptível, para o cliente, o uso da carteira do plano no seu dia a dia. O programa passou por uma fase de revitalização,

captando novos parceiros e utilizando novas estratégias de divulgação. O número de parceiros triplicou e ganhou nomes de peso no mercado, como Ibyte, Netshoes e Drogasil.

Hoje são 43 parceiros nos mais diversos segmentos: gastronomia, educação, entretenimento, saúde, shopping, serviços e conveniência. O programa oferece, portanto, variedade e diversidade de serviços e incentiva o uso da marca Unimed Fortaleza em todo o Brasil.

APLICATIVO MINHA UNIMED - SEU PLANO DE SAÚDE ONDE VOCÊ ESTIVER

O aplicativo Minha Unimed chegou para facilitar a vida dos clientes. Ele traz mais comodidade, praticidade, é rápido, fácil de baixar e dá acesso a vários serviços do plano sem burocracia nenhuma, agilizando o atendimento. A campanha iniciou em agosto e teve como mote mostrar que em qualquer lugar os clientes Unimed Fortaleza

podem ter acesso ao seu plano de saúde. A chamada “Seu plano de saúde onde você estiver” foi o direcionamento prático para a campanha desenvolvida. A estratégia foi utilizar principalmente os canais online da cooperativa e as mídias digitais para divulgar mais esse serviço que facilita a vida dos clientes. Também foram desenvolvidos anúncios de jornal, spots de rádio e TVs indoors.



PROJETOS & AÇÕES

ESPAÇO UNIMED ATIVA (POP UP STORE)

Com o sucesso das edições anteriores, a Unimed Fortaleza reinstalou, no Aterro da Praia de Iracema, o Espaço Unimed Ativa, local que disponibilizava empréstimo de equipamentos para a prática de atividade física ao ar livre. Foram duas edições do espaço e a Unimed Fortaleza enxergou a oportunidade de fornecer benefícios aos seus clientes e à sociedade, reforçando o pilar da atividade física e agregando valor e satisfação da comunidade à marca.

Tendo a segunda edição realizada em janeiro, o espaço contou com mais de 119 itens disponíveis para atividades como beach tênis, stand up paddle, vôlei de praia, patins e skate, entre outros, rendendo mais de 1.800 empréstimos durante as duas semanas em que ficou ativo. Além disso, os empréstimos eram feitos mediante doação de alimentos

não percebíveis que, posteriormente, foram entregues para instituições parceiras da área de Responsabilidade Socioambiental, fortificando o pilar social praticado pela Unimed Fortaleza e entregando um propósito a mais para a ação.



ASSESSORIA ESPORTIVA UNIMED ATIVA

Lançamento da 3ª turma (Cambéba).
Lançada em 2015, a Assessoria Esportiva Unimed Ativa vem, a cada ano, ganhando mais destaque. Em 2017, o lançamento da terceira turma marcou

a trajetória desse projeto, que é sucesso entre os clientes, vitrine para a marca e argumento de vendas.

Com nova proposta de horário e área de atuação, desta vez no Cambéba, em período noturno, a Unimed Fortaleza abrange cada vez mais espaços para a promoção de vida saudável. Com uma lista de mais de 150 alunos convocados, observa-se que a expansão do projeto se deu de maneira assertiva.

11ª CORRIDA UNIMED FORTALEZA

Seguindo sua proposta de inovação e prezando sempre pela qualidade de seus eventos, a 11ª Corrida Unimed Fortaleza brindou os fortalezenses com duas

novas modalidades organizadas pela cooperativa: a meia maratona (21 km) e a categoria de 2 km. Desta forma, a competição agraciou veteranos e novos corredores. Além da novidade, foram mantidas as categorias de 5 e 10 km. A corrida é uma iniciativa em alusão ao Dia do Médico, comemorado anualmente no dia 18 de outubro. A edição de 2017 também fez parte da comemoração dos 50 anos do Sistema Unimed.

Com mais de 3.400 competidores, a corrida foi marcada pela impecável organização e o apoio de grandes marcas como Sicredi, Mercadinho São Luiz, Indaiá, Iguatemi e Unimed Seguros.





1º CONGRESSO MÉDICO UNIMED FORTALEZA

Pela primeira vez em sua história, a Unimed Fortaleza realizou seu primeiro congresso médico.

A Gerência de Marketing e Comunicação propiciou apoio logístico, de identidade visual e de divulgação, participando da Comissão Organizadora e estando atuante em todo o desenvolvimento do evento.

PATROCÍNIOS

A Unimed Fortaleza tem a oportunidade de atuar de maneira estratégica dentro do cenário local, seja ativando sua marca, firmando um relacionamento ou agregando valor junto aos parceiros. Em 2017 foram 110 patrocínios nos âmbitos esportivo, social, de relacionamento e médico. Os principais objetivos das ações foram a ativação da marca, a promoção de relacionamento e a valorização dos

médicos cooperados, que representam 55% dos patrocínios realizados.

BICICLETAR

O Sistema Bicicletar é o principal patrocínio e o que traz o maior retorno de marca, fortalecendo o propósito de promoção à saúde da Unimed Fortaleza. A ação garante alta visibilidade, valorização para a marca, integração com o posicionamento e branding (aliado a políticas ambientais e de mobilidade urbana). Também propaga os valores e colabora para a saúde da marca.

O retorno extrapola os moldes convencionais de mensuração e sua taxa de utilização coloca o sistema como o mais usado no Brasil. São 193 mil usuários registrados e quase 2 milhões de viagens já realizadas (dados de dezembro de 2017 fornecidos pela Serttel, empresa responsável pela operação do serviço).

Em 2017 a Unimed Fortaleza expandiu o



patrocínio para o Mini Bicicletar, sistema de bicicletas compartilhadas para o público infantil, visando o incentivo a uma vida mais ativa entre pais e filhos. O sistema conta com cinco estações instaladas em praças de referência, distribuídas pelos principais bairros da cidade: Praça das Flores, Luiza Távora, Pólo de Lazer Sargento Hermínio, Beira Mar (Parque Bisão) e Lago Jacarey.

TIMES

Atuando de forma contínua, a Unimed Fortaleza manteve seu patrocínio junto aos principais times de futebol da cidade (Ceará e Fortaleza) e no time Basquete Solar. O apoio resulta em grande exposição da marca, com dezenas de transmissões de jogos, entrevistas e milhares de pessoas presentes nas disputas.

No fim de 2017, devido à ascensão dos dois principais times de futebol (Fortaleza para a 2ª divisão e Ceará para a 1ª divisão), a marca ganhou tanto em exibição quanto em retorno.

PISTATIVA DO IGUATEMI

Espaço estruturado para a prática de caminhada e corrida, todo personalizado com a identidade visual da Unimed Fortaleza. É utilizado por dezenas de assessorias esportivas (durante as manhãs) e, no resto do dia, impacta junto aos milhares de clientes que visitam o shopping.

MÍDIAS DIGITAIS: INBOUND MARKETING

Estamos em uma nova era, na qual o consumidor está mais exigente e realiza mais pesquisas online antes de comprar um produto ou contratar algum serviço na web. O Inbound Marketing é uma forma de marketing em que você foca seus esforços para que os clientes venham até você, ao

invés de você ir até eles. A técnica utiliza-se de estratégias baseadas em conteúdo, alimentando o possível cliente (lead). Por ser uma estratégia que visa à comunicação com o cliente, oferecendo valor antes mesmo de oferecer um produto ou serviço, o Inbound Marketing traz resultados através de engajamento com o usuário pela automação dos processos de marketing e vendas. A solução visa facilitar a criação de landing pages, automatizar o fluxo de envio de e-mails e criar campanhas online com melhor acompanhamento dos resultados digitais.

FUNIL DE MARKETING E VENDAS

Agora é possível ter uma visão geral dos acessos e também do número de vendas provenientes das ações do Inbound Marketing, melhorando, assim, a gestão da informação.

O Funil de Marketing e Vendas traz indicadores principais do Marketing: visitantes, leads, leads qualificados, oportunidades e vendas. Ele é baseado na Jornada de Compra, processo pelo qual as pessoas que se relacionam com a empresa passam até o momento em que se tornam clientes.

CRESCIMENTO DE ACESSOS AO BLOG VIVER BEM

Como principal estratégia de Inbound, foi dada atenção especial ao Blog Viver Bem, desenvolvendo conteúdo direcionado para as personas (perfis que representam o cliente ideal de uma empresa) da Unimed Fortaleza. O canal ganhou grande relevância, pois se tornou uma máquina de geração de leads. O número de visitas mensais passou de 5 mil para 24mil. Todo o material é planejado e produzido pelas células de Mídias Digitais e Comunicação e aprovado por profissionais da Unimed Fortaleza.



NOVO CANAL DO YOUTUBE

Você sabia que o Youtube tem mais de 1 bilhão de usuários? E o canal da Unimed Fortaleza é um sucesso, com o maior em número de inscritos entre as Unimed singulares. Em 2017, a área de Publicidade e Propaganda inovou, trazendo um novo formato para os vídeos do canal Unimed.

Mais interativo, toda semana o canal tem um novo vídeo com dicas de saúde,

qualidade de vida e bem-estar. A novidade já começou! Os vídeos são apresentados pela digital influencer Ingrid Machado. Conhecida nas redes sociais, Ingrid divide com os seus seguidores o dia a dia e os desafios de manter uma alimentação saudável diante das restrições alimentares de sua pequena filha, que nasceu com intolerância à proteína do leite de vaca.

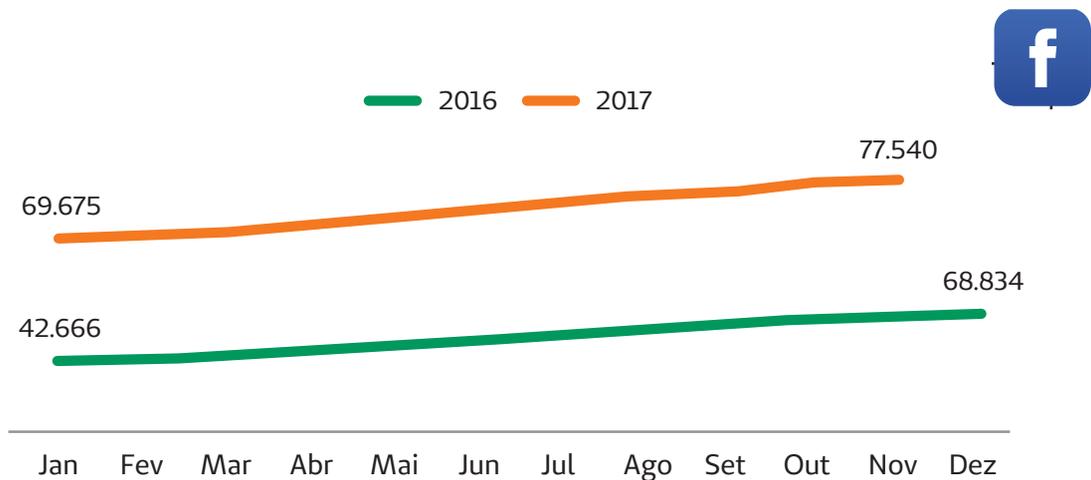
O planejamento do conteúdo é feito

mensalmente, a partir de uma análise dos temas mais buscados em ferramentas de pesquisa na internet. Já foram gravados 15 vídeos com diversos temas relevantes - como o autismo, que já apresentou mais de 6.700 visualizações orgânicas. O canal conta com mais de 12.600 inscritos e registrou aumento de 31,76% este ano, em relação a 2016. Os vídeos também são utilizados no Blog Viver Bem, como forma de atrair e engajar as pessoas.



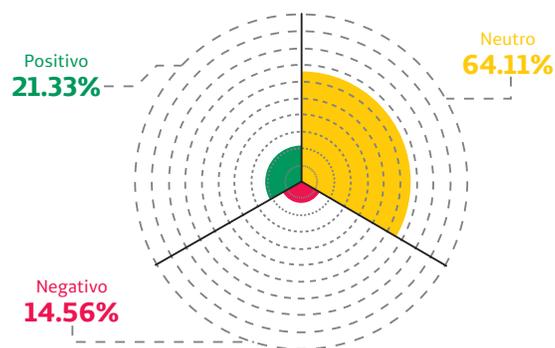
FACEBOOK

Em 2017 a Unimed Fortaleza ampliou ainda mais a base de curtidores da sua página no Facebook, chegando a mais de 77 mil pessoas em novembro deste ano. Houve um aumento de 18% no número de pessoas que acompanham a marca na rede social, em comparação com o total de 2016.

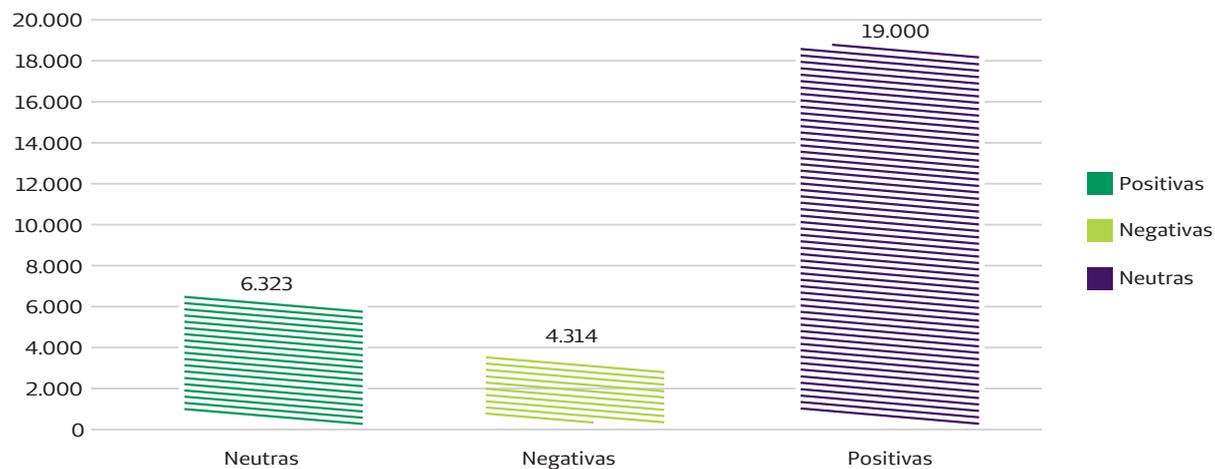


De janeiro a dezembro de 2017, a Unimed Fortaleza foi mencionada 29.637 vezes (19.000 neutras, 4.314 negativas, 6.323 positivas) nas mídias sociais Facebook, Twitter e Instagram.

Representação de Sentimento

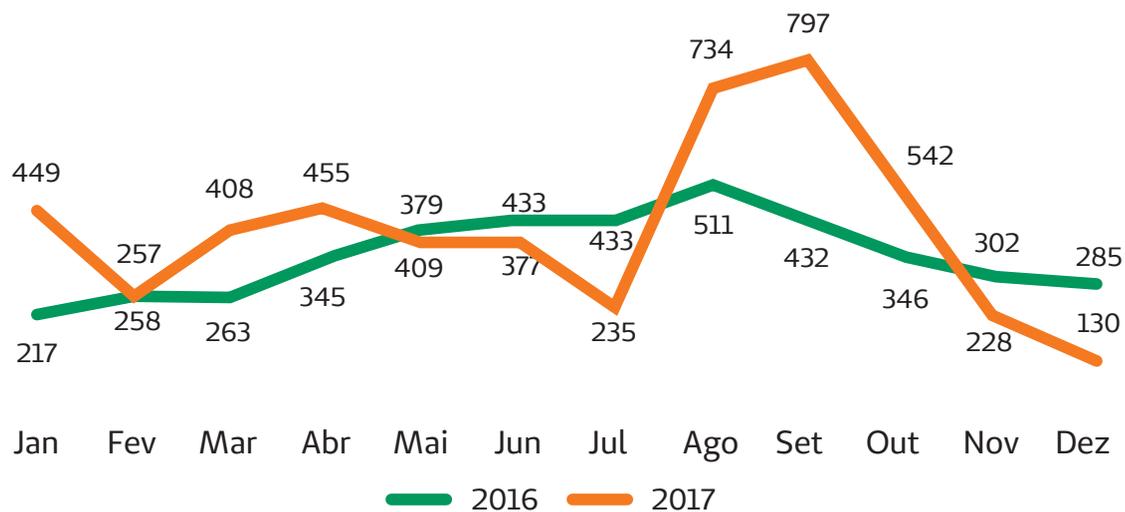


2017
Saúde da Marca
85%



Houve um aumento de 18% das interações, comparando com o mesmo período de 2016. Nota-se que em agosto e setembro de 2017 houve um pico de interações, reflexo da Corrida Virtual.

Interações com usuários nas mídias sociais



UNIMED FORTALEZA NO TOPO

Para aproximar a gestão, engajar e ampliar a comunicação interna com os colaboradores da Unimed Fortaleza, foi criado um espaço exclusivo no Facebook para interação e compartilhamento de experiências envolvendo a marca ou o local de trabalho.

Essa é uma oportunidade para o colaborador ficar conectado com tudo que acontece nos bastidores da Unimed Fortaleza: eventos, notícias, campanhas, ações internas ou fatos importantes relacionados à área de atuação da Publicidade e Propaganda. No canal exclusivo para colaboradores acontece também divulgação de conteúdos sobre autodesenvolvimento, liderança, motivação, gestão e educação financeira, além de sorteios exclusivos para os membros do grupo. O ambiente conta hoje com mais de 1.619 colaboradores ativos, mais de 600 publicações e mais de 3 mil comentários.

PAPO UNIMED

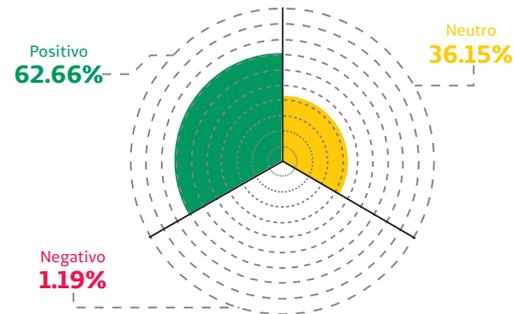
O projeto foi elaborado “com o intuito de aproximar a sociedade dos nossos profissionais de saúde, esclarecendo dúvidas frequentes e usando a internet para deixar a informação mais acessível”. O Papo Unimed acontece mensalmente, com convidados especialistas nos diversos assuntos ligados à saúde. Entre agosto de 2016 e novembro de 2017, foram realizadas 16 edições.



Em 2017 os temas abordados foram os seguintes: “Saúde nas férias e os cuidados recomendados por um otorrinolaringologista”, “Os perigos das dietas da moda”, “Como conciliar o trabalho com um estilo de vida mais saudável”, “Como inserir atividade física na rotina”, “Chikugunya”, “Mudança de hábitos” “Os desafios da amamentação”, “Alergias respiratórias”, “Como aumentar o metabolismo” e “Infertilidade”.

Analisando todo o monitoramento de menções à marca Unimed Fortaleza, para esta ação, pode-se observar que o número de citações positivas superou o de negativas, evidenciando o impacto positivo nas ações de marketing da Unimed Fortaleza.

Representação de Sentimento



- 397.228** pessoas alcançadas
- 539** compartilhamentos
- 115.073** reações às publicações
- 163.333** visualizações dos vídeos

RECLAME AQUI

O site Reclame Aqui é o espaço do consumidor na Internet, onde ele pode exercer sua cidadania expressando sua reclamação quanto a atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O sistema de reclamações é aberto a

qualquer cidadão que preencha corretamente o cadastro no site. A partir das solicitações atendidas pela empresa, é gerada uma espécie de reputação, mostrando com números e gráficos como a situação da empresa se encontra no momento. A Unimed Fortaleza está, atualmente, com reputação positiva (BOM), com 100% das solicitações atendidas e 72,7% das solicitações solucionadas.



CORRIDA VIRTUAL

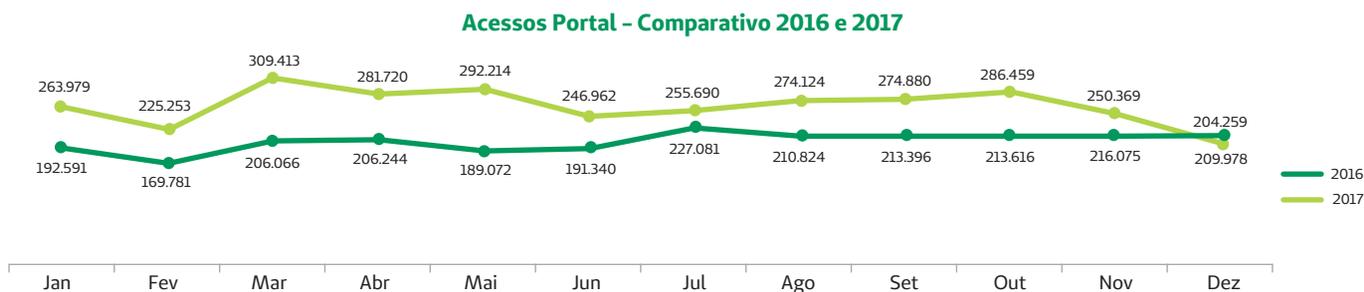
Para promover e valorizar a cultura de saúde, qualidade de vida e bem-estar, a Unimed Fortaleza inovou e em 2017 lançou a “Corrida Virtual Unimed”, um game que teve como objetivo promover a saúde. Gratuito e com diferentes tipos de metas que geravam pontos para acumular e dar direito a prêmios, o recurso estimulou os jogadores a adquirirem hábitos saudáveis através da prática de exercício físico. Mais de 2 mil pessoas participaram. Durante oito semanas, a Corrida Virtual

gerou engajamento das pessoas nas mídias sociais e desafiou os participantes com metas de treinos e regularidade, de acordo com a categoria escolhida. Na medida em que cada corredor pontuava, ele evoluía em nível e no ranking.

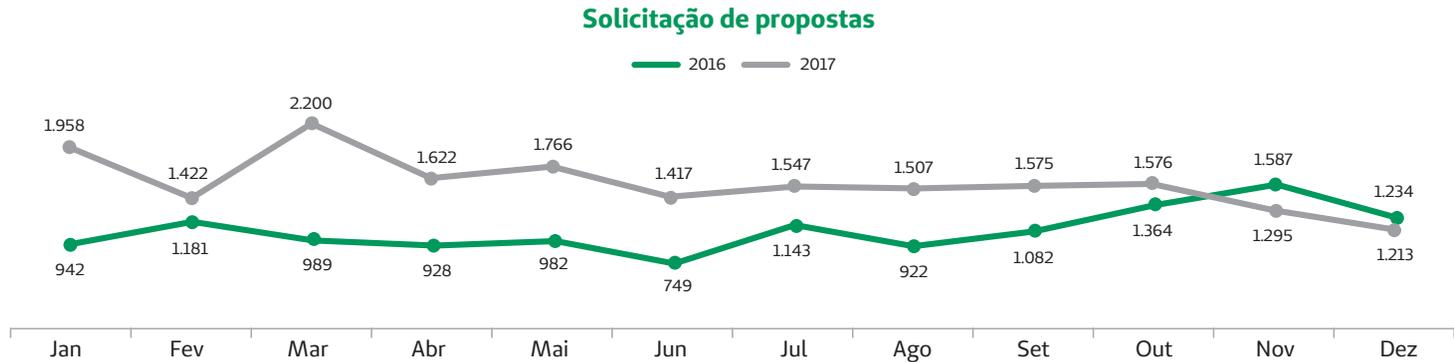
PORTAL UNIMED FORTALEZA

A Unimed Fortaleza continua direcionando seus serviços para o ambiente virtual, dando mais agilidade no atendimento e comodidade aos clientes.

O portal da cooperativa vem apresentando crescimento de acessos ano após ano, e para garantir a continuidade desse crescimento é importante trazer facilidade de acesso, gerando uma experiência agradável para os clientes e reduzindo o número de atendimentos presenciais.



Além disso, foi ampliado em 50% o número de solicitações de propostas através do site, alcançando 17.885 pedidos de contato em 2017.



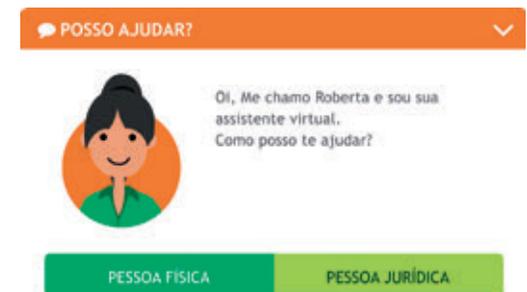
Além do Minha Unimed, onde estão concentrados diversos serviços para os clientes - como solicitações de autorização, fatura, agendamento de consultas e muito mais -, a Unimed Fortaleza trouxe uma inovação no atendimento que impacta positivamente a marca no ambiente digital: foi desenvolvida a Roberta, assistente virtual da Unimed Fortaleza.

Ela fica no Portal Unimed, no canto inferior direito da tela e está disponível

24 horas por dia para ajudar os clientes com o que eles precisarem, de forma automatizada e usando o conceito e a tecnologia de chatbots, robôs que auxiliam na comunicação de forma automática.

A novidade visa usar a tecnologia a favor da saúde, proporcionando mais comodidade aos usuários. Ao acionar a assistente virtual, é possível tirar dúvidas relacionadas a diversos assuntos, como solicitações de segunda via de faturas e boletos, segunda via do cartão,

autorizações, informações sobre os planos disponíveis, como usar o Guia Médico, como marcar consultas e muito mais.





COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

AMIGOS DA MARCA

O projeto nasceu da vontade do presidente da Unimed Fortaleza, Dr. João Borges, de se aproximar dos clientes e ouvir o que eles têm a dizer. A proposta é reunir constantemente usuários do plano em um café da manhã com o presidente da cooperativa. Em 2017, mais de 130 clientes foram recebidos. Um hotsite foi criado para a iniciativa: www.unimedfortaleza.com.br/amigos-da-marca

REVISTA VIVER BEM

A revista Viver Bem nasceu de um desejo da Unimed Fortaleza de levar até o público leitor mais informações sobre saúde, bem-estar físico e mental, prevenção, sustentabilidade, equilíbrio, gestão e muito mais. A primeira edição foi lançada em janeiro.

A edição traz histórias e personagens que contam suas experiências de busca por uma vida mais leve, prazerosa e saudável mesmo em meio a possíveis obstáculos. As matérias compartilham temas sobre saúde para públicos na infância, na fase adulta e na terceira idade. Os conteúdos são conectados aos serviços ofertados pela Unimed Fortaleza, que ficam evidenciados com a divulgação nas matérias.

Com tiragem de 10 mil exemplares, a Revista Viver Bem também foi encartada em jornal de grande circulação e distribuída para os clientes nas unidades próprias, em centros comerciais e em consultórios médicos da cidade.

Além da versão impressa, uma edição online está disponível para leitura e download no portal da Unimed Fortaleza, no endereço www.unimedfortaleza.com.br/revista-viver-bem-primeira-edicao. Ela foi lida por 815 usuários, em 2017.

Um e-mail marketing divulgando a revista também foi enviado para uma base de 78.860 usuários, entre clientes pessoa física e jurídica da cooperativa. Foram contabilizadas 14 mil aberturas do e-mail e 705 cliques na página da revista.

COMUNICAÇÃO COM O COLABORADOR

EMBAIXADORES DA COMUNICAÇÃO

Em maio de 2016, a área de Comunicação implementou o programa **Comunicação Interna**, iniciativa que reúne colaboradores das mais diversas áreas. Escolhidos através de seleção, eles atuam como porta-vozes



das notícias e aceleram o fluxo de repasse das informações, fortalecendo, assim, a comunicação interna. Em 2017, 27 novos porta-vozes foram empossados.

Como forma de garantir o desenvolvimento dos Embaixadores da Comunicação e ouvir as sugestões de melhorias, mensalmente são realizadas reuniões e qualificações (cinco encontros com carga de 4 horas, cada), ambos conduzidos pela equipe de Comunicação. Além disso, em 2017 uma ação de apadrinhamento foi somada ao

programa, na qual cada participante é acompanhado quinzenalmente por um profissional da área de Comunicação.

Segundo a pesquisa de satisfação realizada com 1.058 colaboradores da cooperativa no período de 13 a 20 de setembro, 59,9% dos entrevistados informaram conhecer o canal. Além disso, os Embaixadores da Comunicação são as principais fontes de obtenção das informações, alcançando um percentual de 29,27%.

Na mesma pesquisa, a “rádio peão” apresentou queda de 71%, como fonte de conhecimento, em relação à que foi aplicada em 2016. A atuação dos Embaixadores da Comunicação tem colaborado diretamente na redução desse indicador.

JORNADA: O JOGO DA EXCELÊNCIA

Seguindo as novas tendências de comunicação e inovação, em novembro de 2016 foi lançado na Unimed Fortaleza

um projeto pioneiro no sistema: um jogo no estilo quiz, com perguntas e respostas, para interação dos colaboradores com as diversas informações da cooperativa.

O projeto usa a metodologia da gamificação, que tem como objetivo melhorar a comunicação interna promovendo conhecimento e troca de informações. A ação também tem como meta potencializar o acesso aos canais da comunicação da cooperativa (Intranet, jornal mural, eLemídia, displays, jornal De Bandeja, etc.), buscando incentivar o hábito da leitura, manter os colaboradores informados sobre assuntos da organização e aumentar o engajamento interno.

O jogo foi dividido em fases que mudam de acordo com a pontuação da quantidade de acertos de cada jogador, permitindo o seu crescimento de carreira. O menor cargo é o de aprendiz, e o maior, de presidente.

Finalizado o ciclo de perguntas no dia 30 de novembro, o projeto resultou em ganhos para a cooperativa, como conhecimento, aprendizado, aumento do engajamento, motivação e melhoria da produtividade.

Conteúdo produzido: 521 perguntas

Jogadores ativos: 2024 colaboradores

Jogadores que chegaram a presidente: 912

BOLETIM GESTOR.COM

Com o objetivo de estreitar o relacionamento com os gestores da Unimed Fortaleza, em agosto de 2016 foi criado o boletim online

Gestor.Com, direcionado para as lideranças. O canal mantém os gestores informados sobre assuntos externos de interesse da cooperativa e ajuda no desenvolvimento do papel da liderança.

Enviado quinzenalmente por e-mail para mais de 190 gestores cadastrados, o informativo é uma newsletter online que contém hiperlinks de notícias externas sobre o setor da saúde ou sobre o mercado diretamente ligado ao negócio. Traz, também, uma notícia com foco em desenvolvimento contendo temas como liderança, motivação, gestão, produtividade, saúde e segurança do trabalho, feedback, comunicação, etc.

Em 2017, como forma de aproximar os gestores dos assuntos estratégicos na Unimed Fortaleza, uma nova sessão, denominada “Radar Unimed”, foi adicionada ao conteúdo, com ações estratégicas que estão em vigência na organização.

INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Em 2017 foi reestruturada a área de Inteligência de Mercado, com o intuito de potencializar as estratégias de comercialização da Unimed Fortaleza utilizando novas tecnologias aliadas a ferramentas de marketing e inteligência de mercado. Mapeamento de concorrentes, criação de novos produtos, estratégia comercial e tendências de mercado são algumas das inúmeras atividades que movimentam o setor. Um sistema de inteligência de mercado se baseia em identificação, coleta, tratamento, análise e disseminação das informações estratégicas sobre tendências de mercado e sobre a evolução da concorrência atual e potencial. Este objetivo deverá ser buscado através de um processo sistemático, ético e integrado e com o envolvimento da rede de informantes (oficial ou esporádica), para que viabilize o uso no processo decisório e influencie o posicionamento competitivo da organização.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

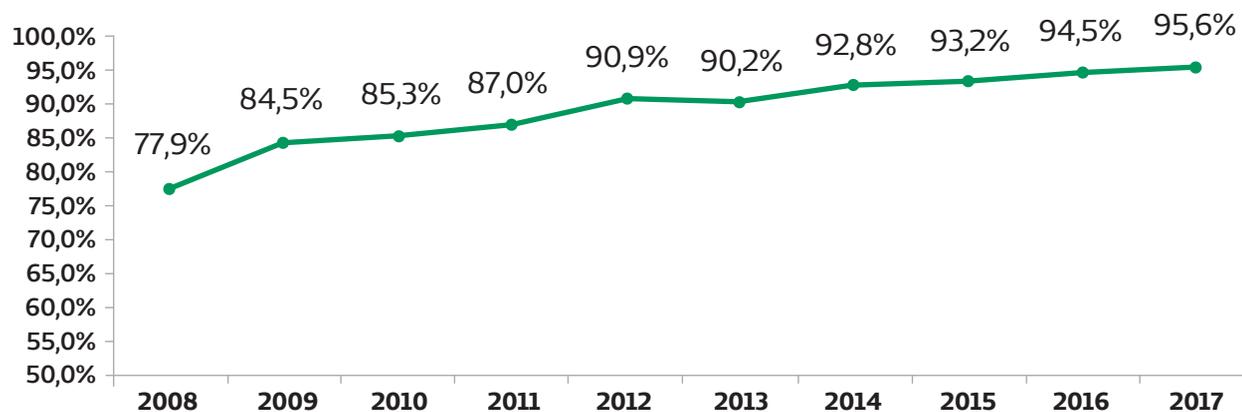
A Unimed Fortaleza manteve, em 2017, o foco no monitoramento da satisfação dos clientes atendidos na rede própria, buscando sua melhoria constante. A seguir, a evolução dos resultados obtidos com a pesquisa:

- Quantidade de entrevistados 12.794

Em 2017, foram realizadas pesquisas com 12.794 entrevistados. Em relação à periodicidade foram realizadas 1 pesquisa anual, 3 semestrais, 2 quadrimestrais e 1 mensal.

Como resultado, no ranking de muito satisfeitos, o percentual se apresentou da seguinte forma: Laboratórios - 82,9%; Emergência 71,5%; CIAU 65,3%; Internação 61,5%; Centro Pediátrico 60,4%; CAC 59,8% e Imagem 52,8%.

Evolução Satisfação (2008 - 2017)



Vendas

Em 2017 houve superação em relação às metas e evolução de receita, quando comparada ao ano anterior. Com o intuito de fazer com que a área supere seus resultados, foi implantada uma gestão moderna, prática, dinâmica e rentável. Através dela, os colaboradores foram capacitados para desenvolver os

processos e atingir metas.

Por meio da análise dos resultados, dos feedbacks e dos acompanhamentos no mercado, foi possível identificar facilmente quem são os colaboradores diferenciados e os que ainda apresentam dificuldades. Desta forma, foi definido um plano de ação adequado para cada

colaborador. Esse trabalho se realiza com foco na promoção de evoluções e, conseqüentemente, de mudanças nas pessoas. Objetivando especialmente que a equipe de vendas atue centrada nos resultados, a concretização deste objetivo se dá pela cultura de aprendizagem contínua e a prática deste aprendizado.

Metas foram definidas e divulgadas com clareza aos interessados, além de ter sido feito o acompanhamento dos indicadores para identificação e cobrança dos resultados. Através de conceitos com base no mérito, foi possível reconhecer os melhores colaboradores e recompensá-los por meio de incentivos com campanhas de vendas inovadoras e contínuas.

Os processos de vendas foram revisitados e o setor contou com a implantação de novos sistemas, como o Força de Vendas para os vendedores da Equipe Interna PF e o sistema de apoio às vendas para MPE. Este último permitiu direcionar tempo para planejamento, análises, prospecção e relacionamento com os clientes, promovendo a presença dos gestores no mercado para identificar movimentações dos concorrentes

e ofertar subsídios consistentes para capturar novas oportunidades e promover ações estratégicas de crescimento.

Observando a oportunidade de potencializar as vendas através dos canais de mídias digitais, a Gerência de Vendas disponibilizou três colaboradores para trabalhar exclusivamente as prospecções oriundas desses canais.

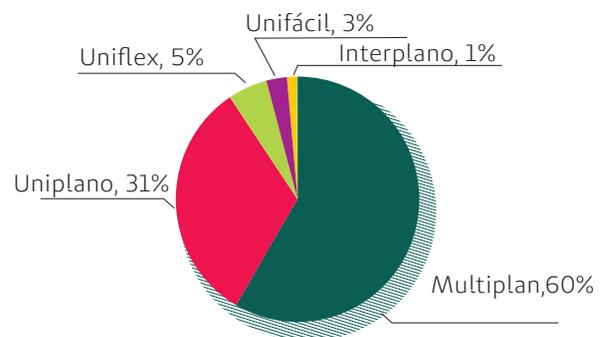
Houve forte investimento em parcerias com as operadoras de Odontologia na venda de grandes contratos com empresas clientes e no produto opcional Unimed Urgente, criando campanhas de incentivos e melhorias constantes nos processos de vendas e garantindo o alcance dos resultados desejados pela cooperativa.

As metas estão sendo atingidas sempre com a premissa de otimizar resultados, trazendo para a Unimed Fortaleza mais

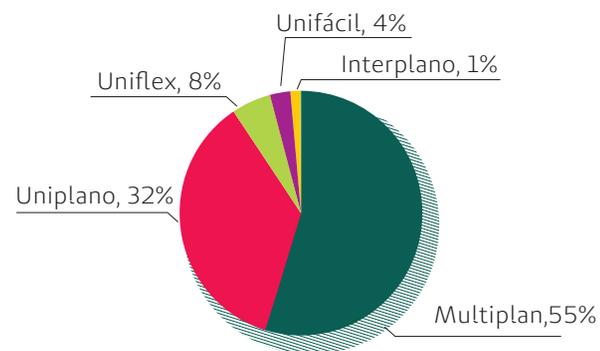
clientes com qualidade e direcionando as equipes para comercialização focada no produto Multiplan, considerando que ele apresenta melhor sinistralidade. O esforço contribui assertivamente para a rentabilidade da cooperativa, como pode ser observado nos gráficos de mix de produtos a seguir, que registram aumento considerável da participação do produto mais rentável.

Gráfico 1 – Mix de produtos

Mix Geral - 2017



Mix Geral - 2016



Fonte: orçado x realizado em 2017

Gráfico 2 – Desempenho – receita em relação ao ano anterior

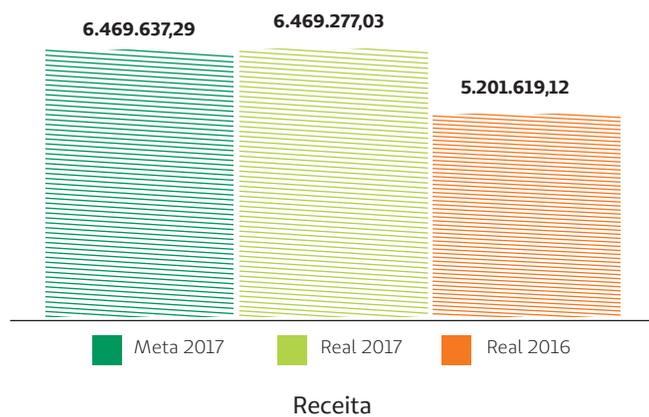
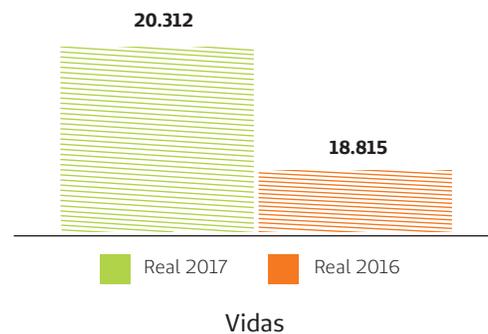


Gráfico 3 – Desempenho – vidas em relação à meta e ao ano anterior



Fonte: orçado x realizado em 2017

Pessoa Jurídica

No setor PJ (grandes empresas), a Unimed Fortaleza teve um início de 2017 muito difícil devido à situação econômica no Brasil. Mesmo com a crise instaurada, no entanto, a cooperativa tomou algumas decisões com o objetivo de minimizar o impacto gerado pela economia. A equipe de vendas deste canal, que era de seis colaboradores, passou a ser de quatro pessoas.

Foram realizadas três campanhas (Carnaval Premiado, Arraiá PJ e Arrebenta na Produção), voltadas para o incentivo de vendas de produtos com maior valor agregado e opcionais, e um treinamento no SESCOOP/CE com todos os vendedores da equipe.

MICROS E PEQUENAS EMPRESAS

Apesar de uma expectativa de recessão na economia em 2017, no setor de vendas MPE foi percebida forte tendência de crescimento no mercado e as análises apontaram elevada rentabilidade. Por isso, continuou-se investindo fortemente em capacitação, em produtos e em campanhas direcionadas, acompanhando a evolução do mercado e da concorrência.

Entre as principais ações, foi realizada a contratação de uma nova loja parceira com estrutura de corretora, houve aumento da quantidade de vendedores da equipe interna (passando de 11 para 13) e a elaboração de campanhas e tabelas específicas.

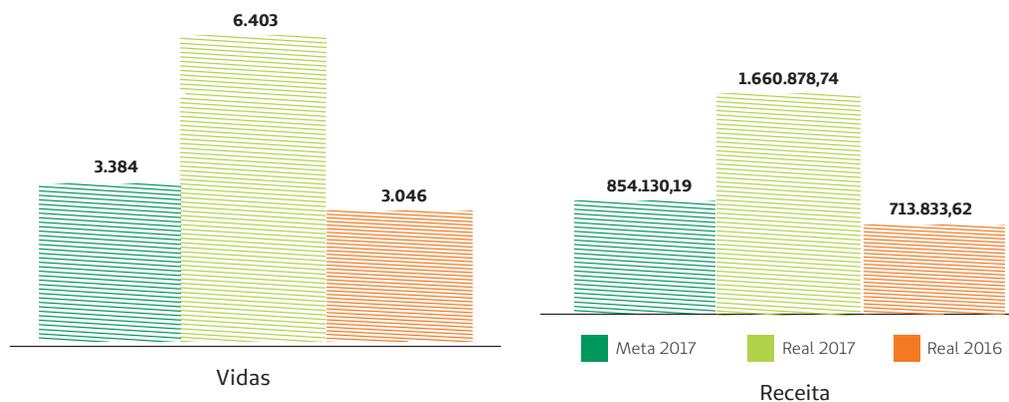
Além disso, os gestores incentivaram a realização de treinamentos constantes com o objetivo de aprimorar as técnicas de vendas e aperfeiçoar as negociações. Os vendedores participaram de treinamento

que aconteceu no SESCOOP/CE.

Para a equipe interna, a Unimed Fortaleza realizou três campanhas de vendas (Carnaval Premiado, Arraiá MPE e Arrebenta na Produção). Em relação às lojas parceiras, destacam-se as campanhas de Natal e Escolha seu Destino, que trouxeram excelentes números.

Os resultados de ambas as equipes (lojas e interna) foram bastante positivos porque, além de superar as metas de vendas e de receita de 2017, também foram obtidos números melhores que os de 2016. A meta de vendas foi atingida em 189%, com um incremento de 110% da produção. Já em relação à receita, os resultados foram ainda melhores, uma vez que o canal MPE alcançou a marca de 194% da meta e um incremento de 133%, se comparado com 2016, conforme mostra o gráfico a seguir:

Gráfico 4 –Vidas e Receita vendas MPE



Pessoa Física Equipe Interna

A maior preocupação na área se deu em relação à rentabilidade e à qualidade na venda. Foi tratada como prioridade a venda do produto Multiplan para perfis de idade abaixo de 43 anos, oxigenando a carteira da Unimed Fortaleza com

Fonte: orçado x realizado de 2017

clientes que, segundo informações da ANS, são altamente rentáveis.

A produtividade média, que antes era de 18 vidas por vendedor, agora é de 22. A área foi capacitada com cursos de formação em negociações e cursos motivacionais, onde foram intensificados a união e o fortalecimento da equipe com campanhas de incentivo constantes. Também foi aprimorada a gestão com a modificação e a criação de novos

processos, os quais permitiram mais agilidade e qualidade no desempenho da equipe.

Por fim, o aplicativo Força de Vendas foi implantado em aparelhos mais modernos, acompanhando o mercado e sua crescente evolução.

LOJAS PARCEIRAS

Em 2017 este canal apresentou excelentes resultados para a Unimed Fortaleza. Houve direcionamento dos parceiros da cooperativa para um controle maior de suas vendas em relação à busca por qualidade. Foi incentivada a comercialização de produtos de maior valor para que o aumento na rentabilidade fosse uma realidade do canal. Também houve grande evolução no processo burocrático e nos controles, assegurando qualidade das vendas, gerando satisfação para os clientes e garantindo acuidade dos dados e inserção de documentos na proposta de vendas, com impacto forte e positivo em outras áreas –

como o cadastro, por exemplo. Os lojistas foram estimulados a buscar inovação quanto à tecnologia de vendas, não só no controle das negociações, mas principalmente na prospecção de novos clientes. Houve treinamentos motivacionais e de qualificação. As lojas também se modernizaram, reestruturando-se com o

padrão exigido pela Central Nacional Unimed. Ele prevê espaços modernos, proporcionando mais conforto para as equipes de vendas e para os clientes.

AS CONSEQUÊNCIAS DE TODAS ESTAS AÇÕES FORAM AS SEGUINTE:

- Superação da meta orçada de vidas e de faturamento no segmento de MPE;

- Incremento de vidas e de receita no MPE e no Individual em relação ao ano de 2016;
- Estreitamento dos laços com os parceiros comerciais, assegurando a credibilidade da marca.

Gráfico 5 – Vidas Lojas Parceiras

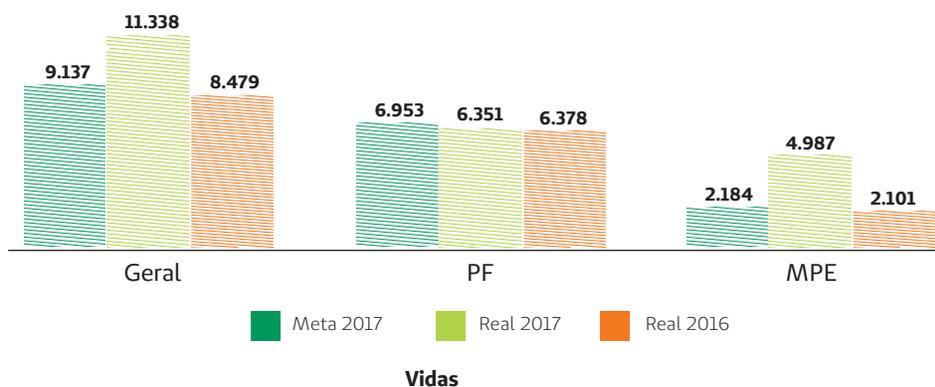
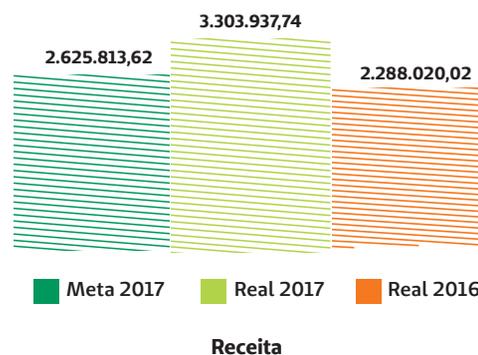


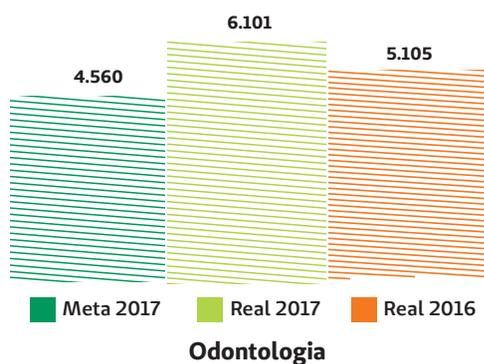
Gráfico 6 – Receita Lojas Parceiras



Fonte: Relatório orçado x realizado de 2017

NOVOS NEGÓCIOS

Foco na parceria com as operadoras de Odontologia para venda de grandes contratos PJ com empresas clientes da Unimed Fortaleza. Esta ação trouxe excelentes resultados, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.



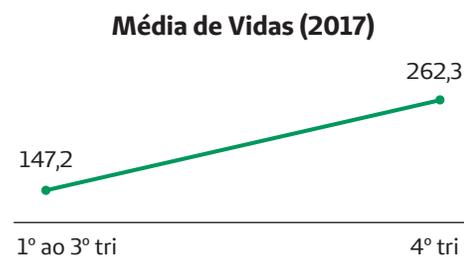
A Unimed Fortaleza mantém parceria com planos odontológico. A força de venda oferece os produtos dos parceiros, complementando, dessa forma, a saúde dos clientes da cooperativa.

A área de Novos Negócios também atuou no Unimed Urgente, criando campanhas de incentivo para todos os setores da empresa e melhorando os processos de venda, garantindo com isso o alcance dos resultados desejados pela cooperativa e agregando mais valor aos produtos.

PLANO ADESÃO ADMINISTRADO

O ano de 2017 foi marcado pelo desafio de readequar o produto Adesão Administrado, através das administradoras Qualicorp e Affix, à realidade competitiva de mercado. Ainda no final do primeiro semestre foram iniciadas negociações internas e em seguida com os parceiros com o intuito de retomar as vendas alcançadas em anos anteriores. Ouvir o mercado foi de grande importância para a criação de um novo produto, desta vez com um benefício adicional ao plano de saúde: o Unimed Urgente, serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência da Unimed Fortaleza.

O setor finalizou o ano já colhendo os frutos da readequação, quando foi contabilizado, no último trimestre, o crescimento percentual de 78,2% no quantitativo de vidas e de 57,5% na receita, quando verificada a média dos indicadores citados, nos períodos analisados. Ver gráfico a seguir:



DATA	RECONHECIMENTO	DESCRIÇÃO
20 de julho de 2017	Certificação em Prevenção de Lesões de Pele pela 3M, na categoria Diamante	A Unimed Fortaleza está entre os três hospitais do Brasil que, em 2017, receberam a Certificação em Prevenção de Lesões de Pele pela 3M, na categoria diamante. O programa visa reduzir as lesões que podem ser adquiridas em ambiente hospitalar, além de reconhecer as boas práticas referentes a esta especialidade.
25 de julho de 2017	Sistema Unimed – 13ª edição do prêmio de Comunicação Unimed – Alberto Urquiza Wanderley, grande porte, 1º lugar na categoria Comunicação Interna com o projeto “Embaixadores da Comunicação”	Premiação de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, evento promovido pela Unimed do Brasil. A Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias.
25 de julho de 2017	Sistema Unimed – 13ª edição do prêmio de Comunicação Unimed – Alberto Urquiza Wanderley, grande porte, 2º lugar na categoria Comunicação Interna com o projeto “A Intranet como ferramenta de comunicação interna”	Premiação de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, evento promovido pela Unimed do Brasil. A Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias.
25 de julho de 2017	Sistema Unimed – 13ª edição do prêmio de Comunicação Unimed – Alberto Urquiza Wanderley, grande porte, 3º lugar na categoria Comunicação com o Cooperado com o projeto “App Minha Unimed”	Premiação de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, evento promovido pela Unimed do Brasil. A Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias.
25 de julho de 2017	Sistema Unimed – 23º Prêmio de Marketing Unimed Dr. Nilo Marciano de Oliveira, grande porte, 2º lugar na categoria Ativação de Patrocínio com o projeto “Hortifruti”	Premiação de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, evento promovido pela Unimed do Brasil. A Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias.
25 de julho de 2017	Sistema Unimed – 23º Prêmio de Marketing Unimed Dr. Nilo Marciano de Oliveira, grande porte, 3º lugar na categoria Ações/Campanhas de Relacionamento com o Cliente com o projeto “Espaço Unimed Ativa”	Premiação de Comunicação e Marketing do Sistema Unimed, evento promovido pela Unimed do Brasil. A Unimed Fortaleza foi finalista em quatro categorias.
11 de setembro de 2017	11ª Cerimônia de Certificação, na categoria Diamond	O Hospital Regional Unimed (HRU) foi certificado pela 3M do Brasil (empresa de inovação tecnológica), pelas boas práticas em qualidade assegurada no preparo de pele e normotermia no Centro Cirúrgico, e por desenvolver as melhores práticas relacionadas ao processo de limpeza e esterilização na Central de Material e Esterilização.

18 de setembro de 2017	2º lugar no Prêmio IEL (Instituto Euvaldo Lodi) na categoria Empresa de Grande Porte	O Prêmio IEL Melhores Práticas de Estágio é uma iniciativa do Instituto Euvaldo Lodi, que visa reconhecer e incentivar a qualidade dos programas de estágio, de forma a garantir a conexão entre o público acadêmico, estudantes de nível superior e do ensino profissionalizante e o mercado de trabalho.
13 de outubro de 2017	1º lugar do Norte e Nordeste no ranking de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) em 2017	O IDSS é conhecido como a “nota” das operadoras de saúde. O resultado do índice demonstra como o mercado está se comportando nos itens avaliados anualmente e é um importante parâmetro para os 47,4 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 22,67 milhões de consumidores em planos exclusivamente odontológicos que compõem o setor de planos de saúde no Brasil.
17 de novembro de 2017	7º lugar no Great Place to Work (GPTW)	<p>O prêmio é uma parceria do grupo O Povo com o Instituto GPTW, no qual 50 empresas ficaram entre as primeiras colocações. As 50 primeiras empresas eram divididas em três categorias: pequenas, médias e grandes empresas.</p> <p>O objetivo do projeto é difundir a importância do ambiente de trabalho como ferramenta indispensável à transparência, governança corporativa e a sustentabilidade das empresas. O ranking é o padrão de excelência para a definição de excelentes ambientes de trabalho e o GPTW é pioneiro em conduzir essa pesquisa que existe no mundo em 53 países nos seis continentes.</p>
7 de dezembro de 2017	1º lugar na categoria Desempenho Social e uma das dez maiores empresas do Ceará.	O Prêmio Delmiro Gouveia chegou este ano a sua 17ª edição, e é considerado uma referência de credibilidade por ser baseado em uma cesta de critérios técnicos desenvolvidos por auditores do mercado. Tal rigor na avaliação é reconhecidamente o grande diferencial do prêmio, que se firma no princípio da análise das performances administrativas e financeiras das empresas.

A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a person's hands hold a tablet displaying a bar and line chart. The chart has green bars and a red line. The text is overlaid on the right side of the image, partially overlapping a purple and green geometric graphic.

**MELHORES PRÁTICAS
EM GOVERNANÇA
CORPORATIVA
[G4-EN13]**

Melhores práticas de gestão nos processos de auditoria

A Auditoria Interna (AUDIT) é parte integrante e atuante da estrutura do sistema de governança corporativa da Unimed Fortaleza, juntamente com os demais órgãos e unidades de

fiscalização e controle, sendo também uma das suas três linhas de defesa interna. Tem por missão assessorar a administração com autonomia e agir alinhada com as normas profissionais, agregando valor através da contribuição para o desempenho dos controles internos, a otimização dos processos, a melhoria das operações e a redução dos riscos no cumprimento dos objetivos corporativos.

Em observância às melhores práticas profissionais e de governança corporativa e levando em consideração o planejamento estratégico da Unimed Fortaleza, a AUDIT realizou as seguintes ações em 2017:

– Auditoria de processos da Endoscopia e da Hemodinâmica, no Hospital Regional Unimed (HRU), mapeados pelo Escritório de Processos;



- Auditorias operacionais na sede da Operadora, nas seguintes áreas e/ou operações: OPME, Faturamento-Cobrança, Cadastro Pessoa Física, Comissionamento de Vendas e Contratos Planos Pessoa Jurídica;
 - Auditorias operacionais nos Recursos Próprios da cooperativa, nas seguintes áreas e/ou operações: principais obras civis de 2016 e de 2017, estoques da farmácia e nutrição do HRU, empréstimos de itens do estoque do HRU, faturamento do HRU, produção médica da emergência do HRU, compras emergenciais do HRU, contratos administrativos do HRU, liminares da Unimed Lar e Contas a receber do Laboratório Unimed;
 - Auditoria operacional na Unimed Corretora, abrangendo aspectos administrativo, financeiro e contábil;
 - Atendimento a demandas pontuais solicitadas pela diretoria e por outros órgãos sociais;
 - Investigações das denúncias recebidas pelo Canal de Ética, quando solicitado, nos seus comitês operacionais de RH, de riscos corporativos e de governança corporativa e condução de Processos Administrativos Disciplinares;
 - Apoio nas contagens físicas de todos os estoques da cooperativa;
 - Inspeções físicas na Medicina Preventiva e nos Centros Integrados de Atendimento ao Cliente Unimed (CIAUs);
 - Contagem do Caixa/Fundo Fixo do HRU, da Operadora, dos CIAUs e do Laboratório Unimed;
 - Revisão técnica das normas de controle interno e demais documentos normativos da cooperativa;
 - Apoio técnico na atualização e na revisão do Regimento Interno e das Normas Reguladoras das Eleições e auxílio na criação e atualização do Regulamento do Laboratório Unimed e na revisão do Regulamento Geral dos Centros Integrados de Atendimento ao Cliente Unimed (CIAUs).
- As recomendações da AUDIT estão sendo acompanhadas com o objetivo de verificar a efetiva realização. O seu gestor participa como membro designado e secretário do Comitê de Governança Corporativa, como membro do Grupo Técnico Estatutário de Apoio

ao CTE e como membro do Canal de Ética. Além disso, assessora o Comitê Gestor da cooperativa, quando solicitado, e coordena anualmente, em parceria com a RSA, a campanha “Solidariedade: um santo remédio”.

A AUDIT funciona em consonância com o artigo 7º, inciso VIII, da Lei nº 12.846/2013 (“Anticorrupção” – Programa de Integridade), com o artigo 51, parágrafo 3º do Estatuto Social da Cooperativa e com o Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do IBGC de 2015, entre outras legislações pertinentes.

Redução de demandas judiciais

SEGUEM AS PRINCIPAIS AÇÕES DA ASSESSORIA JURÍDICA DA UNIMED FORTALEZA EM 2017:

- A Unimed Fortaleza intensificou as medidas judiciais de reversões de liminares, obtendo importantes vitórias em processos que requeriam intenações em redes de alto custo não credenciadas, medicamentos importados sem registro na ANVISA, medicamentos de uso domiciliar fora das diretrizes da ANS, dentre outras.

- Foi obtida redução de 23% no número de processos trabalhistas. O índice foi resultado das medidas implementadas em 2016, por meio de realização de acordos, melhor instrução dos processos que resultaram no aumento de improcedências nas reclamações e orientação de sindicâncias nas decisões de dispensa por justa causa, evitando reversões judiciais.

- Todos os acordos e convenções coletivas foram fechados antes do vencimento da data-base, evitando pagamentos retroativos. Além disso, a Assessoria Jurídica melhorou a relação com o sindicato majoritário, possibilitando transcurso do ano sem greves ou outros incidentes de paralisação.

- Foi implementada a política de acordos nos processos cíveis/consumidor, firmando parâmetros e alçadas para processos com baixo índice de possibilidade de reversão do resultado. Realizada uma pauta concentrada de conciliação exclusiva para Unimed Fortaleza nos dias 21 e 22 de setembro de 2017, fruto da boa relação institucional com a direção do Fórum Clóvis Beviláqua. Isto

representou uma economia de R\$ 2.745.878,83 para a Unimed Fortaleza.

- Em dois processos cíveis (0903922-62.2012.8.06.0001 e 0091652-44.2009.8.06.0001) nos quais estavam em execuções multas por descumprimento de liminar, foi obtida a anulação destas multas, o que representou uma economia total de R\$ 3.710.966,64.

- Foi obtida uma importante vitória no Incidente de Resolução de Demanda Repetitiva, uniformizando o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará sobre o ingresso de médicos na Unimed Fortaleza na condição de cooperados. Com isso, foi julgada como legítima a existência do processo seletivo, reafirmando a legalidade das exigências estatutárias.

- A Unimed Fortaleza firmou em novembro termo de adesão ao projeto de intimações e citações eletrônicas com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. A medida proporcionará mais efetividade no recebimento das ações, eliminando o risco de entregas em diferentes endereços, permitindo redução de papel

e de trâmite de correspondências do jurídico na portaria, mitigando problemas de contagem de prazos e contribuindo de forma efetiva para celeridade e eficiência na comunicação dos processos.

- Na área tributária, a cooperativa conseguiu, através de liminar, redução do ICMS na conta de energia, resultando em uma economia mensal de R\$ 18 mil (R\$ 216 mil a menos nos gastos por ano).

- Foi obtida extinção de uma dívida tributária de R\$ 5.593.010,52 através de processo que declarou a decadência parcial dos créditos tributários cujos fatos geradores ocorreram entre 30/04/1997 e 31/08/1997.

- Foi obtido cancelamento da cobrança de ICMS sobre aquisições interestaduais,

o que representou uma economia de R\$ 60.578,08.

- Foi obtida liminar suspendendo a exigibilidade do PIS 2002-2005 (valor total: R\$ 18.938.102,97) mediante depósito de R\$ 2.908.945,97 (processo nº 0801213-83.2017.4.05.8100).

- Foi revisado o modelo tributário de ISSQN/PIS/COFINS/IRPJ/CSLL, o que resultou em redução de aproximadamente R\$ 1,5 milhão ao ano com o custo tributário federal.

- Ainda na área tributária, a Assessoria Jurídica orientou a área financeira para obter diminuição no gasto com IPTU em 2018 através do ingresso no programa IPTU Verde. As ações, que estão sendo implementadas, implicarão em redução de 5% no valor do imposto.

- Nas ações que envolvem multas decorrentes de fiscalização da ANS, a Assessoria Jurídica conseguiu o desbloqueio do montante de R\$ 10 milhões em contas da Unimed Fortaleza, em decorrência de execuções fiscais em trâmite na Justiça Federal do Ceará. Neste trabalho de desbloqueios, a área, através de recursos e

de sustentação oral, acabou por formar orientação jurisprudencial no Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5) para aceitação de indicação de bens para penhora, em vez de bloqueio em dinheiro nas contas da Unimed Fortaleza.

- Foram realizados levantamento de dados, acompanhamento de normas, avaliação e protocolo de adesão ao Programa de Regularização Tributária (PRD) relativo às dívidas não tributárias decorrentes das multas sancionadoras da ANS, todas resultantes de autos de infração lavrados nas gestões passadas (antes de 2014), inclusas na dívida ativa ou na iminência de serem inscritas – valor total: R\$ 35 milhões.

- A Assessoria Jurídica recebeu melhoria em sua estrutura com a contratação de uma coordenação. A medida trouxe mais agilidade e a possibilidade de

implementação de ações estratégicas, readequando as rotinas para mais celeridade nos andamentos dos pareceres, revisão de normas, planejamento para revisão dos contratos e contratação de novo programa de controle de processo, dentre outras ações que resultarão em redução de custos e aumento de eficiência para a Unimed Fortaleza.

- Por fim, foi formalizado com a Defensoria Pública do Estado do Ceará um Termo de Cooperação Técnica visando a criação de espaço para conciliação para dar maior celeridade ao atendimento das demandas apresentadas pelos assistidos nos Núcleos da Defesa da Saúde e de Defesa do Consumidor e nas Defensorias dos Juizados Especiais. O objetivo é fortalecer o diálogo e estabelecer um fluxo administrativo, evitando a judicialização das ações.

Projetos estratégicos

No ano de 2017, o EPLAN desempenhou papel essencial na formulação e implementação das estratégias corporativas que foram definidas no planejamento estratégico. O portfólio de projetos gerenciados contou com 16 projetos distribuídos nas cinco diretorias da Unimed Fortaleza, com um orçamento anual superior a R\$ 20 milhões. A seguir, os principais resultados alcançados em 2017 pelo Escritório de Projetos e os planos para 2018.

PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DO ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO À AUTORIZAÇÃO

PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017
O projeto tem como objetivo transformar o processo do Atendimento Administrativo à Autorização para

melhorar os aspectos relacionados à padronização e à agilidade no atendimento aos clientes, dando mais produtividade ao processo com a automatização e à otimização do ciclo de atendimento, conforme indicadores definidos no planejamento estratégico.

Permitiu a criação das seguintes automações:

- Histórico de comunicações do atendimento;
- Criação de campos específicos; telefone e e-mail;
- Preenchimento automático do RG;
- Chat online: informações sobre PAD, consulta de protocolo, informações de segunda via de cartão, informações do IRPF (Imposto de Renda Pessoa Física), segunda via de fatura e guia médico;
- Reformulação das mensagens e críticas na Central de Auditoria com a Linha Verde: novas fraseologias no chat, revisão das mensagens do ticket da biometria, treinamento para atendentes, revisão e implantação das mensagens e críticas referentes somente à quantidade de notas para material OPME e revisão das autonomias e procedimentos;
- Acompanhamento do status de autorização pelo portal: beneficiário com acesso ao login e beneficiário sem acesso ao login;
- Painéis BI BackOffice: intercâmbio outras Unimed, intercâmbio Unimed Fortaleza e intercâmbio retorno;
- Integração da Central de Auditoria com o intercâmbio eletrônico;

garantia da integridade das informações do atendimento entre o SABIUS/ intercâmbio, por meio do Número de Autorização, e envios ao intercâmbio de observações inseridas no atendimento e tipo de acomodação do pacote;

- Chamador Automático CAC: chamador 10 segundos, obrigatoriedades, painel de senhas e identificador de usuário com chamador automático;
- Integração da Central de Auditoria: parametrização de anexos;
- Monitoramento por farol de prazos dos atendimentos assistenciais na Central de Auditoria: sinalização de prazos nos atendimentos não encerrados dos beneficiários do intercâmbio em Fortaleza.

PROJETO TRANSFORMAÇÃO DO PROCESSO DA COMPRA À GESTÃO DE ESTOQUES

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, reduzindo os custos envolvidos nos processos de compras, contratos e estoques. Permitiu as seguintes entregas:

- Transformação do processo Da Prescrição à Administração - Dieta;
 - Transformação do processo Da Prescrição à Administração - MATMED;
 - Transformação do processo Da Requisição à Qualificação do Fornecedor;
- 1º onda de processos da frente Da Solicitação ao Consumo;
- Instalação da rede wi-fi e implantação dos carros de apoio à Enfermagem (com respectivos notebooks) nas seguintes unidades: 3º andar Norte e Sul, 4º andar Norte e Sul, 5º andar Norte e Sul, 8º andar Sul, Centros Cirúrgico e Obstétrico, UTI PED, UTI PAC, UTI 8º andar e UTIs do 3º andar;
 - Implantação das ferramentas Plannexo, MV Mobile Assistencial e Logística e Aplicativos WMS;
 - Revisão dos itens de prescrição.

PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DOS PROCESSOS DO SERVIÇO ASSISTENCIAL UNIMED LAR

*PREVISÃO DE TÉRMINO: OUTUBRO
DE 2018*

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto objetiva implantar o processo de Transformação do Processo do Serviço Assistencial Unimed Lar, cobrindo a inclusão, o atendimento e a alta do paciente. Entregou até o momento:

- Transformação do processo de Atendimento Domiciliar, com diversas melhorias identificadas;
- Realização de provas de conceito com fornecedores do MV PEP Home Care e do Rotamed para sistemas de gestão de Home Care;
- Realização de prova de conceito com o fornecedor do Smart Question - Sistema para Gerenciamento e Planejamento de Atividades Assistenciais;
- Implantação do MV PEP Home Care;
- Implantação do Smart Question.

PROJETO EVOLUÇÃO SISTEMAS BACKOFFICE

PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto tem como principal objetivo implantar melhorias e automatizações dos processos financeiro, fiscal, logística e contábil. As ações visaram o aumento da eficiência operacional por meio da diminuição de intervenções manuais (potencializando a governança corporativa) e atender as exigências dos órgãos regulamentadores. O projeto forneceu até o momento:

- Alteração do status da ordem de compra (Condição de Pagamento);
- Alteração do status da ordem de compra (Controle Absoluto);
- Atualização do Gesplan para Empenho Absoluto;
- Atualizações de versões do Gesplan (Budget, Cash e WFN/Financing);
- Criação de uma nova tela com as informações das transações do PAC;
- Customizações de frete, IPI e RPA;
- EDI e Gerenciador Financeiro;
- Evoluções PPCNG / Razão Contábil;
- Implementação do Módulo de Empréstimos;
- Integração de notas fiscais para autônomos (RPA);
- Melhorias e Relatórios AP - Contas a Pagar do Oracle Applications;
- Módulo de Consignado - melhoria no processo e sistema;
- Relatório de ordem de compra para fornecedores (PDF);

- Relatório razão de contrapartida;
 - Revisão de integração dos sistemas MV e Oracle EBS;
 - Suporte ao projeto WMS;
 - Modelo de Investimento - Gesplan;
- (18) Fluxo de Remanejamento - Gesplan.

PROJETO IDOSO BEM CUIDADO

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atingiu o objetivo pretendido, que foi o atendimento da iniciativa do programa Idoso Bem Cuidado, desenvolvida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Na Unimed Fortaleza, o programa recebeu o nome de Idade Ativa. As ações envolveram instituições parceiras e comprometidas com a investigação e a implementação de medidas na área do envelhecimento

ativo, da qualidade da atenção à saúde, dos custos e gastos em saúde e da remuneração de prestadores. Forneceu:

- Seleção e contratação da equipe do programa para recepção, captação, avaliação de riscos, acompanhamento e garantia dos idosos;
- Definição do processo e dos protocolos do programa;
- Preparação e disponibilização da infraestrutura necessária para operacionalização do programa no CIAU Aldeota;
- Aquisição de materiais e equipamentos necessários para operacionalização do programa no CIAU Aldeota;
- Implementação e treinamento da equipe no Sistema BPMS, desenvolvido pela equipe técnica do Escritório de Processos especificamente para atendimento ao programa;
- Mapeamento, implementação e treinamento nos indicadores gerenciais do projeto e da ANS;
- Criação dos impressos e das peças de marketing para operacionalização e divulgação do programa;
- Recepção, captação, avaliação de riscos, acompanhamento e garantia dos idosos no CIAU Aldeota, gerando mais de 300 atendimentos realizados;
- Avaliação dos resultados do primeiro trimestre do programa.

PROJETO UNIMED NA MÃO

PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto tem como principal objetivo desenvolver aplicativos para dispositivos móveis de fácil manuseio com informações em tempo real da Unimed Fortaleza e da sua área de negócio. Forneceu até o momento:

- Aplicativo Força de Vendas, entregue em junho para automação das vendas, minimizando os erros e agilizando as inclusões de vidas;
- Aplicativo Minha Unimed Cliente, entregue em agosto, suprimindo as principais necessidades dos clientes e evitando o deslocamento para uma central de atendimento. Como principais funcionalidades, o recurso oferece: Guia Médico Inteligente, Autorização Virtual de Exames, Procedimentos e Cirurgias, Financeiro com 2ª Via de Fatura, Relatório

de Coparticipação, Demonstrativo de IR e Disponibilização de Informações Sobre o Plano Contratado;

- Evoluções no aplicativo Minha Unimed Cooperado.

PROJETO BIG DATA

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, que foi a implantação e uso da ferramenta de Big Data para tratamento de um grande volume de dados de diferentes origens com desempenho e confiabilidade satisfatórios. Foi realizada a operacionalização de três segmentos da Unimed Fortaleza: Jurídico, Custo Assistencial e Compliance. Forneceu:

- No segmento Jurídico, consolidação dos processos cíveis na ferramenta BDD e criação de indicadores, indicadores referentes aos custos das liminares e estudo da estrutura das negativas de atendimento;
- No segmento Custos Assistenciais, detecção dos padrões e possíveis desvios no processo de autorização para prevenção e controle de fraudes;
- No segmento Compliance, painel de prevenção de NIPS e multas, reunião das normas da ANS e verificação das áreas afetadas para acompanhamento do cumprimento e relacionamento das normas às penalidades.

PROJETO ESOCIAL

PREVISÃO DE TÉRMINO: JANEIRO DE 2019

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto tem como principal objetivo implantar o eSocial na adequação de rotinas, processos e sistemas existentes que trabalham com informações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fiscais relativas à contratação e utilização de mão de obra onerosa, com ou sem vínculo empregatício. Forneceu até o momento:

- Automatização dos processos manuais de faturamento da produção médica;
- Atualização da versão do sistema RM com comunicação com o ambiente eSocial;
- Aquisição do módulo de informações fiscais (Mastersaf) para eSocial (EFD REINF);
- Saneamento de dados de cooperados e colaboradores;

- Homologação da versão 18 do sistema RM e a validação da transmissão de dados deste módulo.

PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LEITOS

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, que foi implantar o processo de Transformação do Processo de Gerenciamento de Leitos, desenvolvendo estratégias que promovam a eficiência da utilização dos leitos do HRU desde a necessidade de internação até a alta. Permitiu:

- Implantação do sistema Voice de Transporte;
- Transformação do processo do Setor de Transporte;
- Entrega do Sistema de Hotelaria;
- Implantação e automatização do sistema de Mensageria para o Time de Resposta Rápida.

PROJETO IMPLANTAÇÃO PEP E RES

PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto tem como principais objetivos a implantação do PEP (Prontuário Eletrônico) no HRU e nos CIAUs, além da integração do RES (Registro Eletrônico de Saúde) com o SABIUS (Sistema de Gestão) e com unidades das redes próprias e credenciadas da



cooperativa. Realizou até o momento:

- Integração do sistema AUTWEBBIO com os sistemas SABIUS e MV PEP;
- Contratação das Assinaturas Digitais para o PEP – Prontuário Eletrônico;
- Implantação do PEP no HRU nas áreas de Endoscopia, Hemodinâmica e Hospital Dia, transformação do processo Do Agendamento à Alta do Paciente (2 primeiras áreas), implantação do PACS e entrega dos carrinhos de apoio

à Enfermagem;

- Formalização do fluxo de consentimento do beneficiário do RES (adesão e consentimento);
 - Termos de adesão do beneficiário PF, de adesão do beneficiário PJ e de sigilo e confidencialidade – credenciada;
 - Integrações do RES com o SABIUS, nos laboratórios DASA, no HRU e no Centro Pediátrico Unimed.
- Resultados pretendidos para 2018
- Implantação do PEP na Hemodiálise e nos CIAUs;
 - Integração do RES com os CIAUS e com a Rede Credenciada;
 - Divulgação e adesão ao RES.

PROJETO REFRIGERAÇÃO

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, que foi a atualização do sistema de refrigeração do HRU. Entregou:

- Troca dos isolamentos das tubulações de refrigeração
- Inserção de registros de controle
- Troca dos pés de fancoils do 5º andar Norte e Sul, do 3º andar Norte e Sul e do 7º andar Norte.

PROJETO REFORMA 3º. E 5º. ANDARES HRU

PREVISÃO DE TÉRMINO: FEVEREIRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto visa à reforma estrutural das alas Norte e Sul dos andares 3 e 5 do HRU. A obra inclui, além do contexto estrutural dos andares contemplados, adequações de sistemas elétricos,



hidráulicos, CFTV e de Gases Medicinais. Entregou até o momento:

- Reforma estrutural do 5º andar Norte e Sul;
- Serviço de aço inox e aquisições de equipamentos de TI para o 3º andar;
- Aquisições dos equipamentos para pressão negativa do 5º andar.

PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO CRM E DO INBOUND MARKETING
PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto visa à implantação do processo da captação do cliente potencial até a efetivação da venda, fazendo uso do Inbound Marketing (marketing de atração) e do CRM (gestão do relacionamento com o cliente) para aumentar a eficiência na definição e na conquista do público-alvo, otimizar a gestão das vendas, propiciar a análise do ROI de marketing e reduzir o ciclo de venda. Forneceu até o momento:

- Implantação da metodologia Inbound Marketing;
- Implantação do software RD Station;
- Geração e venda de leads;
- Otimização dos funis de Marketing e de Vendas;
- Implantação da metodologia de Máquina de Crescimento (Modelo Replicável);

- Levantamento de processos relacionados à definição, aquisição e implantação da ferramenta de CRM;
- Integrações entre as soluções adquiridas.

PROJETO DE TRANSFORMAÇÃO DO PROCESSO DA VENDA AO PÓS-VENDA

PREVISÃO DE TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2018

- Principais resultados alcançados em 2017

O projeto visa implantar o macro processo de Transformação da Venda ao Pós Venda e permitiu, até o momento:

- Tratativa do processo Da Venda ao Cadastro a partir de processos menores. São eles:
 - Processo Pessoa Física com o alinhamento ao aplicativo Força de Vendas;
 - Processo Atender e Gerir Demandas Administrativas com melhorias no Programa de Aposentados e Demitidos (PAD), melhorias na consulta de beneficiário, implantação da rastreabilidade do cartão Unimed no Portal, implantação de um painel (BI) para controle de prazos do SAC (decreto 6.523) e disponibilização da consulta da tabela de coparticipação detalhada no Portal Unimed;
 - Processo Administradora de Benefícios com documentação do processo de gestão da declaração de saúde (o que proporcionou agilidade e redução do tempo de processamento com a criação de novo modelo de filas), adequação à lei 9.868, da ANS, proporcionando redução do número de instâncias obrigatórias, e eliminação da documentação física com a digitalização de 100% das declarações;

- Processo de Exclusão/Cancelamento de Clientes conforme a RN 412, da ANS, com a automatização do processo de reembolso PF e a reorganização das atividades de reembolso na área financeira;
- Processo Micro e Pequena Empresa (MPE) com entrega do cartão virtual pelo projeto Unimed na Mão, que favoreceu a redução de 20 para 10 dias o tempo decorrido desde a entrega do contrato ao recebimento da carteira do beneficiário;
- Tratativa do processo Retenção de Clientes com definição do processo de retenção receptiva, política de retenção e estruturação da equipe e de toda a infraestrutura (atendimento presencial e telefônico) necessária para atender os clientes que procuram a Unimed Fortaleza para solicitar cancelamento;
- Tratativa do processo Do Relacionamento à Movimentação com a análise do processo referente à negociação do reajuste.

PROJETO IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO POR RESULTADO

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

– Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente os objetivos pretendidos, que foram a definição de indicadores de processos da cadeia de processos da Unimed Fortaleza, a criação de uma metodologia de Avaliação de Resultado/Desempenho para a cadeia de processos da Unimed Fortaleza e a atualização do plano de cargos e salários da cooperativa. Entregou:

- Criação da metodologia e de indicadores de Avaliação de Resultado/Desempenho com desdobramento, revisão e validação da cadeia de processos dos macro-processos de Gestão e Negócio e definição do método para cálculo dos indicadores de custo dos processos;
- Atualização do plano de cargos e salários com a análise da estrutura organizacional, elaboração das descrições de cargos e finalização da pesquisa salarial.

PROJETO IMPLANTAÇÃO DE GESTÃO POR DESEMPENHO PARA CORPO CLÍNICO HRU

TÉRMINO: DEZEMBRO DE 2017

– Principais resultados alcançados em 2017

O projeto atendeu plenamente o objetivo pretendido, que foi a implantação da metodologia/software GPS 2iM módulo Gestor para avaliação de desempenho do clínico do HRU. Entregou:

- Implantação do software GPS 2iM com a conclusão da elaboração

- dos indicadores personalizados;
- Término da homologação dos dados e entrada em produção da solução

Otimização de processos

A Unimed Fortaleza, por meio do Escritório de Processos e em conjunto com o Escritório da Qualidade e as áreas envolvidas na execução dos processos, realiza o Monitoramento do Desempenho dos Processos da Cooperativa por meio da metodologia Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD), que consiste em reuniões mensais para análise dos indicadores de desempenho dos processos e definição de ações de curto prazo para manutenção e/ou melhoria dos resultados.

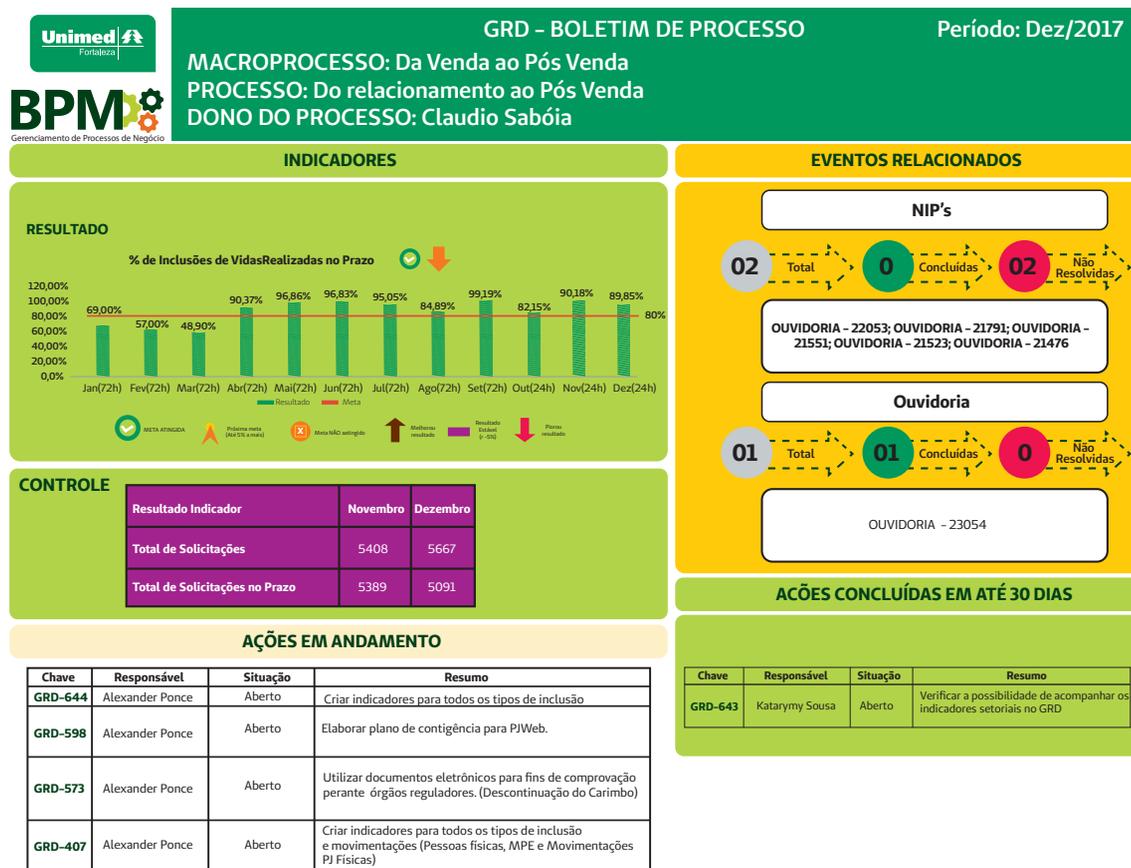


Imagem: Modelo de Boletim de Processo utilizado no Monitoramento de Desempenho do Processo

O GRD iniciou 2017 acompanhando 9 processos e este número evoluiu para 15 processos monitorados. Os principais ganhos deste trabalho são melhoria do resultado dos indicadores de processo, alcance de metas ao longo do ano e implantação de melhorias nos processos. Para ilustrar os ganhos alcançados, destacam-se os resultados dos processos a seguir: **Processo “Realizar Atendimento de Urgência e**

Emergência”: o monitoramento do processo permitiu a tomada de decisão por parte da alta gestão para expansão da sala de medicação do HRU, possibilitando melhor atendimento aos pacientes de emergência no período sazonal das arboviroses.

Processo “Da Inclusão ao Atendimento Domiciliar”:

passou a acompanhar as solicitações de maneira mais eficiente após adotar critérios mais rígidos para o recebimento das solicitações de inclusão de pacientes na Unimed Lar, serviço de home care da Unimed Fortaleza. A cooperativa finalizou o ano com 100% das inclusões de pacientes realizadas no prazo, contra menos de 60% no início do ano.

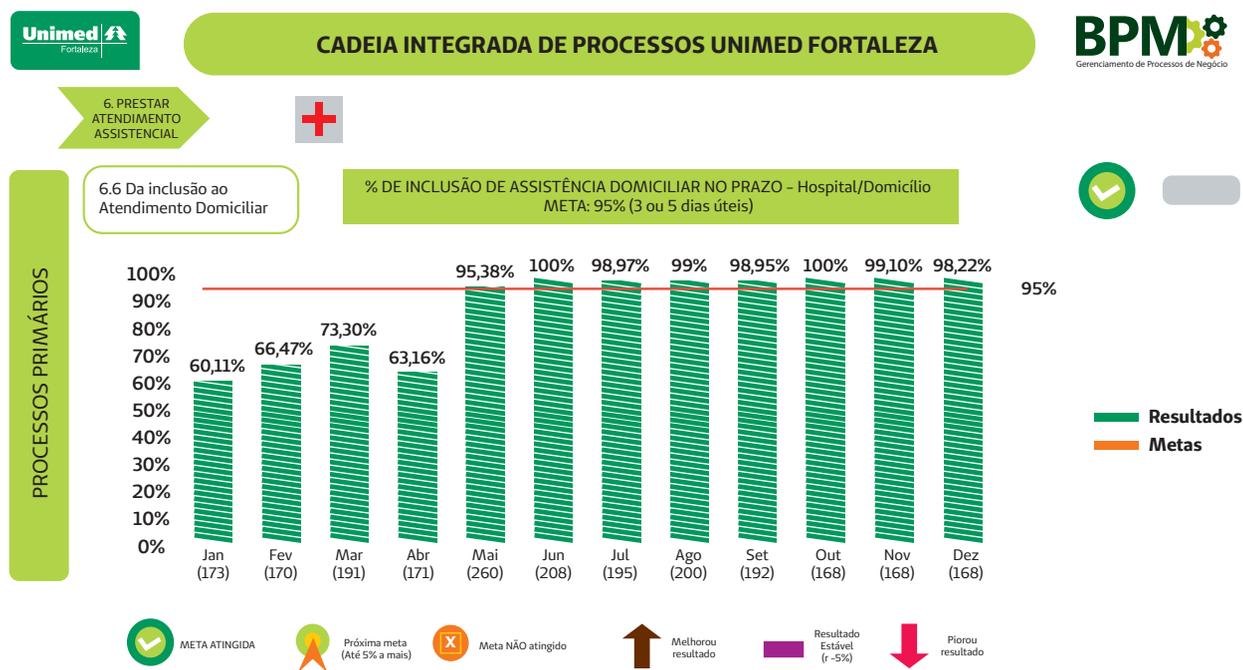


Gráfico: Indicador “Percentual de Inclusões de Assistência Domiciliar no Prazo”

- **Processo “Atender Solicitações de Pessoal”**: após realização de ciclo de transformação de processo, no qual foram implantadas melhorias nas diversas etapas do processo, o tempo para contratação de

novos colaboradores foi reduzido em 37%, esta redução é fundamental para suprir as necessidades da áreas assistenciais. Para potencializar o acompanhamento deste processo, foram implantados painéis de monitoramento que permitem acompanhamento em tempo real de todas as solicitações.

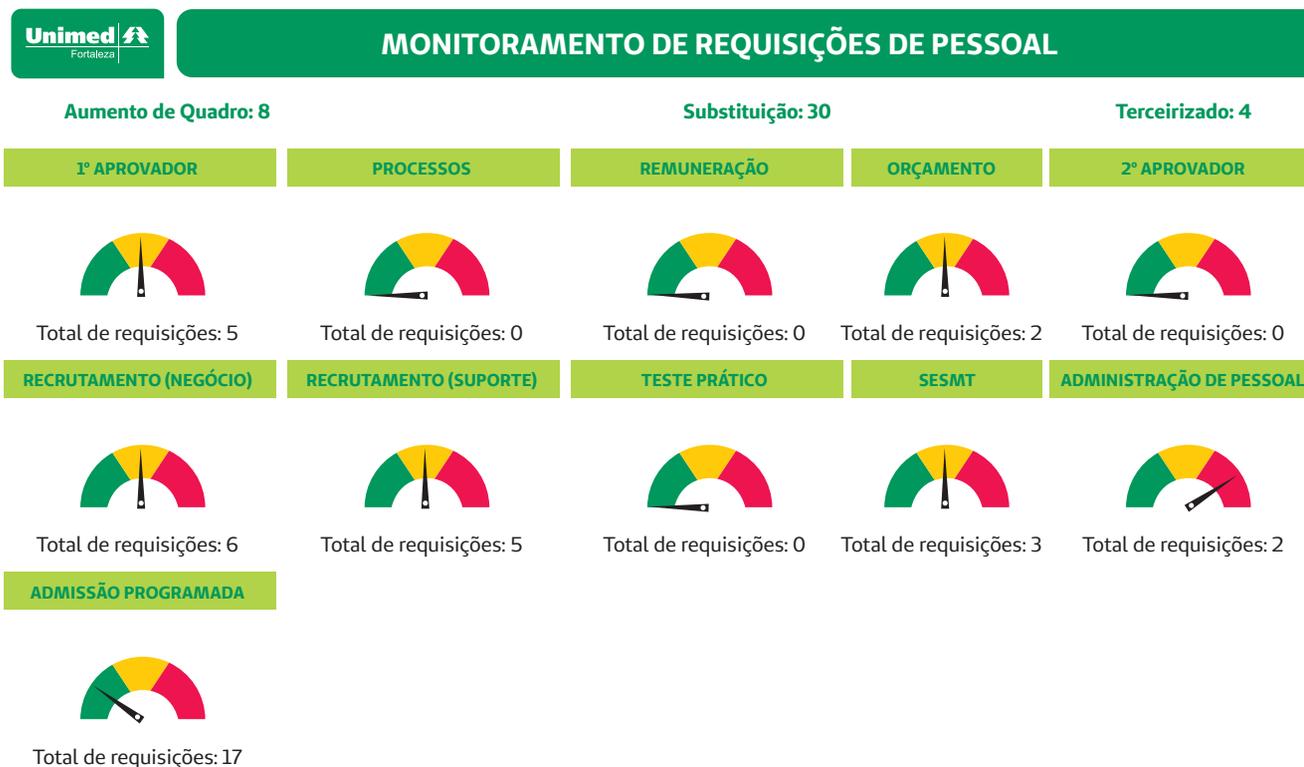


Imagem: Painel de Monitoramento de Requisições de Pessoal em Tempo Real

- **Processo “Prover Infraestrutura de Tecnologia da Informação”**: neste GRD são acompanhados os serviços de suporte e manutenção de infraestrutura de Tecnologia da Informação da organização. Ao longo do ano foram

acrescentados, gradativamente, serviços ao acompanhamento que chegaram ao volume de 3 mil solicitações por mês. Para alcançar este bom resultado, foram implantados fluxos automatizados com definições de prazos e 12 painéis de monitoramento, contribuindo para o alcance da meta durante todo o ano.

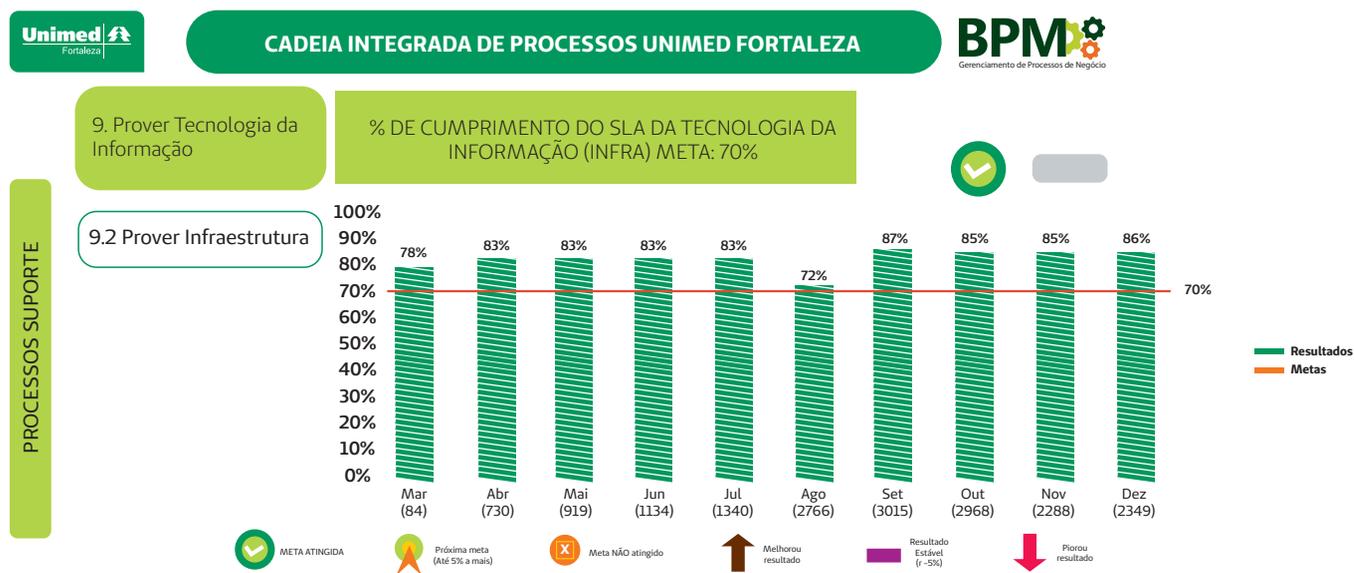


Gráfico: Indicador: “Percentual de cumprimento do prazo da tecnologia da informação

- Processo “Baixar Bens Patrimoniais”: iniciado o GRD com o objetivo de zerar as baixas de bens patrimoniais pendentes, após quatro meses de acompanhamento foi implantado sistema de controle e realizado um saneamento que concluiu um passivo existente de 552 solicitações acumuladas.

TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

A Unimed Fortaleza tem investido fortemente em inovação e na melhoria contínua dos seus processos com o objetivo de entregar mais valor para seus clientes, aumentar a satisfação deles e reduzir despesas de operação e custos assistenciais. Para isso, o Escritório de Processos realizou, durante o ano de 2017, diversos trabalhos de Transformação de Processos, oriundos da Estratégia da Cooperativa e do recorrente Monitoramento do Desempenho dos Processos.

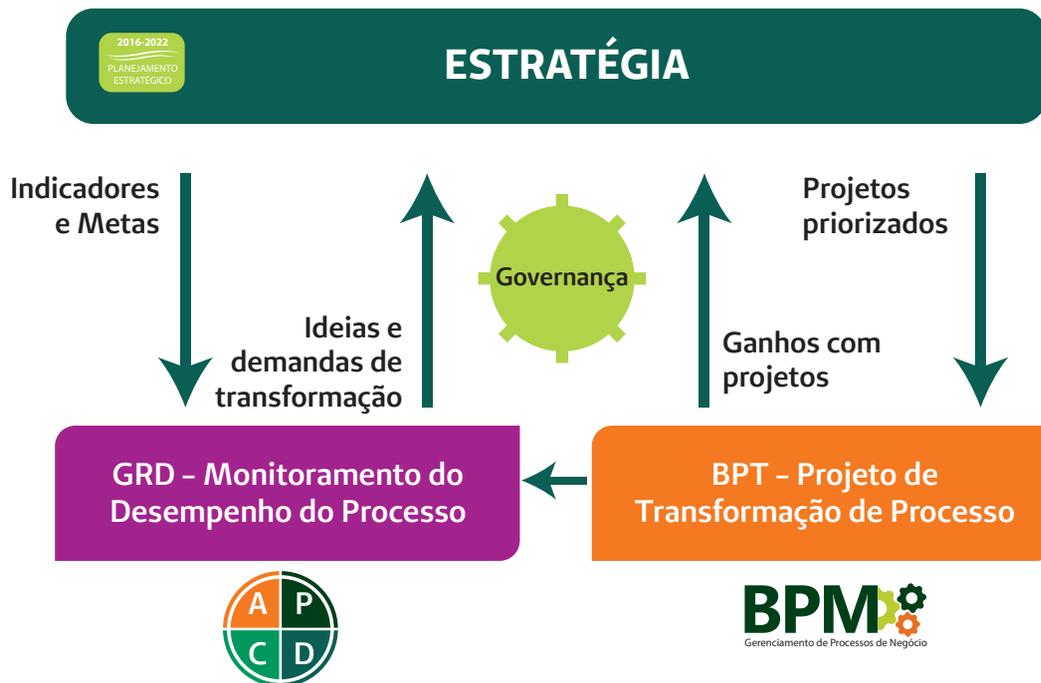


Imagem: Ciclo de Execução da Estratégia por meio da Gestão por Processos

Dentre os 16 projetos estratégicos acompanhados durante o ano de 2017, 12 deles tiveram a atuação do Escritório de Processos. A seguir, as principais entregas dos trabalhos de Transformação de Processo realizados durante o ano:

- Para o processo **“Prestar Atendimento Assistencial”**, foi implantado o prontuário eletrônico do paciente (PEP) nas unidades de Endoscopia, Hemodinâmica e Hospital Dia do HRU, possibilitando rastreabilidade dos pacientes, controle nos agendamentos de exames e disponibilização de laudos com imagens eletrônicas.

- Para o processo **“Do Atendimento Administrativo à Autorização”** foram realizadas as melhorias de usabilidade do sistema de atendimento para otimizar o trabalho dos atendedores, além de

monitoramento por farol de prazos dos Atendimentos Assistenciais na Central da Auditoria no Sistema SABIUS, sinalizando os prazos nos atendimentos locais não encerrados por meio de cores. Segue o detalhamento destas ações:

- Criação de mais um canal de atendimento ao cliente com o recurso do Chat Online do Portal Unimed com diversas funcionalidades. Isso possibilitou a diminuição de clientes que buscam o atendimento telefônico e presencial, gerando mais comodidade e rapidez no acesso às informações;

- Implantação de melhorias no chamador automático e de painéis de monitoramento mais personalizados com ferramenta Pentaho/Business Intelligence, auxiliando no aumento de produtividade dos atendedores e o consequente aumento do

percentual de clientes atendidos dentro do prazo;

- Entregas de painéis de monitoramento para controlar os prazos dos atendimentos de solicitações de intercâmbio, evitando o descumprimento dos prazos estabelecidos pela ANS e, conseqüentemente, evitando multas;
- Acompanhamento do status das solicitações de autorização pelo portal Unimed, integração do módulo Central de Auditoria do sistema Sabius com o sistema Intercâmbio Eletrônico e reformulação das mensagens e críticas na Central da Auditoria no sistema Sabius.

- No processo **“Da Venda Ao Pós Venda”**, foram realizadas a implantação do processo de **“Exclusão por iniciativa do beneficiário”** nos canais telefone, online e presencial, conforme Resolução Normativa nº 412, a automação do

envio de documento de reembolso e a reorganização das atividades de reembolso no financeiro para este mesmo processo. Também ocorreu a construção e a entrega do processo de “Retenção reativa de clientes” para os casos de solicitação de exclusão.

- Foi tratado o processo da **“Venda ao Cadastro Pessoa Física”**, que foi transformado e implantado com o auxílio do aplicativo “Força de Vendas”. O maior benefício da entrega foi a agilidade na geração do boleto ao cliente no ato da venda, viabilizando o pagamento imediato e a efetivação do contrato.

- Para o projeto **“Idoso Bem cuidado”**, foi criado e automatizado um novo processo de atendimento especializado para o público idoso, de acordo com modelo sugerido pela ANS. O processo possibilita a identificação antecipada de riscos de saúde de idosos e propõe atuações

de saúde preventiva. Em três meses, o processo permitiu o atendimento de uma carteira de 300 pacientes.

- Para o processo **“Atender E-Social”**, a base da adequação do processo às exigências do governo partiu da identificação de todas as macro etapas e os gargalos da atividade “Gerar Informações” com implantação de melhorias que reduziram de 6 para 1 dia o tempo necessário para a disponibilidade das informações da produção médica dos recursos próprios.

- No processo **“Da Compra Ao Consumo”**, foram implantados 41 carros de apoio à enfermagem. Com isso, houve uma redução média de 47% nos deslocamentos do técnico de enfermagem nos horários de medicação. Após a implantação dos carros de apoio, nos centros cirúrgico e obstétrico do HRU há o registro imediato

das informações no Prontuário Eletrônico do Paciente – PEP.

- No **“Processo da Prescrição à Administração de Dieta”**, foi automatizada a geração do Mapa e Rótulo Nutricional, liberando tempo de trabalho dos nutricionistas e permitindo aos profissionais realizar 100% das avaliações nutricionais de pacientes internados.

No processo **“Da Internação à Alta”** foi implantado o novo ciclo de transporte com estruturação da equipe, gestão por painéis de acompanhamento de transporte.

- Para o projeto **“Big Data”** foi implantado o uso de um robô para leitura das petições judiciais contra a Unimed Fortaleza. Durante a execução do projeto, foram analisadas mais de 500 petições eletrônicas com o objetivo de identificar

se a ferramenta estava coletando as informações corretas.

-No processo **“Prestar Atendimento Domiciliar”**, foi realizada a implantação do sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), além da divulgação do serviço da Unimed Lar e dos critérios de inclusão de pacientes no serviço aos clientes, definindo a capacidade máxima de produção de atendimento assistencial. Também foi criado instrumento para o Plano de Atenção Domiciliar (PAD); promovida a automação do processo de “Atendimento de solicitações de familiares”; organização do faturamento para clínicas terceirizadas de terapias assistenciais; definição dos protocolos de acordo com as indicações clínicas das terapias assistenciais e dimensionamento de força de trabalho da equipe administrativa.

-No Processo **“Atender e Gerir Reclamação”**, demanda de trabalho

realizada para atender o indicador estratégico, foi proposta e executada, para a gestão das reclamações, a unificação dos registros de todos os atendimentos de reclamação tendo como base o uso do sistema de automação de processos BPMS (Business Process Management System) envolvendo as diversas unidades de atendimento aos clientes, incluindo HRU, Medicina Preventiva, Centro Pediátrico, Laboratórios, Centros Integrados de Atendimento Unimed, Unimed Lar, Centro de Atendimento ao Cliente, Serviço de Atendimento ao Cliente, Mídias Digitais, Ouvidoria e Auditoria Social. Desta forma, será possível acompanhar o andamento da reclamação (independentemente do local de registro) em uma única ferramenta de gestão, monitorando o cumprimento de prazo e tornando possível gerar dados para análise

global das reclamações dos clientes.

-Implantação da Reserva Técnica de enfermagem do HRU: foi realizada análise de dimensionamento da equipe assistencial para implantação de uma equipe de reserva técnica de enfermeiros e técnicos de enfermagem no HRU para reduzir os gastos com horas extras, melhorar a qualidade do serviço prestado e reduzir a sobrecarga de trabalho. Com o início da reserva técnica, houve redução de 86% na quantidade de horas extras no primeiro mês (exceto por motivo de férias e licenças acima de 15 dias). e 97% no segundo mês de atuação da reserva técnica.

- Revisão da cadeia integrada de processos e definição de indicadores de processo:

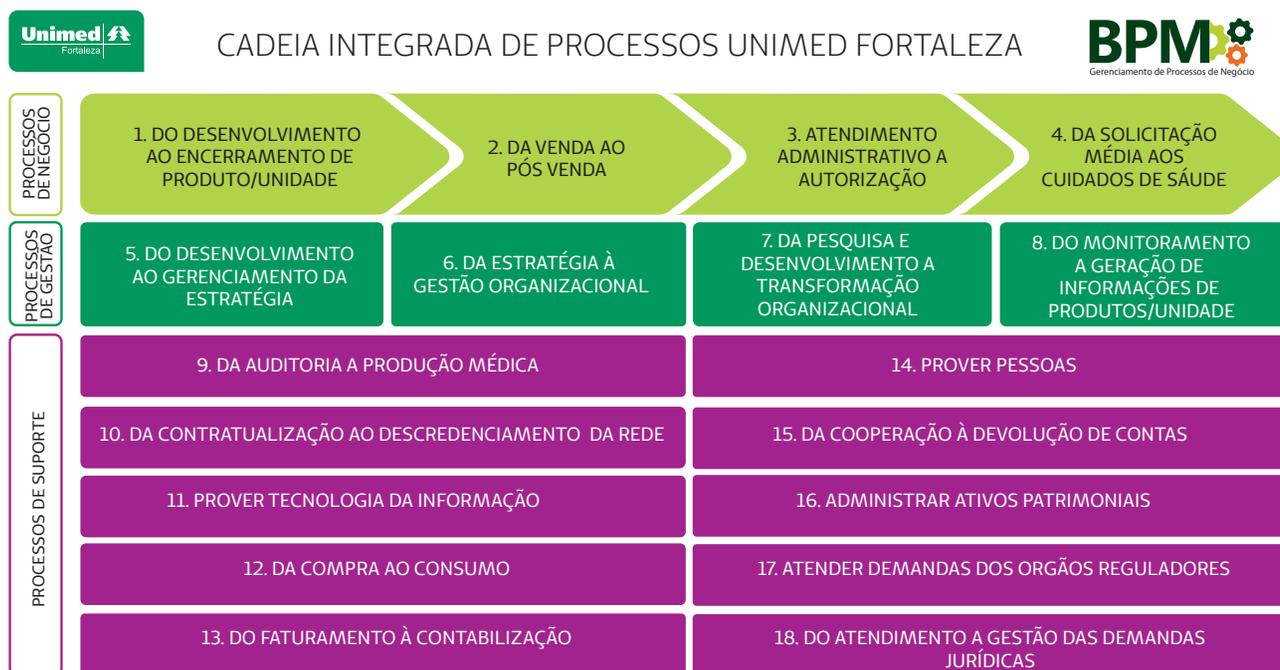
foi realizada a revisão da Cadeia Integrada de Processos da Unimed Fortaleza da categoria Processos de Negócio, onde se concentram os processos que executam

o negócio da cooperativa e agregam valor ao cliente, e a categoria Processos de Gestão, que se refere aos processos de gerenciamento e controle de toda a organização. A terceira categoria, Processos de Suporte, será concluída em 2018.

Com objetivo de atualizar os processos

já existentes e identificar novos processos que até então não estavam presentes na cadeia, foi realizado um trabalho colaborativo, com a participação dos principais envolvidos, que levou à elaboração de Diagramas de Escopo para documentar em alto nível como o processo funciona. Além disso, foi realizada a

definição de indicadores de processos e indicadores de custo por instância do processo. Ao todo, foram realizados 49 diagramas de escopo, sendo 23 diagramas de processos de negócio e 26 processos de gestão, com seus respectivos indicadores de processo e de custos.



Atualizada em dezembro/2017

Imagem: Cadeia Integrada de Processos Unimed Fortaleza

AUTOMAÇÕES DE PROCESSOS

Além dos trabalhos de transformação de processos, foram implantadas automações com uso do sistema JIRA, da empresa Atlassian, que permite o gerenciamento de atividades e do sistema BPMS (Business Process Management System), da empresa Oracle.

Usando a ferramenta BPMS Oracle foram implantadas as seguintes automações de processos:

BPMS para o programa **“Idade Ativa”**: possibilitou acompanhamento do processo para o programa de atendimento preventivo Idoso Bem Cuidado, proposto pela ANS para a classe idosa, atingindo mais de 300 beneficiários até o momento.

BPMS para a atividade **“Classificar Atendimento”**: permitiu a classificação dos atendimentos realizados via telefone e o acompanhamento unificado

e em tempo real dos principais motivos de contato dos clientes, agilizando a tomada de decisão.

BPMS para processo **“Autorizar Documentos e Pendências – Comercial”**: dinamizou o processo de autorização de documentos e o acompanhamento pelos gestores envolvidos, desde coordenadores até o diretor.

BPMS para processo **“Atender Reclamações”**: centralizou os registros e o acompanhamento das reclamações dando agilidade na tomada de decisão para a resolução de problemas apontados pelos clientes.

Os processos automatizados com a ferramenta JIRA foram 9, a saber:

Processos de apoio à gestão das equipes comerciais e de operação:

• **“Prospecção de Clientes”**: gestão das leads em integração com o sistema IN-

BOUND para a captação de novos clientes – com quase 4 mil leads cadastradas;

• **“Visita de Clientes”**: acompanhamento das visitas aos clientes, com mais de 300 visitas mensais registradas;

• **“Implantações e Cadastro Backoffice”**: gerenciamento das atividades de implantação de contratos;

• **“Gestão da Gerência de Operações”**: gerenciamento e acompanhamento das atividades pelos gestores e colaboradores.

– Processos de apoio à gestão das equipes administrativas:

• **“Xerox e Encadernação” e “Limpeza do Depósito”**: acompanhamento das atividades pelos gestores e colaboradores.

– Processos de apoio à gestão da Superintendência da Controladoria:

• **“Demandas da Gerência de Informações Estratégicas e Atuariais e Gerência**

de Orçamento”, possibilitando o acompanhamento das atividades pelos gestores e colaboradores;

- Para a atividade assistencial de **“Prescrever Solicitação de Medicamentos”** do processo de Atendimento Domiciliar do serviço da Unimed Lar, possibilitou o gerenciamento das prescrições de solicitação de medicamentos.

– Processos jurídicos:

- **“Consultas e Pareceres Jurídicos”** permitindo a centralização das solicitações para a Assessoria Jurídica e o acompanhamento das atividades por todos os envolvidos.

MODERNIZAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Com o objetivo de adequar sua estrutura funcional a um modelo de gestão moderno e eliminar sobreamentos de responsabilidades e papéis entre as áreas, adequando-a ao modelo de gestão

por processos, a Unimed Fortaleza, por meio do Escritório de Processos, realizou um trabalho de Modernização da Estrutura Organizacional. Foram realizadas análises dos processos envolvidos, pesquisas de benchmarking e boas práticas de gestão. O resultado da iniciativa é uma estrutura organizacional que possibilita a gestão ponta a ponta, a centralização e a rapidez nas decisões, a otimização do quadro de pessoal do nível tático, uma melhor gestão orçamentária e a eliminação de retrabalho operacional.

No ano de 2017, o Escritório de Processos entregou 7 estruturas organizacionais reformuladas e adequadas aos processos, totalizando 4 áreas unificadas, 5 coordenações e 3 gerências criadas e 1 coordenação e 5 gerências eliminadas, além de 19 processos analisados e 5 novos processos documentados.

REFERÊNCIA TÉCNICA PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS E EMPRESAS CEARENSES

Durante 2017, o Escritório de Processos da Unimed Fortaleza se manteve como uma referência técnica em Gestão por Processos em âmbito estadual e perante outras Unimed Singulares. O modelo de sucesso adotado pela cooperativa para Gestão por Processos tem sido notado em todo o Brasil e resultou em 5 visitas técnicas que incluíram entidades de destaque no cenário cearense como Newland - Toyota, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Rede Super Lagoa, Grupo Edson Queiroz e uma turma de pós-graduação da Unifor, além das singulares Unimed Maringá e Unimed Cuiabá. Nas visitas foram discutidas as tendências acadêmicas, as metodologias em uso, as ferramentas e o alinhamento com a estratégia da cooperativa.

A Unimed Fortaleza, por meio do Escritório de Processos, organizou e se-

diou o primeiro Encontro de Escritórios de Processos do Ceará, com 10 empresas e órgãos participantes: 3 Corações, Sefaz, Eletra, Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, HapVida, Casas Magalhães, Cagece, Cogeh, Normatel, Prefeitura de Fortaleza. No evento, o Escritório de Processos da Unimed Fortaleza apresentou o case “Como Executar a Estratégia por meio do Escritório de Processos”.

EVOLUÇÃO DO CICLO DE TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

O processo de aperfeiçoamento e de ganho de maturidade exige o constante treinamento dos envolvidos. Com isso em mente, a Unimed Fortaleza promoveu para os seus colaboradores do Escritório de Processos quatro cursos durante o ano. Foram eles:

- Curso de POWER BI;

- Curso Experiência Lean;
- Gestão da Rotina de Processo;
- Business Process Transformation (Transformação de Processos de Negócio).

Com isso, ocorreu o aprimoramento das metodologias e do ciclo de Transformação de Processos, alavancando os resultados dos projetos de transformação e melhoria de processos.



CICLOS DE TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSO

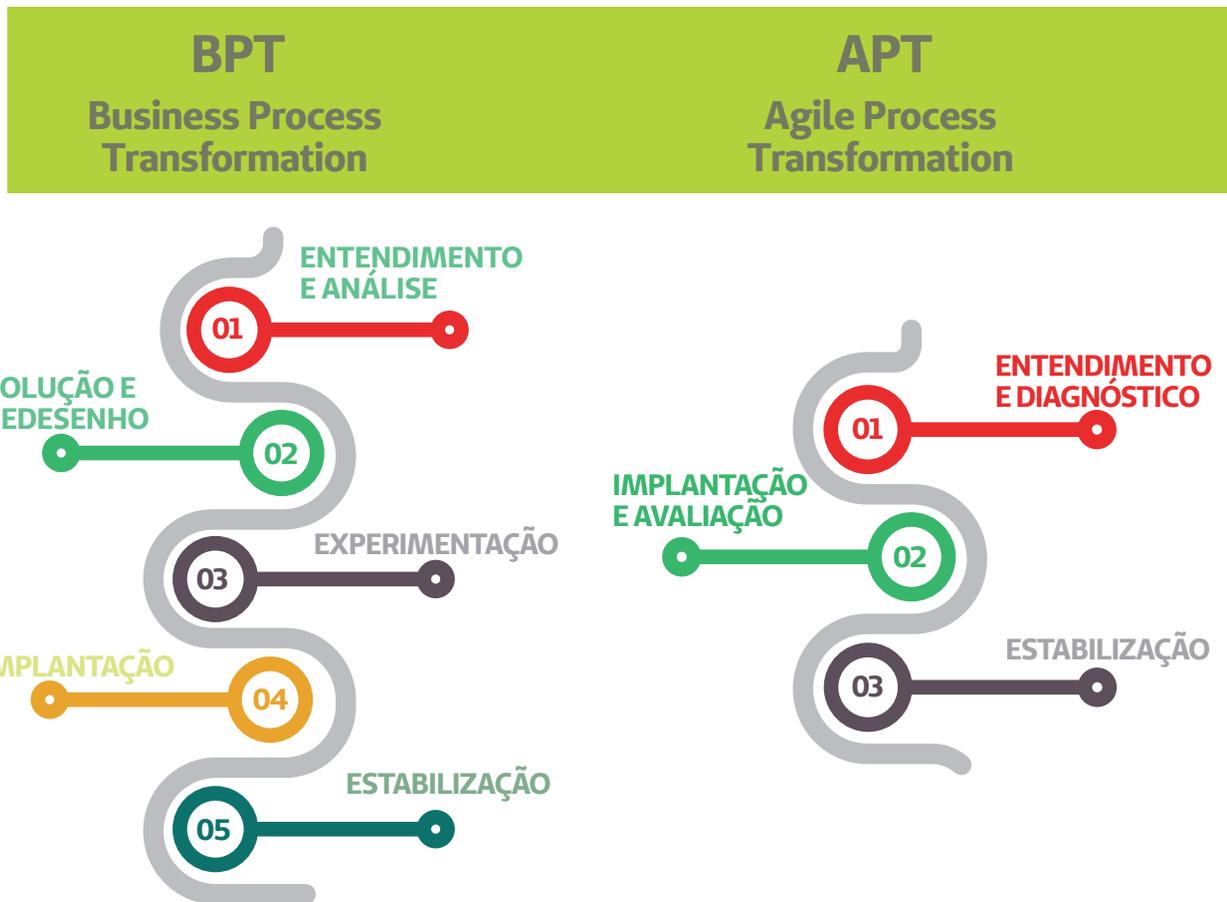


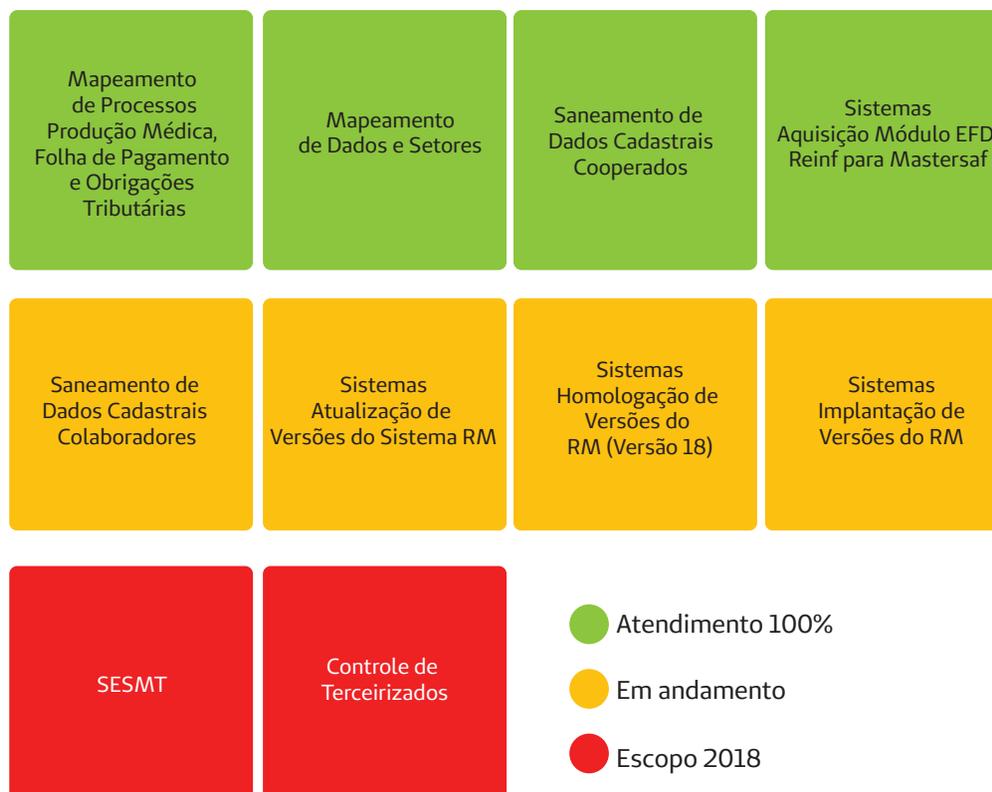
Imagem: Ciclo de Transformação de Processos

Projeto ESocial

A Unimed Fortaleza, através do Projeto ESocial, realizou a adequação de rotinas, processos e sistemas existentes para a transmissão de forma eletrônica das informações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fiscais relativas à contratação e utilização de mão de obra onerosa, com ou sem vínculo empregatício.

Diante disso, em 2017, a Unimed Fortaleza recebeu o convite da Receita Federal do Brasil (RFB), Ministério do Trabalho (MTE) e Caixa Econômica, para participação das Empresas Pilotos do Projeto para realização de melhoria no Manual de Orientação e cenários de teste/homologação.

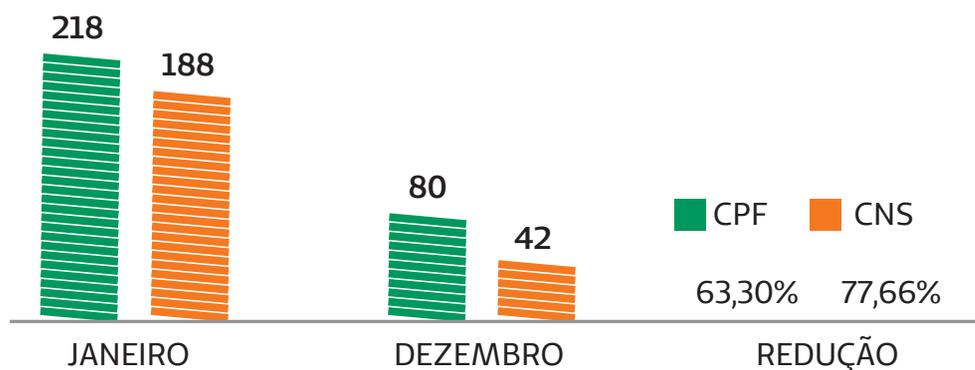
Conforme resolução 1, de 29 de novembro de 2017, o comitê diretivo oficializou a fase de implantação no período janeiro de 2018 a julho de 2018. Segue Escopo 2017:



Foram elaboradas ações na Área de Administração de Pessoal:

1) Qualificação Cadastral:

Evolução da Qualificação Cadastral 2017 - Esocial



2) Dados dos Estagiários: agente de integração, natureza do estágio, nome e CPF do coordenador, área de atuação, número da apólice.

3) Homologação do Sistema TOTVS da Versão 18.

Todas as etapas estão em andamento.

A Unimed Fortaleza, através da área de Administração de Pessoal, ampliou para as

áreas diretrizes que possam contribuir para o gerenciamento e controle de pagamento ou compensação de horas extras de forma apropriada, minimizando os riscos legais para a cooperativa e promovendo maior segurança e imparcialidade na conduta dos gestores.

O objetivo do projeto é uniformizar as práticas adotadas na cooperativa

para compensação ou pagamento de horas extras, munir os gestores de informações que contribuam para maior segurança e imparcialidade na conduta do gerenciamento e promover o melhor gerenciamento das horas credoras e devedoras.

Referência em qualidade

1ª SEMANA DA QUALIDADE DO LABORATÓRIO

O evento foi realizado no período de 20 a 25 de novembro, e contou com a participação das 10 unidades, onde cada uma representou uma equipe para participar das atividades no decorrer da semana. Foram realizadas diariamente provas sobre a norma do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos. Uma das provas foi a elaboração de um vídeo que retratasse a rotina de trabalho de forma lúdica. No penúltimo dia do evento foi realizada auditoria em todas as unidades pelo Escritório da Qualidade, ação que também acumularia pontos para as equipes. No último dia foi realizado um quiz que definiu o resultado final da prova. O encerramento aconteceu no dia 25

com uma confraternização para toda a equipe dos laboratórios. A semana contou com a participação de 80% dos colaboradores.

GERENCIAMENTO E ATUALIZAÇÃO DAS NORMAS DE CONTROLE INTERNO DA OPERADORA

Em 2017, 9 normas de controle interno foram apresentadas ao Conselho de Administração da Unimed Fortaleza.

ACOMPANHAMENTO DO GERENCIAMENTO DA ROTINA DIÁRIA DOS RECURSOS PRÓPRIOS

A Unimed Fortaleza, por meio do Escritório de Processos, em conjunto como Escritório da Qualidade e as áreas envolvidas na execução do processo, realiza o Monitoramento do Desempenho dos Processos da Cooperativa por meio da metodologia do Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD). A equipe do Escritório da Qualidade faz o acompanhamento de 5 processos da área assistencial, são

eles: Emergências do Centro Pediátrico e Adulto do Hospital Regional da Unimed, Laboratório, Centro Integrado de Atendimento da Unimed, Unimed Lar e Centro de Imagem.

PARTICIPAÇÃO NO PROJETO NACIONAL DE MUDANÇA NO MODELO REMUNERATÓRIO E ASSISTENCIAL – GRUPO DE DIAGNÓSTICOS RELACIONADOS (DRG)

O Escritório da Qualidade compõe a equipe responsável pela implantação do projeto DRG Brasil (Grupo de Diagnósticos Relacionados), que se trata de uma metodologia de compra de serviços e gestão de custo e da qualidade dos serviços hospitalares. Com isso, o setor é integrante do projeto nacional de mudança do modelo assistencial e remuneratório hospitalar. Durante o ano, foram iniciadas a primeira e a segunda etapa de implantação. O trabalho é composto de quatro etapas, a saber:

- Preparação para cadastro e capacitação;
- Capacitação dos codificadores;

- Integração de dados: dados assistenciais e econômicos;
- Documentação de codificação: instruções de trabalho, procedimentos operacionais padrão, normativas técnicas, etc.

Para as duas etapas iniciadas, foram realizadas videoconferências com a equipe DRG Brasil, além de cadastro e início da capacitação dos codificadores.

EXECUÇÃO DE DIAGNÓSTICO PDGC (PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS) – MEG (MODELO DE EXCELÊNCIA DA GESTÃO) DA UNIMED FORTALEZA

Em março de 2017, a operadora foi convidada pelo Sistema da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) a participar da execução do modelo através do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), que tem o objetivo de estimular a adoção de boas práticas de gestão e governança pelas cooperativas brasileiras.

Representada pelo Escritório da Qualidade, a Unimed Fortaleza aderiu ao programa e também participou da edição 2017 do Prêmio do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará (SESCOOP), de Excelência de Gestão. A premiação reconhece as cooperativas que promovem o aumento da qualidade e da competitividade do cooperativismo por meio do desenvolvimento.

REALIZAÇÃO DE AUDITORIA INTERNA NAS UNIDADES DE LABORATÓRIO

Anualmente são realizadas auditorias internas nas unidades de laboratório da Unimed Fortaleza como uma das exigências de acompanhamento do Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos (PALC). O intuito é verificar a efetiva realização dos requisitos da norma e identificar oportunidades de melhoria. Para este ano, foi realizado um curso de auditores internos no PALC. Participaram da

preparação colaboradores do Escritório da Qualidade e do Laboratório.

O relatório da auditoria é encaminhado para a Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC), que acompanha as não conformidades encontradas, as evidências das mesmas e os planos de ação elaborados.

Após a elaboração dos planos de ação, o Escritório da Qualidade realizou acompanhamento semanal das ações propostas e no dia 1º de dezembro recebeu uma auditoria externa, prevista no ciclo anual de validação do certificado.

PARTICIPAÇÃO NAS PLENÁRIAS DO PROGRAMA BRASILEIRO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Fortaleza tem participação atuante nas plenárias do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente. Este ano, aconteceram 18 plenárias, nas quais foram abordados diversos temas como broncoaspiração, mortes evitáveis, sepse, assistência farmacêutica e infecções.

TREINAMENTO EM SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE: ANÁLISE DE EVENTOS, ANÁLISE DE INDICADORES, TREINAMENTO INTRODUTÓRIO, TREINAMENTOS PARA OS COLABORADORES NAS OFICINAS DE VISÃO SISTÊMICA E CULTURA DA QUALIDADE

O Escritório da Qualidade realiza diversos treinamentos na área da Gestão da Qualidade. No treinamento de integração, realizado semanalmente para novos colaboradores, é apresentado como funciona o sistema de gestão da qualidade na operadora. São realizados também, periodicamente, treinamentos em análise de indicadores e em análise de eventos para os gestores das áreas assistenciais e das áreas de suporte.

A gestão dos indicadores e do sistema de notificações propicia a elaboração de planos de ação com oportunidades de melhoria para as fragilidades encontradas, a construção de protocolos assistenciais e a previsão dos cursos que

serão solicitados à Educação Continuada. Em janeiro de 2017, foram ministrados cursos sobre Visão sistêmica e Cultura da Qualidade.

INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE NA GERÊNCIA DE ATENDIMENTO (GEATE)

Em junho de 2017, o Escritório da Qualidade deu início à Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Gerência de Atendimento (GEATE) da Unimed Fortaleza. A ação aconteceu através de visitas objetivas às células da Central de Atendimento ao Cliente (CAC), do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), do BackOffice e do Intercâmbio, que incluíram entrevistas com colaboradores para entendimento dos processos, observação das atividades e breve análise de documentos e registros. Dessa forma, foi possível montar um diagnóstico da área. O documento foi apresentado à gerência e à coordenação

da Gerência de Atendimento e, com base no mesmo, as ações foram elencadas para atuar nos pontos de melhorias. Iniciando pela etapa de padronização da documentação, estão sendo elaborados e validados os documentos de Procedimento Operacional Padrão (POPs) para as atividades desempenhadas pelos atendentes.

IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DE DOCUMENTOS NA GERÊNCIA DE OPERAÇÃO (GEOP)

Após auditoria realizada pela Auditoria Interna (AUDIT) na Gerência de Operações da Unimed Fortaleza, verificou-se a necessidade de elaborar documentos de Procedimento Operacional Padrão (POPs), das atividades desempenhadas pelas células que compõem a área: cadastro, regulação e suporte empresarial. Dessa forma, o Escritório da Qualidade tem realizado a elaboração e a validação dos documentos junto à área.

CONTINUIDADE DA IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DA GESTÃO DA QUALIDADE BASEADO NA METODOLOGIA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO NOS CENTROS DE ATENDIMENTO INTEGRADO, NO CENTRO PEDIÁTRICO E NA UNIMED LAR

Em 2016, foi iniciada a implantação do sistema da gestão da qualidade nos recursos próprios da Unimed Fortaleza (Centro Pediátrico, CIAUs e Unimed Lar) com base na metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Foram realizadas visitas às unidades que incluíram entrevistas com colaboradores para entendimento dos processos, observação das atividades e breve análise de documentos e registros. Dessa forma, é elaborado um diagnóstico da área. De acordo com as etapas preconizadas, foram realizadas a revisão da documentação, a elaboração de comitês de qualidade e a análise de reclamações. São realizadas reuniões semanais de acompanhamento.

CURSOS E CAPACITAÇÕES:

- Formação de auditores internos na metodologia de Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC) 2016;
- Formação de auditores internos na metodologia da Organização Nacional de Acreditação (ONA) – Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES);
- Curso de Lean e Six Sigma – Johnson & Johnson;
- Capacitação em Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) baseado no Modelo de Excelência em Gestão (MEG);
- Oficina de planos de melhoria do Modelo de Excelência em Gestão (MEG);
- Curso Jeito de Cuidar da Unimed Brasil;
- Curso de Power BI;
- Curso de Indicadores de Saúde da Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- Curso de Gestão da Qualidade em

Auditoria e Acreditação hospitalar;

- Curso de Gestão de Projetos;
- Curso de Certificação Black Belt;
- Membro da equipe certificado como avaliador da Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- Curso em ISO 9001.

A equipe do Escritório da Qualidade participou do 1º Congresso Multiprofissional do Hospital Regional da Unimed, tendo membros seus como palestrantes e presidente de mesa e no envio de trabalhos acadêmicos. Recebeu o 1º lugar na categoria Gestão em Saúde no 1º Encontro Multiprofissional do Hospital Regional da Unimed Fortaleza.

Melhorias na infraestrutura de sistemas e equipamentos

Durante o ano de 2017, a Unimed Fortaleza, por meio da Superintendência de Tecnologia da Informação, deu prosseguimento ao atendimento das dezenas de alterações em seus sistemas de TI, provindas tanto da Agência Nacional de Saúde Suplementar quanto da Unimed Brasil. Além disso, houve empenho em trazer para o cliente algumas novidades tecnológicas, como a utilização da atendente virtual (robô inteligente) e da Realidade Virtual. A seguir, as principais entregas neste sentido:

SISTEMAS HOSPITALARES

- PACS (Picture Archiving and



AÇÕES DE BENCHMARKING

Em 2017, o Hospital Regional da Unimed recebeu visitas técnicas das seguintes instituições: Instituto de Saúde e Gestão

Hospitalar (ISGH), São Camilo, Waldemar de Alcântara, Hospital Regional do Norte, Unimed Teresina, Unimed São José do Rio Preto (esta última por vídeo conferência) e Unimed Sobral.

Communication System) – disponibilização do resultado de exames via portal e a solução de entregas de CDs, o que contribuiu para uma redução de 56,36% na utilização de películas;

- Automação do processo de Nutrição – implantação de um controle mais eficaz do estoque e agilidade no processo de dietas enterais;
- PEP 2.0 – implantação nas unidades de Hemodinâmica, Endoscopia, Hospital Dia e Unimed Lar.

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS FINANCEIROS E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA:

- Implantação das aplicações de Business Intelligence (BI) em dispositivos móveis;
- Implantação de painéis (dashboards) de monitoramento e controle de processos da área de atendimento ao cliente, proporcionando informações para tomadas de decisão em tempo real;
- Implantação de customizações nos processos de fechamento contábil, o

que resultou em redução de 75% do tempo de execução dos relatórios;

- Automatização do processo de remanejamento orçamentário no software Gesplan, eliminando a necessidade de comunicação por e-mail e telefone;
- Atendimento Virtual ao Cliente: Implantação da atendente virtual (Roberta) no portal da Unimed Fortaleza, reduzindo o volume de atendimentos no SAC;
- Implantação da Realidade Virtual no Centro Pediátrico e no Laboratório, através de vídeo, como entretenimento

para as crianças para reduzir o trauma durante a coleta de sangue;

SISTEMAS DE OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE

- Aplicativo Força de Vendas – modernização da plataforma para vendas de planos de saúde em dispositivos móveis;
- Cartão Virtual – implantação de aplicativo que possibilita a utilização da carteira do beneficiário via smartphone;
- Minha Unimed Cliente – implantação de aplicativo que possibilita acesso ao beneficiário, via smartphone, a diversas funcionalidades.



SUSTENTABILIDADE
EMPRESARIAL
[G4-16; G4-S01]



A Unimed Fortaleza avançou em 2017 quanto à área de Sustentabilidade e Governança Corporativa, na perspectiva de consolidar uma gestão participativa, inclusiva e de práticas em prol da valorização da integridade organizacional. O setor de Responsabilidade Socioambiental presta assessoramento nas gestões relacionadas à sustentabilidade empresarial interna, desenvolve e gerencia os investimentos sociais ligados à comunidade em geral, valorizando e engrandecendo sua responsabilidade social corporativa, bem como do Instituto Unimed Fortaleza.

A cooperativa também compreende que ações voltadas para a sustentabilidade empresarial deverão se perpetuar ao longo dos anos, pois só assim ela pode

se solidificar em termos de cultura organizacional. Dessa forma, foram mantidos os investimentos e a ampliação de ações que pudessem materializar o comprometimento da organização com sua efetivação e sua integridade.

A Responsabilidade Socioambiental investe em três pilares mundialmente conhecidos neste segmento: sociais, ambientais e econômicos-financeiros. Há o entendimento de que a sustentabilidade deve abranger de forma transversal estes três fatores de atuação. Dessa forma, seguem os resultados obtidos:

GESTÃO SOCIAL - PROGRAMA MEMÓRIA VIVA

O Programa objetiva promover prática e métodos de terapia ocupacional, contribuindo para o desenvolvimento da saúde, do bem-estar e da cidadania de idosos. Em 2017 foram beneficiados 93 idosos do Lar Francisco de Assis. O Memória Viva também oferece para a sociedade contações de histórias a partir do livro “A tardinha”, baseado nas memórias dos idosos participantes. Neste ano foram realizados os seguintes eventos:

- Na Bienal do Livro e no Congresso de Médicos da Unimed

Fortaleza, intervenções chamadas de “A Boneca” para caracterizar e anunciar o relançamento do livro “A tardinha”. Mais de 440 pessoas participaram e visitaram a caracterização da Boneca e assistiram a interpretação das contações por Kelvia Piragibe em abril e em junho, respectivamente;

- Ainda em junho, no Centro Cultural do Banco do Nordeste, durante o Projeto



Lamparina de Histórias, participação do “Contações de Histórias das Tardinhas”;

- Atividade lúdica em comemoração aos nove anos do programa no Sesc Iparana.

PROGRAMA SAÚDE AMBIENTAL

Contribui para o desenvolvimento sustentável de comunidades em situação de vulnerabilidade social por meio de duas vertentes de atuação: consumo consciente e empreendedorismo social. O programa tem como produto social a Coleção Ecos do Mangue e em 2017 registrou os seguintes destaques:

- Participação da Coleção Ecos do Mangue no Quiosque Solidário, no Shopping RioMar, nos meses de abril e maio pelo Instituto Unimed Fortaleza;
- Feira Fama na Praia de Iracema: exposição de produtos da coleção e participação do Instituto Unimed Fortaleza.

PROGRAMA INCLUSÃO DIGITAL E CIDADANIA

Contribui para o desenvolvimento humano de crianças e adolescentes de 14 a 16 anos por meio da inclusão digital e de temáticas de cidadania, como identidade e respeito pela diversidade, saúde, bem-estar e qualidade de vida, consumo consciente, comunicação e protagonismo.

Foram beneficiados 25 alunos, entre filhos de funcionários efetivos, terceirizados, familiares e a comunidade em geral. O próprio Instituto Unimed Fortaleza executa o programa por meio de profissionais contratados.

Em 2017 houve o destaque nas ações da Feira da Gratidão e da Feira Gastronômica. As duas atividades contaram com a participação de colaboradores da Unimed Fortaleza.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Incentiva e desenvolve ações sociais voluntárias junto aos cooperados, colaboradores e parceiros, além de divulgar as instituições beneficentes envolvidas. Teve as seguintes ações em 2017:

- Dia C de Cooperar. Ação de voluntariado em parceria com o Sistema OCB/ SESCOOP Ceará. Foi realizada em novembro no Instituto Vida – Sapiroanga com a participação de 100 voluntários e 462 atendimentos. Agradecimentos para os seguintes parceiros: SESCOOP Ceará, Regional VI, Sindionibus, Sociedade Cearense de Oftalmologia, 15 Minutos de Massagem Terapêutica, Conselho Tutelar, Grupo ABC Vida, Laboratório Unimed Fortaleza, Medprev Unimed Fortaleza e Instituto Vida Videira.
- Doação de sangue: ação interna junto aos colaboradores em parceria com o Hemoce e com o Fujisan.

CAMPANHAS E DOAÇÕES SOCIAIS:

a Unimed Fortaleza também apoia e realiza ações de caráter emergencial, de promoção da saúde e da qualidade de vida e em favor dos direitos humanos. Seguem as medidas:

- Campanha Eu Ajudo na Lata. De janeiro a dezembro em todas as unidades da Unimed Fortaleza e também com a colaboração de parceiros externos. Foram coletadas 240 garrafas pets de dois litros com lacres de alumínio. Agradecimentos: Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, OCB/SESCOOP e Amêndoas do Brasil, pela participação e o empenho na causa;
- Participação da Unimed Fortaleza na Assembleia Legislativa no lançamento e no fechamento do Programa de Educação Continuada em Gestão Ambiental, no qual foi escolhida a Campanha Eu Ajudo na Lata, da cooperativa, como prática a ser implantada na Assembleia;
- Campanha Solidariedade Um Santo



remédio: foram arrecadadas 4.521 caixas de medicações para o Posto de Saúde Santa Rosa do Viterbo. Agradecimentos: CIAU Parangaba, Dr. Joacir Medeiros de Freitas e Dra. Marilza Costa de Oliveira pelo empenho e a dedicação à causa;

- Doação de 305 kg de alimentos não perecíveis para o Instituto Viva Videira e Centro Espírita Simples como a Fé. Os mantimentos foram resultado das

inscrições do Programa de Jovens Aprendizes de Olho no Nosso Futuro, pelos colaboradores, e as inscrições no Fórum de Governança Corporativa.

INSTITUTO UNIMED FORTALEZA

Contribuir com a promoção da saúde por meio de programas, projetos e práticas educacionais, socioambientais e de qualidade de vida, visando a melhoria do desenvolvimento humano da população de Fortaleza e da Região Metropolitana. Essa é a missão do Instituto Unimed Fortaleza, associação sem fins lucrativos criada em 2011. Seguem suas principais ações e programas:

• PROGRAMA DE JOVENS APRENDIZES: DE OLHO NO NOSSO FUTURO

Oportuniza aos aprendizes o desenvolvimento das competências comportamentais, técnicas e habilidades pessoais para auxiliá-los na inserção, na qualificação e na permanência no mercado de trabalho. O público-alvo



é formado por jovens entre 14 e 22 anos de idade, filhos ou parentes de colaboradores da Unimed Fortaleza ou membros da sociedade em geral. Em 2017 o Instituto Unimed Fortaleza resgatou o funcionamento deste programa. Foram 146 inscritos e 30 aprovados.



• EXECUÇÃO DE PROGRAMAS E AÇÕES DA UNIMED FORTALEZA

- Comercialização dos produtos da Coleção Ecos do Manguê;
- Execução do Programa Inclusão Digital;
- Venda de inservíveis em parceria com a Unimed Fortaleza.
- Projetos e ações educativas;
- Execução dos cursos de pós-graduação: Auditoria em Saúde, Cuidados Paliativos e Bioética e MBA em Gestão de Negócio em Saúde;
- Execução do I Congresso Médico Unimed Fortaleza, em junho;
- Realização de Mesa Redonda sobre prevenção em suicídio, em setembro;
- Realização de Roda de Conversa sobre depressão na adolescência, em outubro, em parceria com o Instituto Bia Dote.

GESTÃO AMBIENTAL GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Focada na preservação do meio ambiente, a Unimed Fortaleza gerencia, em cada unidade, o desenvolvimento dos planos

de gerenciamento de resíduos do serviço de saúde e resíduos sólidos através de treinamentos e de sistematização dos processos. O objetivo é minimizar impactos ambientais através da destinação correta, redução do consumo, descarte adequado e atendimento às legislações vigentes. Em 2017 foram realizadas as seguintes ações:

- Visita técnica em todas as unidades, exceto o HRU, para realização de diagnóstico e relatório técnico situacional do Gerenciamento de Resíduos das unidades nos parâmetros da legislação ambiental e sanitária vigente;
- Visita a 17 unidades (laboratórios, CIAUS e administrativas), para diagnóstico e parecer da situação atual dos abrigos de resíduos e orientação para adequação, à luz da legislação vigente;
- Renovação e implementação do Plano de Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde (PGRSS) das seguintes unidades: CIAU Oliveira Paiva, Medicina

Preventiva, CIAU Maracanaú, Laboratórios Henriqueta Galeno e Treze de Maio e Centro Pediátrico;

- Renovação e implementação dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) das unidades: Sede, Central de Atendimento, Centro Administrativo e Unimed Aracati;
- Treinamento sobre Gerenciamento de Resíduos do Serviço de Saúde (GRSS), à luz da legislação ambiental e sanitária, visando a educação ambiental continuada;
- Auditorias internas e controle de planilhas de pesagens dos resíduos de todas as unidades da cooperativa;
- Elaboração de documentos técnicos para licença ambiental, alvará de funcionamento e registro sanitário do Centro Pediátrico e do CIAU Maracanaú;
- Levantamento de associações de catadores para a implantação do IPTU Verde.

PROGRAMA CONSUMO CONSCIENTE

Sensibiliza e conscientiza os colaboradores e gestores sobre os impactos do consumo no meio ambiente. O programa visa diminuir e administrar melhor o consumo na vida diária e na cooperativa. No decorrer do ano o programa teve as seguintes ações:

• CAMPANHA - DIA MUNDIAL DA ÁGUA

- Treinamentos de Educação Ambiental Continuada nas unidades: Sede, Centro Pediátrico, Pinto Madeira e Ciau Parangaba;
- Doação de 20 squeezes como incentivo à substituição do uso de copo descartável e conscientização de 642 colaboradores sobre o consumo consciente de água tanto na cooperativa quanto em casa;
- Paralisação do abastecimento de água na Sede e no Centro Administrativo durante 30 minutos, promovendo uma economia de 337 litros de água;
- Arrecadação de 69 litros de água mineral

para a Defesa Civil em prol da campanha Vidas Secas, que assiste os municípios que sofrem com a seca no sertão;

- Doação de 56 cestas básicas para os colaboradores terceirizados da Zeladoria da Unimed Fortaleza como incentivo às boas práticas de acompanhamento de resíduos. A ação contou com a parceria do Instituto Unimed Fortaleza.

• SEMANA DO MEIO AMBIENTE 2017: ENDOMARKETING

- Participação de mais de 100 colaboradores em ações que tinham o intuito de estimular as boas práticas e promover a preservação e o respeito ao meio ambiente;
- As atividades realizadas durante a semana promoveram o fortalecimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável 6 e 12;
- Ações realizadas: feirinha do desapego, oficina de ecobag no Lar Francisco de Assis para idosos, palestra sobre consumo consciente da água

ministrada pela Cagece, distribuição de mudas e divulgação da campanha “Eu Ajudo na Lata” na Assembleia Legislativa do Ceará.

PROGRAMA CARBONO NEUTRO FORTALEZA

Objetiva neutralizar e compensar a emissão de gases de efeito estufa (CO₂) liberados pela cooperativa por meio de reflorestamento e recuperação de áreas degradadas. Em 2017 foi realizado o Inventário de Carbono das unidades Sede e Centro Administrativo e a compensação das emissões através do plantio de mudas de espécies nativas. Seguem suas principais ações:

- Plantio simbólico de 200 mudas de espécies nativas na área do Parque do Cocó, na comunidade Tancredo Neves, em alusão à conclusão de uma parceria com o Governo do Ceará através da Secretaria do Meio Ambiente do Estado (Sema), onde no total foram plantadas 2 mil mudas;
- Parceria com Governo do Ceará através

da Sema para o plantio de mil mudas de espécies nativas;

- Espaço para acondicionar 2.500 mudas no viveiro do Parque Estadual Botânico do Ceará;
- Inventário de Carbono 2016 da Sede e do Centro Administrativo;
- Parceria com a OCB/SESCOOP para realização do Inventário do Evento do SESCOOP (celebração dos 35 anos de cooperativismo no Ceará).

ATIVIDADES CONTÍNUAS

DESTINAÇÃO DE BENS INSERVÍVEIS

O processo de baixa de bens é de suma importância para a Unimed Fortaleza, pois se trata da destinação de itens que estão obsoletos ou com defeito e sem condições de reparo. O papel do setor de responsabilidade socioambiental dentro desse processo é atuar para que a cooperativa se mantenha dentro das legislações vigentes. Todos os itens são destinados conforme sua natureza para

instituições e recicladores parceiros:

- Móveis: Emaus, Manassés, Dmais Cadeiras, Lar Amigos de Jesus;
- Eletrônicos e eletrodomésticos: Ecoleta;
- Bens hospitalares: Santa Casa de Misericórdia, Hospital Cesar Cals, Hospital Albert Sabin;
- Itens sucateados sem risco ao meio ambiente (recicláveis): Recicladora Rocha e Organização Gonçalves.

GESTÃO ESTRATÉGICA NO NEGÓCIO AVANÇOS ESTRATÉGICOS ALCANÇADOS NA GESTÃO EMPRESARIAL SUSTENTÁVEL DA COOPERATIVA

- Renovação do Programa de Integridade do Instituto Ethos junto às áreas corporativas;
- Manutenção do Relatório de Gestão da Cooperativa versão GRI;
- Realização do 3º Fórum de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza para gestores internos, clientes e fornecedores no Seara Praia Hotel, em outubro, com

os palestrantes Victoriano José Vilanova Garrido Filho (professor e terapeuta), Leandro Rosa (Unimed do Brasil) e Frederico Lacerda (coordenação do PNUD Bahia) e mesa redonda com o mediador Rodrigo Bocardi;



- Realização da Oficina de Integridade e Anticorrupção do Pacto Global (a Unimed Fortaleza foi a primeira organização das regiões Norte e Nordeste a promover este evento). O encontro contou com 63 participantes

e os palestrantes Reynaldo Goto (coordenador do GT Anticorrupção, Rede Brasil do Pacto Global e diretor de Compliance da Siemens), Edson Lopes Cedraz (sócio da Deloitte) e Leonardo Moraes (diretor da Deloitte);

- Manutenção de indicadores sociais no HRU;
- Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade Categoria Prata;
- Selo Ouro de Sustentabilidade e Governança Corporativa (apenas 19 Unimed do Brasil conquistaram essa categoria);
- Alinhamento das ações, programas

e projetos à perspectiva da sustentabilidade – com o foco no Jeito de Cuidar.

AÇÕES GLOBAIS PARTICIPATIVAS, SELOS E PREMIAÇÕES

Atualmente, a Unimed Fortaleza é signatária do Pacto Global e do Movimento nacional dos ODS. Ambas as iniciativas internacionais são lideradas pela ONU e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e têm como objetivo mobilizar a sociedade e a comunidade empresarial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de saúde, educação, direitos humanos, relações

de trabalho e meio ambiente.

Em 2017, a Unimed Fortaleza participou do Planejamento Estratégico do Movimento Nacional dos ODS, realizado em novembro, em Brasília. Na ocasião, a coordenação da Responsabilidade Socioambiental foi eleita Adjunta Nacional de Projetos Sociais.

Em virtude de todas as ações aqui demonstradas, a Unimed Fortaleza foi certificada nacionalmente pelas seguintes instituições: Sistema Unimed, OCB/SESCOOP, Instituto Brasileiro de Ética nos Negócios, Fundação Abrinq, Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Estado do Ceará, Jornal O Povo e Iprede.

Valorização do médico cooperado

1) QUANTIDADE TOTAL DE COOPERADOS E DE COOPERADOS ATIVOS COM PRODUÇÃO

Ano	Quant. de Cooperados	Coop. Ativos com Produção
2014	4.067	3.041
2015	4.129	3.082
2016	4.106	3.171
2017	4.151	3.202

A quantidade de cooperados se mantém basicamente a mesma, com pequeno aumento de 1,10%. Já a quantidade de cooperados ativos com produção subiu 0,98%, passando de 3.171, em 2016, para 3.202, em 2017.

Quantidade Total de Cooperados e de Cooperados Ativos com Produção.

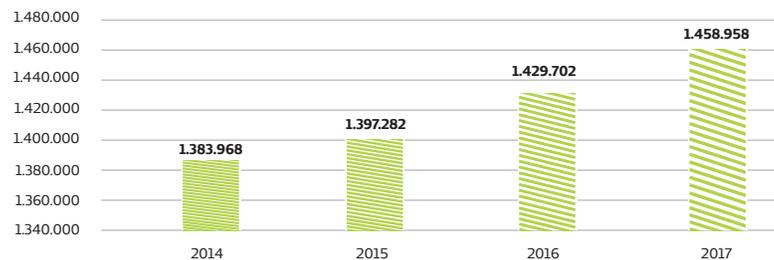


2) QUANTIDADE DE CONSULTAS PAGAS A COOPERADOS

Ano	Quantidade de Consultas
2014	1.383.968
2015	1.397.282
2016	1.429.702
2017	1.458.958

Apesar da redução no número de clientes por cooperado ativo, mais uma vez observa-se aumento na quantidade de consultas pagas a cooperados, elevando em 2,05% o número de 2016, que era o maior, até então. Isso tem relação direta com o aumento do número de cooperados ativos com produção, que aumentou 0,98%, no período.

Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados



3) QUANTIDADE DE EXAMES POR CONSULTA

Ano	Quantidade de Exames por Consulta
2014	3,06
2015	2,87
2016	3,06
2017	3,83

A redução na frequência de exames por consultas observada em 2015 não se manteve em 2016 e em 2017, ocorrendo um aumento de 25,08% neste último ano. É importante que haja racionalização no pedido de exames, pois esse indicador se reflete diretamente nos custos assistenciais e na sinistralidade da cooperativa, afetando negativamente o resultado da empresa.

Quantidade de Exames por consulta

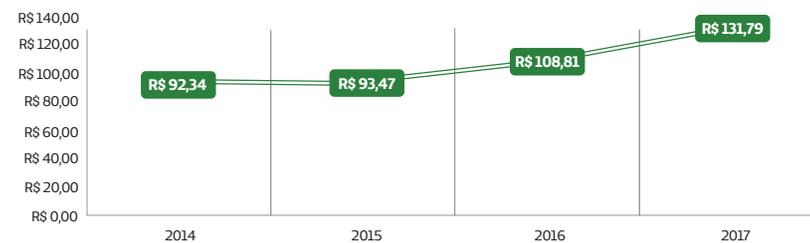


4) CUSTO COM EXAMES POR CONSULTA

Ano	Custo com Exames por Consulta
2014	R\$ 92,34
2015	R\$ 93,47
2016	R\$ 108,81
2017	R\$ 131,79

Arelado à elevação na frequência de exames por consulta, foi observado um importante aumento no custo de exames por consulta, na ordem de 21,11% - mesmo patamar de crescimento observado em 2016.

Custos com exames por consulta

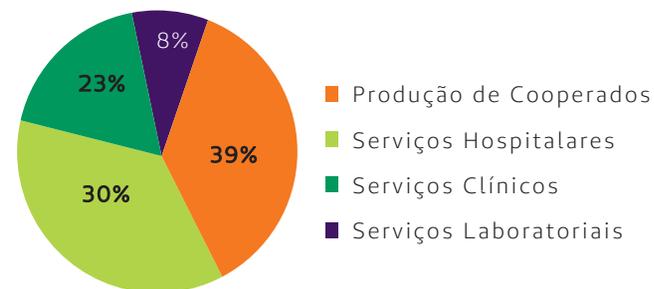


5) PRODUÇÃO GLOBAL POR GRUPO DE PRESTADOR

Rubrica	Valor DRE
PRODUÇÃO DE COOPERADOS	450.748.908,78
SERVIÇOS HOSPITALARES	340.472.866,09
SERVIÇOS CLÍNICOS	259.248.914,70
SERVIÇOS LABORATORIAIS	89.553.583,44

Gráfico ilustrativo da participação das principais rubricas relacionadas ao custo assistencial da Unimed Fortaleza em 2017. A principal fatia da produção permanece com os cooperados, reponendo por aproximadamente 2/5 dessa produção.

Custos Assistenciais (Produção Global)

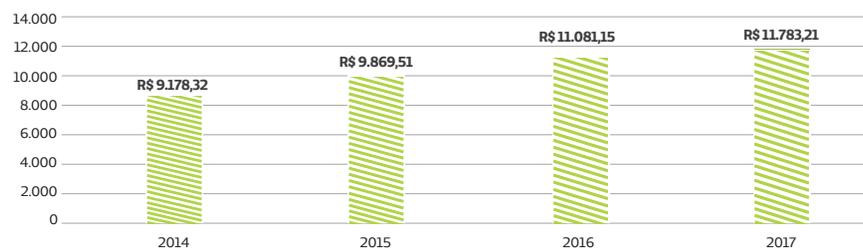


6) REMUNERAÇÃO MÉDIA DO COOPERADO COM PRODUÇÃO

Ano	Remuneração Média
2014	R\$ 9.178,32
2015	R\$ 9.869,51
2016	R\$ 11.081,15
2017	R\$ 11.783,21

Sempre com o objetivo de garantir melhor poder aquisitivo para os cooperados, a atual gestão vem conseguindo manter índices de remuneração média dos cooperados com produção sempre acima da inflação. Em 2017, a remuneração média elevou-se em 28,38%, em relação a 2014.

Remuneração Média do Cooperado



7) PRODUÇÃO GLOBAL DOS MÉDICOS COOPERADOS

Ano	Produção Cooperados
2014	R\$ 332.068.662,81
2015	R\$ 361.619.876,68
2016	R\$ 409.650.603,85
2017	R\$ 450.748.908,78

A produção global de cooperados teve aumento de 35,74% em 2017 quando comparado a 2014, ressaltando a valorização dos cooperados e a maior quantidade de médicos ativos com produção.

Produção Global de Cooperados

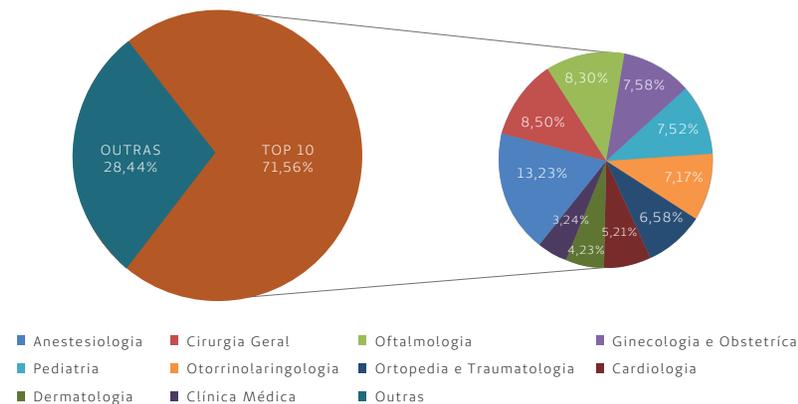


8) PERCENTUAL DA PRODUÇÃO MÉDICA POR ESPECIALIDADE

Especialidade	Percentual
ANESTESIOLOGIA	13,23%
CIRURGIA GERAL	8,50%
OFTALMOLOGIA	8,30%
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	7,58%
PEDIATRIA	7,52%
OTORRINOLARINGOLOGIA	7,17%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	6,58%
CARDIOLOGIA	5,21%
DERMATOLOGIA	4,23%
CLÍNICA MÉDICA	3,24%
OUTRAS	28,44%

Participação das especialidades médicas na produção da cooperativa em 2017, com ênfase nas 10 maiores produções. Não se observam alterações significativas em relação a 2016.

Percentual da Produção Médica por Especialidade - 2017





**RELACIONAMENTO
COM FORNECEDORES/
PRESTADORES DE
SERVIÇOS LOCAIS -
[G4-12; G4-EC9]**

Subdividida em 3 (três) coordenações distintas (compras, contratos e almoxarifado), o principal objetivo é garantir, em conformidade com as normativas internas, o atendimento das demandas de aquisição de bens e serviços sob a égide das seguintes condições: alinhamento com o modelo de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza, em conformidade com os padrões de qualidade exigidos por cada uma das unidades de negócio, em tempo hábil e com os melhores preços.

Durante o exercício de 2017, foram realizados atendimentos de aproximadamente 30 mil demandas com destaque para:

- Execução de 12 (doze) processos de seleção de fornecedores destinados à execução de obras civis;
- Execução do processo de cotação

que resultou na contratação de fornecedores para a execução de pequenas obras/reformas. Esta ação garantiu a agilização das demandas da cooperativa neste segmento a um preço negociado e fixo;

- Participação nas cotações destinadas às aquisições de equipamentos hospitalares de alto custo;
- Controle dos níveis de estoque dos almoxarifados Sede e HRU em patamares equivalentes aos registrados no exercício de 2016;
- Garantia de nenhuma ocorrência de ruptura nos estoques de material médico e medicamentos do Hospital da Unimed;
- Renegociação dos acordos de fidelização de medicamentos;
- Negociação do contrato de compra de energia elétrica do HRU no Mercado Livre, com inclusão dos períodos de 2021 a 2022.

Além disso, a Gerência de Suprimentos (GESUP) reforçou ao longo de 2017, o compromisso de atuar na busca de melhores preços e condições em todos os processos de aquisição de forma imparcial e garantindo o ingresso de novos fornecedores, a livre competição entre as empresas e o rigoroso cumprimento do código de conduta ética da Unimed Fortaleza.





PARTES
INTERESSADAS
[G4-18; G4-19; G4-27]

Matriz de materialidade

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2017 da Unimed Fortaleza foi elaborado com base nas diretrizes do GRI – G4, onde foi elaborada uma pesquisa com os stakeholders da organização.

A pesquisa realizada com os cooperados, colaboradores, clientes e fornecedores

resultou em temas que devem ser abordados com maior importância pela cooperativa. A matriz gerada identificou sete assuntos relevantes definidos como aspectos materiais pela metodologia.

A seguir a matriz de materialidade que embasou a definição dos capítulos deste Relatório.

Os assuntos considerados materiais por colaboradores, dirigentes e cooperados: [G4-20]

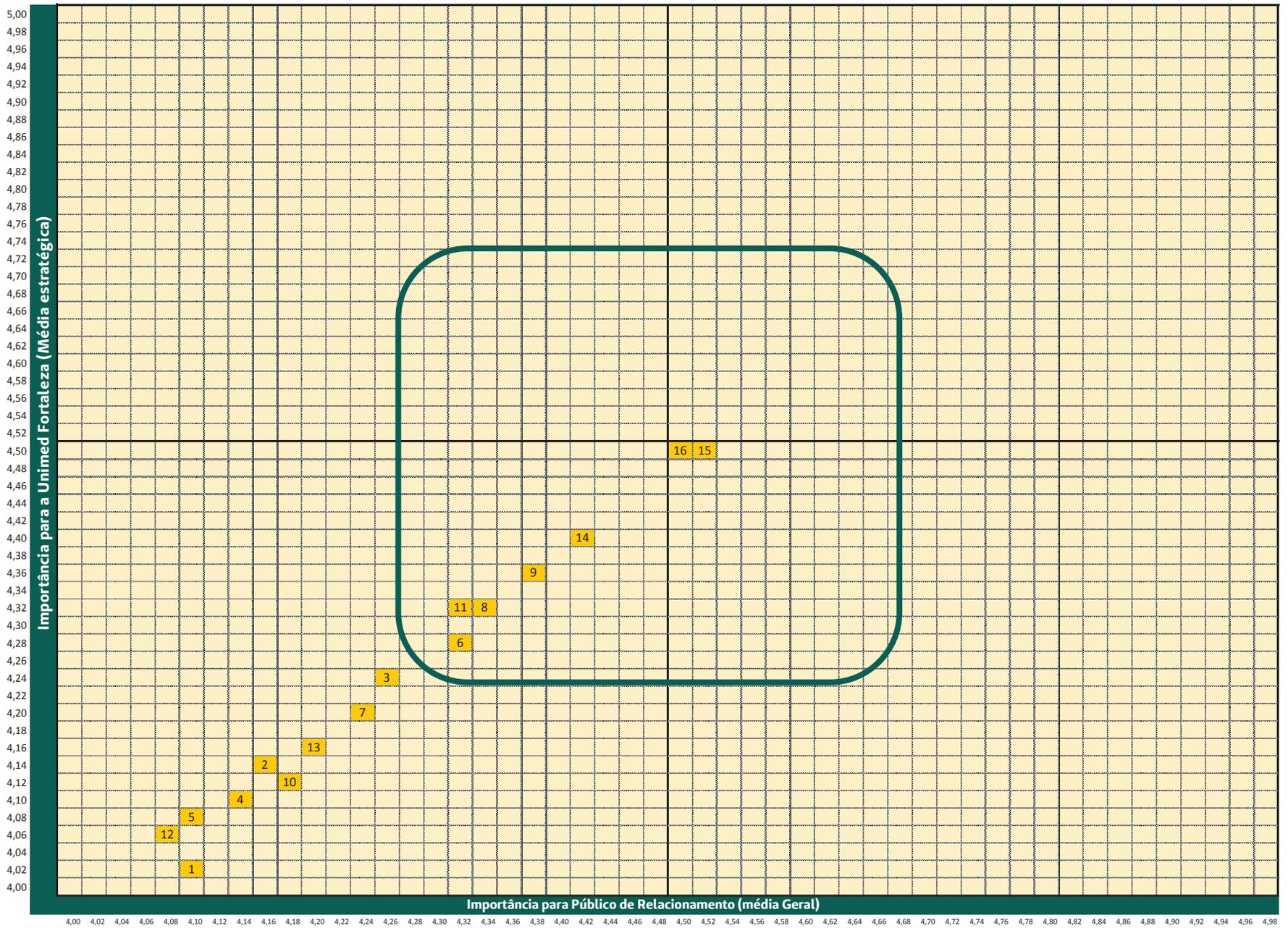


Temas apresentados para votação

1. Resultado Contábil-Financeiro
2. Relacionamento com Fornecedores/Prestadores de Serviços Locais
3. Consumo Consciente de Energia, Água e Insumos
4. Investimento em Meio Ambiente
5. Controle de Emissões de Gases de Efeito Estufa
6. Segregação, Reciclagem e Destinação Correta de Resíduos
7. Geração de Emprego e Renda
8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT)
9. Treinamento e Capacitação do Cooperado e Colaborador
10. Diversidade e Igualdade de Oportunidades
11. Código de Conduta Ética
12. Investimentos em Projetos Sociais
13. Melhores Práticas em Governança Cooperativa
14. Conformidade com Normatizações da ANS
15. Saúde e Segurança do Cliente
16. Satisfação do Cliente

Média votação	Tema material
4,76	16 - 15 Saúde e segurança do cliente refere-se às ações que visam a saúde e segurança do cliente.
4,71	17 - 16 Satisfação do cliente refere-se a ações de mensuração da satisfação dos clientes, objetivando melhorias no atendimento.
4,64	10 - 9 Treinamento e capacitação do cooperado e colaborador refere-se à capacitação ou formação contínua dos cooperados e colaboradores.
4,59	15 - 14 Conformidade com normatizações da ANS refere-se à conformidade da Cooperativa com leis e regulações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
4,57	8 - 7. Geração de emprego e renda refere-se ao impacto positivo gerado pela Cooperativa na geração de emprego e renda.
4,56	9 - 8. Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) refere-se à garantia e promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro para todos os colaboradores da Cooperativa.
4,56	14 - 13 Melhores práticas em Governança Cooperativa refere-se à adoção de boas práticas em Governança que garantam a boa gestão da Cooperativa.

Matriz de Materialidade



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI PARA A OPÇÃO “DE ACORDO-ESSENCIAL”

Perfil e governança		
Estratégia e análise		Págs.RA
G4-1	Apresente uma declaração do principal tomador de decisão da organização sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade.	Pág.12 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
G4-2	Apresente uma descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	Pág.12 – “Mensagem do Presidente da Unimed Fortaleza”.
Perfil organizacional		Págs.RA
G4-3	Nome da organização.	Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.
G4-4	Principais produtos, marcas e serviços.	Pág.18
G4-5	Localização da sede da organização.	A Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., ou Unimed Fortaleza, é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota – Fortaleza.
G4-6	Relate o número de países onde a organização opera e os nomes dos países onde as suas principais operações estão localizadas ou que são especialmente relevantes para os tópicos de sustentabilidade abordados no relatório.	A totalidade de operações ocorre no Brasil.
G4-7	Relate a natureza da propriedade e a forma jurídica da organização.	Pág. 18
G4-8	Relate os mercados em que a organização atua (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	Pág. 18
G4-9	Relate o porte da organização.	A Unimed Fortaleza é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte.
G4-11	Relate o percentual do total de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva.	Seguindo o regime de contratação CLT 100% dos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.
G4-12	Descreva a cadeia de fornecedores da organização.	Pág. 246
G4-13	Relate quaisquer mudanças significativas ocorridas no decorrer do período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da organização.	Pág.18
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Pág.128
G4-15	Liste as cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa.	Pág. 234
G4-16	Liste a participação em associações (por exemplo: associações setoriais) e organizações nacionais ou internacionais.	Pág.234

Aspectos materiais identificados e limites		Págs. RA
G4 - 17	Liste todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou os documentos equivalentes da organização cobertos pelo relatório. Relate quais dessas entidades não foram cobertas pelo relatório.	Este Relatório cobre todas as unidades da Unimed Fortaleza.
G4 - 18	Explique o processo adotado para definir o conteúdo do relatório e os limites dos aspectos. Explique como a organização implementou os Princípios para Definição do Conteúdo do Relatório.	Págs. 14, 25, 248
G4 - 19	Liste todos os aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório.	Pág. 248
G4 - 20	Para cada aspecto material, relate o limite do aspecto dentro da organização. <ul style="list-style-type: none"> Liste todas as entidades na organização para as quais o aspecto é material ou não. Use a lista de entidades ou grupos de entidades incluídos no ponto G4-17 como referência. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto na organização. 	Pág. 18
G4 - 21	Para cada aspecto material, relate seu limite fora da organização. <ul style="list-style-type: none"> Identifique as entidades, os grupos de entidades ou os elementos para os quais o aspecto é material. Além disso, descreva a localização geográfica onde o aspecto é material para as entidades identificadas. Relate qualquer limitação específica relacionada ao Limite do Aspecto fora da organização. 	Pág. 18
G4 - 22	Relate o efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores e as razões para essas reformulações.	Os capítulos dos relatórios anteriores que eram feitos por diretoria e a partir deste Relatório por assunto.
G4 - 23	Relate alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores em Escopo e Limites do Aspecto.	Este é o segundo Relatório da Unimed Fortaleza feito seguindo as diretrizes GRI-G4.
Engajamento de <i>stakeholders</i>		Págs. RA
G4 - 24	Apresente uma lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Pág. 14
G4 - 25	Relate a base usada para a identificação e a seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento.	Pág. 14
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.	Pág. 14
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 relató- <i>las</i> . Relate os grupos de <i>stakeholders</i> que levantaram cada uma das questões e preocupações mencionadas.	Pág. 248
Perfil do relatório		Págs. RA
G4 - 28	Período coberto pelo relatório (por exemplo: ano fiscal ou civil) para as informações apresentadas.	Pág. 16
G4 - 28v	Data do relatório mais recente (se houver).	O Relatório de Gestão 2017 da Unimed Fortaleza é de 07 de fevereiro de 2018.

	Ciclo de emissão de relatórios (anual, bienal etc.).	A publicação é feita anualmente.
G4-31	Informe o ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo.	Pág. 16
G4-32	Relate a opção de acordo escolhida pela organização. Relate o sumário de conteúdo da GRI para a opção escolhida. Apresente a referência ao Relatório de Verificação Externa caso o relatório tenha sido submetido a essa verificação.	A opção escolhida pela cooperativa foi a opção "de acordo - essencial" das diretrizes da GRI na versão G4.
G4-33	Relate a política e a prática correntes adotadas pela organização para submeter o relatório a uma verificação externa.	Apenas parte deste Relatório foi verificado externamente, o demonstrativo contábil.
Governança		Págs.RA
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 tenham impactos econômicos, ambientais e sociais.	Pág. 34
Ética e integridade		Págs.RA
G4-56	Descreva os valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética.	Págs. 164
Econômico		Sustentabilidade
Forma de gestão		
Aspecto: Desempenho econômico		Págs.RA
G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído.	Págs. 262
Forma de gestão		
Aspecto: Práticas de compra		Págs.RA
G4-EC9	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes.	Pág. 246
Forma de gestão		
Aspecto: Biodiversidade		Págs.RA
G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.	Pág. 196
Forma de gestão		
Aspecto: Emissões		Págs.RA
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1).	Pág. 234

Forma de gestão		
Aspecto: Efluentes e resíduos		Págs.RA
G4-EN22	Descarte total de água discriminado por qualidade e destinação.	Pág. 234
G4-EN23	Peso total de resíduos discriminado por tipo e método de disposição.	Pág. 234
Práticas trabalhistas e trabalho decente		
Forma de gestão		
Aspecto: Emprego		Págs.RA
G4-LA1	Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade por faixa etária, gênero e região.	Pág. 134
Forma de gestão		
Aspecto: Saúde e segurança no trabalho		Págs.RA
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho discriminados por região e gênero.	Pág. 128
Forma de gestão		
Aspecto: Treinamento e educação		Págs.RA
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional.	Pág. 138
G4-LA10	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos funcionários em período de preparação para a aposentadoria.	Pág. 138
Forma de gestão		
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades		Págs.RA
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	A Unimed Fortaleza possui um Comitê de Governança Corporativa e dele fazem parte a Superintendência de Gestão e Planejamento Empresarial, Responsabilidade Socioambiental, Auditoria Interna, Ouvidoria e Marketing e Comunicação.
Sociedade		
Forma de gestão		
Aspecto: Comunidades locais		Págs.RA
G4-S01	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local.	Pág. 234
Responsabilidade pelo produto		
Forma de gestão		

Aspecto: Saúde e segurança do cliente		Págs.RA
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança com o intuito de buscar melhorias.	Pág. 34
Forma de gestão		
Aspecto: Rotulagem de produtos e serviços		Págs.RA
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente.	Pág. 108, 166
Forma de gestão		Sustentabilidade
Aspecto: Conformidade		Págs.RA
G4-EN29	Multas recebidas por não conformidade com regulações da ANS	Pág. 160
Forma de gestão		
Aspecto: Não discriminação (Código de Conduta Ética)		Págs.RA
G4-HR3	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	A Unimed Fortaleza preza pela conduta ética e respeito à diversidade de cores, raça e gênero.



BALANÇO SOCIAL

Balanco Social dos Exercícios de 2016 e 2017

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2017		2016	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Nº de pessoas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	4.151	3.220	4.177	3.081
Nº de admissões durante o período	71	505	108	547
Nº de saídas e demissões durante o período	97	436	58	406
Índice de rotatividade por substituição (turnover)(ASERH)		0,95%		0,90%
Nº de estagiários no período (ASERH)		72		50
2.5.1 - Nº de estagiários efetivados no período (ASERH)		8		11
Nº de Aprendizes		69		79
Nº de trabalhadores terceirizados (ASERH E OUTRAS ÁREAS)		502		618
Nº de trabalhadores com contrato temporário (ASERH)		109		50
Nº de homens na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	2.503	815	2.293	807
Nº de mulheres na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	1.648	2045	1.884	2.344
Nº de branco(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	-	-	-	-
Nº de negro(a)s na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	-	3.220	-	3.151
Nº de indígenas na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	-	-	-	-
Nº de pessoas com deficiência	-	146	-	142
Nº total de membros do Conselho de Administração	-		-	
2.15.1 - Nº total de mulheres no Conselho de Administração	-		-	
2.15.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho de Administração	-		-	
Nº total de membros do Conselho Fiscal	-		-	
2.16.1 - Nº total de mulheres no Conselho Fiscal	-		-	
2.16.2 - Nº total de negros e indígenas no Conselho Fiscal	-		-	
Nº total de membros da Diretoria Executiva	-		-	
2.17.1 - Nº total de mulheres na Diretoria Executiva	-		-	
2.17.2 - Nº total de negros e indígenas no Diretoria Executiva	-		-	
Nº de homens cooperados em função administrativa e/ou na diretoria	-		-	
Nº de mulheres cooperadas em função administrativas e/ou na diretoria	-		-	
Nº de pessoas com funções administrativas	-		-	
Nº de negros e indígenas cooperados em função administrativas e/ou na diretoria	-		-	
Faixa etária dos empregados		3.220		3.151
2.21.1 - Até 18 anos		18		0
2.21.2 - De 19 a 24 anos		340		362
2.21.3 - De 25 a 29 anos		479		523
2.21.4 - De 30 a 45 anos		1811		1.727
2.21.5 - De 46 a 59 anos		532		500
2.21.6 - A partir de 60 anos		40		39

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2017		2016	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Nº de pessoas nas categorias profissionais de trabalho		3.148		3.138
2.22.1 - Gestão		146		142
2.22.2 - Técnico		697		676
2.22.3 - Operacional		2170		2.223
2.22.4 - Apoio		135		97
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por gênero		R\$ 2.672,21		R\$ 5.124,77
2.23.1- Remuneração média Gestão		R\$ 8.891,13		R\$ 8.535,45
2.23.1.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 10.348,73		R\$ 9.963,67
2.23.1.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 7.984,18		R\$ 7.107,24
2.23.2- Remuneração média Técnico		R\$ 4.803,45		R\$ 5.315,37
2.23.2.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 6.550,30		R\$ 6.267,17
2.23.2.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 4.421,71		R\$ 4.363,58
2.23.3 - Remuneração média Operacional		R\$ 1.643,40		R\$ 1.605,20
2.23.3.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 1.735,51		R\$ 1.670,72
2.23.3.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 1.617,45		R\$ 1.539,68
2.23.4 - Remuneração média Apoio		R\$ 1.479,60		R\$ 5.043,07
2.23.4.1 - Remuneração média de Homens		R\$ 1.607,20		R\$ 5.887,22
2.23.4.2 - Remuneração média de Mulheres		R\$ 1.248,33		R\$ 4.198,92
Remuneração média por categoria profissional de trabalho por raça		-		-
2.24.1- Remuneração média dos brancos		-		-
2.24.1.1 - Gestão		-		-
2.24.1.2 - Técnico		-		-
2.24.1.3 - Operacional		-		-
2.24.1.4 - Apoio		-		-
2.24.2 - Remuneração média dos negros		-		-
2.24.2.1 - Gestão		-		-
2.24.2.2 - Técnico		-		-
2.24.2.3 - Operacional		-		-
2.24.2.4 - Apoio		-		-
2.24.3 - Remuneração média dos indígenas		-		-
2.24.3.1 - Gestão		-		-
2.24.3.2 - Técnico		-		-
2.24.3.3 - Operacional		-		-
2.24.3.4 - Apoio		-		-

Continua na próxima página.

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2017		2016	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
% de negros na trajetória de gestão (chefias)		-		-
% de indígenas na trajetória de gestão (chefias)		-		-
% de mulheres na trajetória de gestão (chefias)		-		-
Nº de colaboradores por Escolaridade		-		-
2.28.1 - Não alfabetizados		-		-
2.28.2 - Ensino fundamental incompleto		-		-
2.28.3 - Ensino fundamental completo		-		-
2.28.4 - Ensino médio completo		-		-
2.28.5 - Ensino técnico completo		-		-
2.28.6 - Ensino superior completo		-		-
2.28.7 - Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo		-		-
2.28.8 - Pós-graduação Stricto Sensu (mestrado e doutorado) completo		-		-
2.28.9 - Pós-doutorado		-		-
A cooperativa estimula a educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)?		-		-
2.29.1 - Educação básica (Nº de beneficiados)		-		-
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)		-		-
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)		-		-
Nº total de acidentes de trabalho		-		-
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		-		-
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		-		-
2.29.2 - Ensino Médio (Nº de beneficiados)		-		-
2.29.3 - Ensino Superior (Nº de beneficiados)		-		-
Nº total de acidentes de trabalho		82		71
2.30.1 - Nº de acidente de trajeto		21		24
2.30.2 - Nº de acidentes na atividade fim		61		47
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não		<input type="checkbox"/> Não	
	<input type="checkbox"/> Organização de Comissão		<input type="checkbox"/> Organização de Comissão	
	<input checked="" type="checkbox"/> Fornecendo equipamentos		<input checked="" type="checkbox"/> Fornecendo equipamentos	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Realizando campanhas e capacitações		<input checked="" type="checkbox"/> Sim, Realizando campanhas e capacitações	
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva		<input checked="" type="checkbox"/> Sim, programas de medicina preventiva	
	<input type="checkbox"/> Outros		<input type="checkbox"/> Outros	

INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO

	2017	2016
Procedimento para integração das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista
	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas
	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas
	<input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Sem capital social
	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, valor parcelado
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 37.934,91	R\$ 41.061,54
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	R\$ 531,80	R\$ 501,75
Destino das sobras	<input checked="" type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	<input checked="" type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Fundos
	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Resera legal	<input checked="" type="checkbox"/> Resera legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	1	2
% Frequência médica nas assembléias pelos(as) cooperados(as):	4,00%	16,64%
Decisões submetidas à assembleia:	<input type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/> Pagto de credores	<input type="checkbox"/> Pagto de credores
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input checked="" type="checkbox"/> Reforma Estatuto
	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	<input type="checkbox"/> Novos produtos	<input type="checkbox"/> Novos produtos
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input type="checkbox"/> Conselho de especialidade	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidade
	<input type="checkbox"/> Comitê educativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo
	<input type="checkbox"/> Medicina Preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros

Continua na próxima página.

INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO

	2017	2016
Principais parcerias e apoio	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato
	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs
	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB
	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa
	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual
	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal
	<input checked="" type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos
	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> rede credenciada	<input type="checkbox"/> rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas (sócios)
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões
	<input checked="" type="checkbox"/> Outras	<input checked="" type="checkbox"/> Outras
	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input type="checkbox"/> Não ocorre
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos
	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida

Continua na próxima página.

INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO		
	2017	2016
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores:	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)
Renovação dos cargos diretivos (conselho):	<input type="checkbox"/> 1/ 3	<input type="checkbox"/> 1/ 3
	<input type="checkbox"/> 2/ 3	<input type="checkbox"/> 2/ 3
	<input type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação	<input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input type="checkbox"/> Diário	<input type="checkbox"/> Diário
	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quinzenal	<input type="checkbox"/> Quinzenal
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	<input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Outra
	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência
	<input type="checkbox"/> Idade	<input type="checkbox"/> Idade
	<input type="checkbox"/> Parentesco	<input type="checkbox"/> Parentesco
	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
	<input checked="" type="checkbox"/> OCB	<input checked="" type="checkbox"/> OCB
	<input type="checkbox"/> Anteag	<input type="checkbox"/> Anteag
	<input type="checkbox"/> ADS/CUT	<input type="checkbox"/> ADS/CUT
	<input type="checkbox"/> Concrab/MST	<input type="checkbox"/> Concrab/MST
	<input type="checkbox"/> OCES	<input checked="" type="checkbox"/> OCES
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais
	<input type="checkbox"/> outros	<input type="checkbox"/> outros
	3.952	3.926
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios

INDICADORES ECONÔMICOS

		2017	2016
4.1	Ingressos e Receitas Brutas	R\$ 1.742.138.545,05	R\$ 1.551.598.718,25
4.2	Ingressos/Receitas Repassadas	R\$ 72.981,45	R\$ 843.520,53
4.3	Receitas sobre aplicações financeiras	R\$ 35.017.712,70	R\$ 38.877.724,81
4.4	Total das dívidas	R\$ 618.924.846,67	R\$ 602.280.377,02
4.5	Patrimônio da Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 892.179.697,43	R\$ 842.003.849,77
4.6	Patrimônio de terceiros	R\$ 9.923.056,76	R\$ 5.487.883,65
4.7	Impostos e contribuições	R\$ 70.381.153,93	R\$ 75.064.044,98
4.8	Remuneração dos(as) cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s - não inclui benefícios	R\$ 388.600.261,48	R\$ 352.676.204,55
4.9	Sobras ou perdas do exercício	R\$ 5.069.329,10	R\$ 6.249.046,85
4.10	Valor de capital para ingresso na Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00
4.11	Custo Total de Pessoal: Remuneração + Benefícios	R\$ 171.659.014,45	R\$ 153.433.789,65
	4.11.1 - Diretores e Conselheiros	R\$ 4.019.069,04	R\$ 3.644.771,04
	4.11.2 - Empregados	R\$ 167.202.537,82	R\$ 149.276.739,51
	4.11.3 - Jovens Aprendizizes		
	4.11.4 - Estagiários	R\$ 437.407,59	R\$ 512.279,10
	4.11.5 - Trabalhadores terceirizados	R\$ 25.978.716,46	R\$ 22.809.795,15
	4.11.6 - Trabalhadores com contrato temporário		
4.12	INSS retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 22.531.154,35	R\$ 20.831.004,04
4.13	IR retido sobre produção cooperados / cooperativas / sócios	R\$ 96.016.369,72	R\$ 85.710.049,12
4.14	Fundos	R\$ 40.184.407,86	R\$ 46.750.382,20
4.15	Atendimento de intercâmbio prestado por outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 135.054.932,30	R\$ 110.038.335,77
4.16	Venda a outras Cooperativa/Central-Federação/Seguradora	R\$ 1.985.696,90	R\$ 1.838.262,22
4.17	Onde é possível visualizar as demonstrações contábeis?	No website da Unimed Fortaleza www.unimedfortaleza.com.br Publicado no jornal da área de atuação Impresso e/ou apresentado aos cooperado(a)s/cooperativas/sócio(a)s	

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	2017		2016	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Investimento em alimentação	R\$ 35.570,00	R\$ 16.129.278,79	R\$ 42.412,00	R\$ 14.133.733,83
Investimento em eventos	R\$ 204.325,74	R\$ 22.378,10	R\$ 98.682,81	R\$ 62.564,07
Investimento em saúde	R\$ 7.467.122,64	R\$ 7.058.741,57	R\$ 9.134.064,77	R\$ 9.012.764,64
Investimento em transporte	-	R\$ 1.483.921,29	-	R\$ 1.377.478,38
Investimento em segurança no trabalho	-	R\$ 9.347.141,61	-	R\$ 6.249.448,93
Investimento em cultura e/ou lazer	R\$ 77.337,60	R\$ 128.768,05	R\$ 37.336,48	R\$ 307.297,70
5.6.1 - nº de beneficiado(a)s	486	2.274	393	2.205
Investimento em educação/alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior		R\$ 50.536,92		-
5.7.1 - Aportes próprios		R\$ 50.536,92		-
5.7.2 - Aportes dos parceiros		-		-
5.7.3 - nº de beneficiado(a)s		16		-
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 478.313,54	R\$ 393.334,47	R\$ 223.808,84	R\$ 340.449,22
5.8.1 - nº de beneficiado(a)s	2062	2773	1651	2254
5.8.2 - nº de horas de treinamento/pessoa	1.352	23	112	37
Investimentos de capacitação em gestão cooperativa	R\$ 6.739,58	-	R\$ 43.689,99	-
5.9.1 - nº de beneficiado(a)s	26	-	169	-
Investimentos em creche ou auxílio creche	-	R\$ 1.128.277,78		R\$ 748.330,56
5.10.1 - nº de beneficiado(a)s	-	754		608
Investimento em Seguro de vida	R\$ 779.635,84	-	R\$ 514.817,61	-
5.11.1 - nº de beneficiado(a)s	3.263	-	3.263	-
Investimentos em previdência privada	-	-	-	-
5.12.1 - nº de beneficiado(a)s	-	-	-	-
Investimentos em participações nos resultados	-	-	-	-
5.13.1 - % Distribuído	-	-	-	-
5.13.2 - % Retido	-	-	-	-
Investimento em bonificações	-	R\$ 1.117.442,03	-	R\$ 946.672,20
Investimentos em cursos para o desenvolvimento pessoal	-	-	R\$ 49.470,68	-
5.15.1 - nº de beneficiado(a)s	-	-	356	-

Continua na próxima página.

INDICADORES SOCIAIS INTERNOS				
	2017		2016	
	COOPERADOS	EMPREGADOS	COOPERADOS	EMPREGADOS
Outros	-	R\$ 10.130,00	-	-
Total de beneficiários	5.837	5.817	5.832	5.067
Total dos investimentos sociais internos	R\$ 9.049.044,94	R\$ 36.869.950,61	R\$ 10.144.283,18	R\$ 33.178.739,53
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos	-	264	-	-
Total de horas de treinamento para cooperado(a)s e empregado(a)s em políticas e procedimentos anticorrupção	-	18	-	44
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados		24	79	79
5.19.1 - Número de processos julgados procedentes		18	70	70
5.19.2 - Número de processos julgados improcedentes		6	9	9
Valor total (R\$ mil) de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação da justiça		R\$ 1.429.101,94	R\$ 1.080,00	R\$ 1.080,00
5.20.1 - Valor pago (R\$ mil)		R\$ 1.429.101,94	R\$ 1.080,00	R\$ 1.080,00
5.20.2 - Valor restituído (R\$ mil)		R\$ 80.081,75	-	-

INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

	2017	2016
Investimentos em eventos	R\$ 379.965,33	R\$ 173.055,00
Nº de público alvo	5.342	24.327
Nº de eventos	38	11
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	R\$ 3.132.046,50	R\$ 2.331.607,50
Investimentos em campanhas de mobilização e conscientização socioambiental	-	-
Investimento em Voluntariado	-	-
Nº de voluntários (coopérados e empregados)	765	370
Nº de entidades beneficiadas	39	32
Investimento em Saúde	R\$ 2.044.326,30	R\$ 1.089.056,47
Nº de pessoas beneficiadas	369.264	6.354
Nº de entidades beneficiadas	33	30
Investimentos em educação/alfabetização	-	-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em capacitação profissional	R\$ 477.734,92	R\$ 416.934,62
Nº de pessoas beneficiadas	799	1121
Nº de entidades beneficiadas	111	59
Investimentos em esportes	R\$ 884.008,02	R\$ 1.107.607,19
Nº de pessoas beneficiadas	10.915	4.711
Nº de entidades beneficiadas	6	16
Investimento em cultura/lazer	R\$ 102.923,56	R\$ 203.519,48
Nº de pessoas beneficiadas	10.562	2.056
Nº de entidades beneficiadas	18	27
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias.	R\$ 84.000,00	R\$ 56.796,00
Nº de pessoas beneficiadas	32.882	9.150
Nº de pessoas beneficiadas indiretamente	65.758	18300
Nº de entidades beneficiadas	39	37
Outros	R\$ 603.805,92	R\$ 433.863,90
Total de pessoas beneficiadas	424.422	23.762
Total de entidades beneficiários	246	201
Total dos investimentos sociais externos	R\$ 7.624.810,55	R\$ 5.812.440,16

OUTRAS INFORMAÇÕES		
	2017	2016
A previdência privada contempla:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> direção e empregados	<input type="checkbox"/> direção e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção	<input checked="" type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia	<input checked="" type="checkbox"/> gerencia
	<input checked="" type="checkbox"/> empregados	<input checked="" type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios	<input type="checkbox"/> Cooperados/Cooperativas/Sócios
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Apoia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva

Continua na próxima página.

OUTRAS INFORMAÇÕES		
	2017	2016
Número Total de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão)	15.414	16.773
7.8.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	13869	15292
7.8.2 - Na ANS	525	427
7.8.3 - No Procon	157	160
7.8.4 - No Judiciário	720	768
7.8.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.8.6 - No site Reclame Aqui	143	126
Número de demandas (reclamação, consulta, denúncia, sugestão) com respostas conclusivas	14.769	15.976
7.9.1 - Na Cooperativa/Federação-Central/Seguradora	13.869	15.218
7.9.2 - Na ANS	506	414
7.9.3 - No Procon	5	23
7.9.4 - No Judiciário	291	195
7.9.5 - No Canal Fale Conosco da Unimed do Brasil	0	0
7.9.6 - No site Reclame Aqui	98	126
7.10 - Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça.	R\$ 18.958.445,01	R\$ 21.256.146,17
Total do valor gastos com fornecedores		R\$ 110.038.335,77
7.11.1 - % do valor gasto com fornecedores locais	R\$ 422.966.683,25	R\$ 76.099.284,70
Compras de “serviços e/ou bens” de outras cooperativas	-	-
Valor adicionado a distribuir (em R\$ mil) - vide DVA	R\$ 7.677.403,58	R\$ 1.838.262,22
7.13.1 - Distribuição do valor adicionado	R\$ 700.448.688,65	R\$ 659.918.665,72
7.13.1.1 - Governos	%	%
7.13.1.2 - Cooperados/Federação-Central/Seguradora	10%	11%
7.13.1.3 - Empregados/Diretores/Conselheiros	55%	54%
7.13.1.4 - Remuneração de capital de terceiros	25%	23%
7.13.1.5 - Sociedade	1%	1%
7.13.1.6 - Juros sobre capital próprio	1%	1%
7.13.1.7 - Constituição de reservas e fundos	1%	2%
7.13.1.8 - A disposição da AGO	6%	7%
	1%	1%

INDICADORES AMBIENTAIS			
		2017	2016
8.1	Valor (R\$ mil) Total do Passivo Ambiental	-	-
8.2	Recursos Financeiros Aportados em Meio Ambiente	R\$ 29.400,00	R\$ 26.749,92
	8.2.1 - Educação e treinamento ambiental	R\$ 800,00	-
	8.2.2 - Serviços externos de gestão ambiental	R\$ 28.600,00	R\$ 26.749,92
	8.2.3 - Certificação externa do sistema de gestão ambiental	-	-
	8.2.4 - Pesquisa e desenvolvimento	-	-
	8.2.5 - Despesas extras com a adoção de tecnologia mais limpas	-	-
	8.2.6 - Despesas extras com compras "verdes"	-	-
	8.2.7 - Outros custos de gestão ambiental	-	-
8.3	A Unimed controla a emissão e equivalentes de CO2 dos GEE (Gases de Efeito Estufa)	Sim	Sim
8.4	Consumo de energia dentro da organização (KWh)	10.129.910	2.053.362
8.5	Consumo de água dentro da organização (m ³)	39.055	8.333
	8.5.1 - Fontes de retirada de água	(x) Concessionária pública	(x) Concessionária pública
		() Poços artesianos	() Poços artesianos
		() Outros _____	() Outros _____
8.6	Material utilizado em peso (Kg)	7.438,90	391,19
	8.6.1 - Papel (kg)	6.615	276,66
	8.6.2 - Plásticos (kg)	823,90	114,52
8.7	Resíduos Segregados	817.130	895.552
	8.7.1 - Resíduos infectante/perfurocortante (Kg)		250.275
	8.7.2 - Resíduos recicláveis (Kg)	38.697	60.102
	8.7.3 - Resíduos para descontaminação (kg)	597,77	1.238
	8.7.4 - Resíduos orgânicos (Kg)	553.153	583.937
	8.8 Destinação dos resíduos segregados	(x) Empresa terceirizada	(x) Empresa terceirizada
		() Organismo governamental	() Organismo governamental
		(x) Recicladora	(x) Recicladora
		() Empresas de adubos	() Empresas de adubos
		() Outros _____	() Outros _____

DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

GERAÇÃO DE RIQUEZAS

INDICADORES	2017	2016
A) Ingressos e receitas	R\$ 1.742.138.545,05	R\$ 1.551.598.718,25
A1. Contraprestações emitidas líquidas	R\$ 1.504.035.570,93	R\$ 1.348.465.053,27
A2. Outros Ingressos e Receitas não operacionais	R\$ 252.486.423,64	R\$ 211.961.248,60
A4. Provisão para créditos de liquidação duvidosa	-R\$ 14.383.449,52	-R\$ 8.827.583,62
B. Variações da provisões técnicas	R\$ 235.536,71	R\$ 16.899,87
B1. Provisão de remissão	R\$ 235.536,71	R\$ 16.899,87
B2. Outras	R\$ 1.741.903.008,34	R\$ 1.551.581.818,38
C. Receita Líquida Operacional	R\$ 977.629.725,09	R\$ 816.630.756,23
D) Eventos/ dispêndios e despesas	R\$ 729.731.290,86	R\$ 637.577.708,17
D1. Eventos indenizáveis líquidos	R\$ 9.745.463,28	-R\$ 18.513.632,80
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	R\$ 238.152.970,95	R\$ 197.566.680,86
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	R\$ 70.659.993,36	R\$ 91.278.694,59
E) Insumos adquiridos de Terceiros	R\$ 9.297.753,51	R\$ 8.319.601,56
E1. Despesas de comercialização		
E2. Variação das despesas comercialização diferidas	R\$ 25.269.537,77	R\$ 32.951.182,36
E3. Despesas com serviços de terceiros	R\$ 32.642.631,01	R\$ 46.796.978,07
E4. Materiais, energia e outras despesas Administrativas	R\$ 3.404.579,80	R\$ 3.089.054,50
E5. Despesas financeiras	R\$ 45.421,18	
E6. Despesas patrimoniais	R\$ 70,09	R\$ 121.878,10
E7. Perda / Recuperação de valores ativos	R\$ 693.613.289,89	R\$ 643.672.367,56
F) Valor Adicionado Bruto	R\$ 38.390.024,26	R\$ 35.396.834,36
G) Depreciação e amortização	R\$ 655.223.265,63	R\$ 608.275.533,20
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	R\$ 45.225.423,02	R\$ 51.643.132,52
I) Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	R\$ 41.803.156,37	R\$ 47.352.811,75
I1. Receitas Financeiras	R\$ 66.459,76	-R\$ 17.764,63
I2. Resultado de equivalência patrimonial	R\$ 3.355.806,89	R\$ 4.308.085,40
I3. Outras	R\$ 700.448.688,65	R\$ 659.918.665,72
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (H+I)	R\$ 700.448.688,65	R\$ 659.918.665,72

Continua na próxima página.

DVA - DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

DISTRIBUIÇÃO DE RIQUEZAS

INDICADORES	2017	2016
A) Remuneração do Trabalho	R\$ 561.419.812,79	R\$ 506.864.085,72
A1. Cooperados	R\$ 389.760.798,34	R\$ 353.430.296,07
A1.1) Produção (Remuneração do Cooperado)	R\$ 388.600.261,48	R\$ 352.676.204,55
A1.2) Benefícios	R\$ 1.160.536,86	R\$ 754.091,52
A2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	R\$ 171.659.014,45	R\$ 153.433.789,65
A2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	R\$ 118.469.055,82	R\$ 108.370.484,32
A2.2) Benefícios	R\$ 43.313.830,72	R\$ 36.399.358,48
A2.3) FGTS	R\$ 9.876.127,91	R\$ 8.663.946,85
A2.4) Bônus/Participação nos lucros e resultados		
B) Remuneração do Governo – Impostos, Taxas e Contribuições	R\$ 70.381.153,93	R\$ 75.064.044,98
B1. Federais	R\$ 31.305.634,16	R\$ 39.488.424,41
B1.1) Previdência Social	R\$ 30.785.357,62	R\$ 28.104.968,25
B2. Estaduais	R\$ 34.152,47	R\$ 27.773,27
B3. Municipais	R\$ 8.256.009,68	R\$ 7.442.879,05
C) Contribuição para a Sociedade	R\$ 7.624.810,55	R\$ 5.812.440,16
D) Remuneração de Capitais de Terceiros	R\$ 8.284.713,67	R\$ 8.881.278,29
D1) Juros	R\$ 1.327.347,42	R\$ 2.414.595,30
D2) Aluguéis	R\$ 6.957.366,25	R\$ 6.466.682,99
D3) Outros (royalties, direitos autorais)		
E) Remuneração de Capitais Próprios	R\$ 52.738.197,71	R\$ 63.296.816,57
E1) Juros sobre capital próprio	R\$ 7.484.460,75	R\$ 10.297.387,52
E2) Constituição de reservas e fundos	R\$ 40.184.407,86	R\$ 46.750.382,20
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	R\$ 5.069.329,10	R\$ 6.249.046,85
II) VALOR DISTRIBUÍDO (A+B+C+D+E)	R\$ 700.448.688,65	R\$ 659.918.665,72

Fortaleza, 31 de Dezembro de 2017

NOTAS EXPLICATIVAS AO BALANÇO SOCIAL 2017

1. INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL:

1.1 Referente ao nº de pessoas na cooperativa, retificamos a informação publicada em 2016, em que o número a ser considerado é de 3.151 colaboradores. O mesmo se aplica ao número de estagiários de 50 em 2016 para 70 estagiários.

1.2 Sobre número total de negros (pretos e pardos), vem sido publicado 100% no número de colaboradores, devido ao sistema previamente qualificar todos como pardos, já que esta informação deve ser autodeclarada pelos empregados, o que não vem sendo feita.

1.3 No indicador da faixa etária dos empregados o total do número geral não foi publicado em 2016. Retificada com o número geral de 3.151.

Fonte: área de Administração de Pessoal e relatórios do Sistema da TOTVS.

1.4 No que diz respeito à remuneração

média por categoria profissional de trabalho por gênero em 2016 retificamos a informação, considerar o valor de R\$ 2.542,36 e não o valor de R\$ 5.124,77.

1.5 Idem para a mesma situação e indicadores de 2016 abaixo:

- Remuneração média de apoio: retificado em nota para R\$ 1.328,67, item 2.23.4
- Remuneração média de homens: retificado em nota para R\$ 1.501,99, item 2.23.3.1
- Remuneração média de mulheres: retificado em nota para R\$ 1.127,02, item 2.23.3.2

Fonte: áreas de Administração de Pessoal e de Informática-TI, valores acima 1.5 a 1.6 gerados pelo Sistema da TOTVS – FOLHA DE PAGAMENTO.

2. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS:

2.1 No indicador de investimentos em eventos, o valor acima atual diz respeito à realização dos seguintes eventos considerados em 2017: café com RH, mini biciletar e passeio ciclístico infantil.

2.2 Sobre investimentos ambientais em 2017 o valor ficou a maior em comparação ao ano anterior devido os investimentos no programa do biciletar para a sociedade.

2.3 No indicador em investimento em saúde de 2017 o biciletar contribuiu na geração da saúde, bem-estar e qualidade de vida a sociedade, elevando também o número de beneficiados atendidos, incluídos os beneficiários por meio do bilhete único.

Fonte: Marketing, apuração em planilha de ações e investimentos gerais. Serttel, administradora do biciletar.

3. OUTRAS INFORMAÇÕES:

3.1 No que diz respeito ao indicador 7.10 - Valor total (R\$ mil) de indenizações no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça não foi publicado o indicador. Para o ano de 2016 considerar o valor de R\$ 21.256.146,17.

3.2 Referente ao total do valor gastos com fornecedores foi publicado o valor de R\$76.099.284,70, retificamos que

o valor de 2016, considerar o valor de R\$ 375.882.629,02;

3.3 Em atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas foi publicado o valor de R\$ 110.038.335,77. Desconsiderar este valor para o ano de 2016.

3.4 Sobre o indicador 7.11 de compras de “serviços e/ou bens” de outras cooperativas: Valor publicado em 2016 foi de R\$ 1.838.262,22, e deverá ser considerado agora o valor de R\$ 4.838.262,22.

3.5 No que diz respeito aos atendimentos de intercambio prestado por outras cooperativas foi publicado o valor de R\$ 110.038.335,77. Para este indicador em 2016 desconsiderar este valor.

3.6 Em 2016, referente aos seguintes indicadores abaixo:

- 7.13.1.1 – Governo: publicado 15%, retificado

Fortaleza, 31 de dezembro de 2017.



Verbena Medeiros
Coordenadora
Responsabilidade Socioambiental

em nota 11%.

- 7.13.1.2 – Cooperados/Federação Central/Segurança: publicado 40%, retificado em nota 54%.

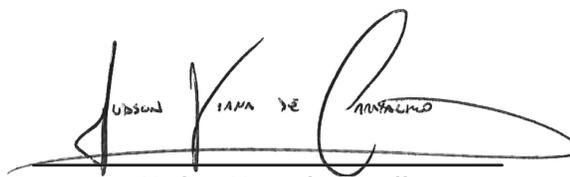
- 7.13.1.3 – Empregados/Diretores/Conselheiros: publicado 30%, retificado em nota 23%.

- 7.13.1.4 – Remuneração de capital de terceiros: publicado 2%, retificado em nota 1%.

Fonte: área de Tesouraria e Pagamentos. Os valores foram gerados a partir dos relatórios do Contas a Pagar no sistema EBS, utilizando os parâmetros do ano (2016 e 2017) e grupo de fornecedor existente no cadastro dos fornecedores.

4.INDICADORES ECONÔMICOS:

Modificado item 4.8 Quadro Indicadores Econômicos, considerado em 2016 anteriormente, apenas a remuneração referente a consultas médicas. O valor correto



Hudson Viana de Carvalho
Contador
CRC/CE nº- 012797/O-4

deveria ser o custo total de honorários médicos no montante de R\$ 352.676.204,55.

5.DEMONSTRATIVO DOS VALORES ADICIONADOS:

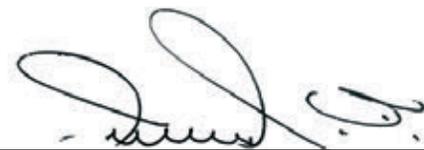
Sofreram impactos com a alteração do item citado acima, as linhas A1.1 Produção Remuneração de Cooperados e D.1 Eventos Indenizáveis Líquidos, da Demonstração do Valor Adicionado – DVA.

6. INDICADORES AMBIENTAIS:

6.1 Aumento do consumo de energia e de água em 2017 diz respeito à inclusão da informação no relatório atual dos dados do Hospital Regional Unimed, o que não foi considerado em 2016.

6.2 Mesma situação para consumo de papel e de plásticos.

Fonte: Responsabilidade Socioambiental. Apuração junto aos supervisores das unidades de negócio.

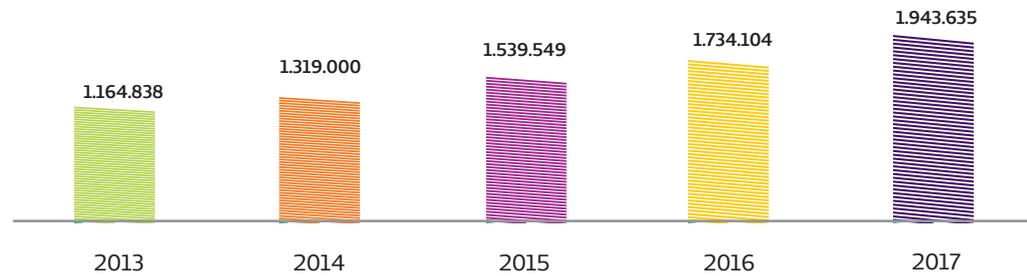


Dr. João Cândido de Souza Borges
Presidente

INDICADORES ECONÔMICOS

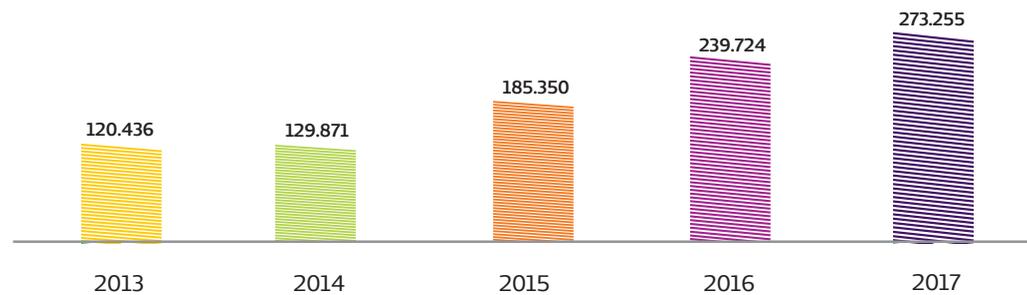


EVOLUÇÃO DA RECEITA TOTAL LÍQUIDA (Em mil reais)



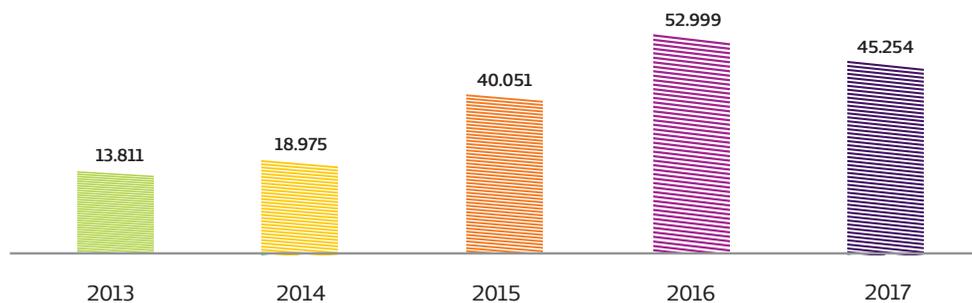
A RECEITA TOTAL LÍQUIDA DA COOPERATIVA EM 2017 CRESCEU 12,08% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA DE 2016. OBS: COMPÕEM AS REFERIDAS RECEITAS GERENCIAIS OS VALORES DE REPASSE DE INTERCÂMBIO EVENTUAL.

PATRIMÔNIO LÍQUIDO (em mil reais)



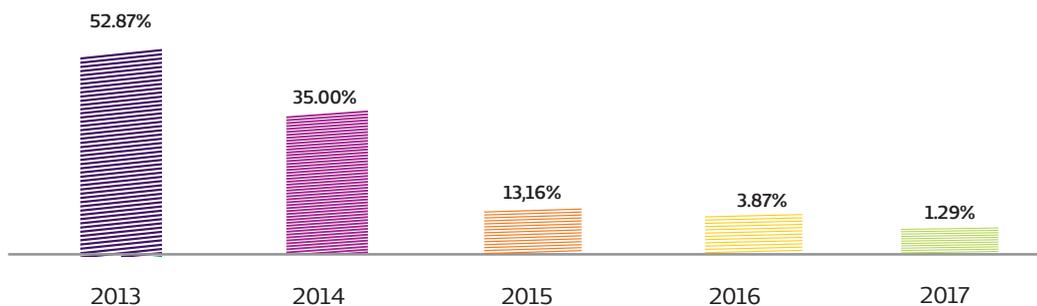
A COOPERATIVA APRESENTOU SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO NO MONTANTE DE R\$ 273 MILHÕES EM 2017 E CRESCIMENTO DE 13,99% EM RELAÇÃO À 2016. ESTE CRESCIMENTO CONTRIBUIU PARA O CUMPRIMENTO DA META ESTABELECIDADA PELA ANS NA FORMAÇÃO DA MARGEM DE SOLVÊNCIA.

RESULTADO DO EXERCÍCIO (Em mil reais)



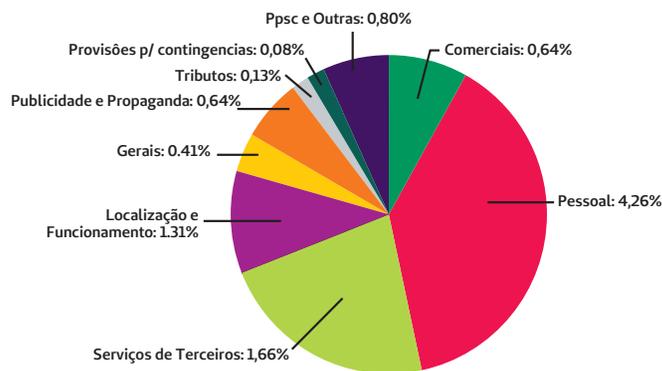
A COOPERATIVA APRESENTOU RESULTADO DE EXERCÍCIO EM 2017 DE R\$ 45 MILHÕES, APESAR DO DECRÉSCIMO PERCENTUAL DE 14,61% EM RELAÇÃO AO ANO DE 2016. ESSE RESULTADO REPRESENTA A MANUTENÇÃO DA SUSTENTABILIDADE DA EMPRESA, MESMO NESTE MOMENTO DE CRISE NACIONAL.

ENDIVIDAMENTO EM RELAÇÃO AO PATRIMÔNIO LÍQUIDO



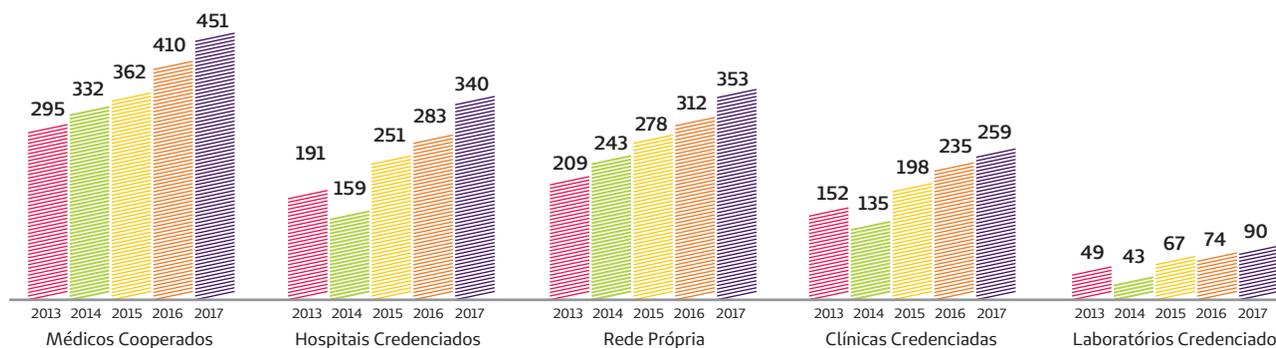
REPRESENTANDO APENAS 1,29% DO SEU PATRIMÔNIO LÍQUIDO, O VALOR TOTAL DO ENDIVIDAMENTO DA COOPERATIVA COM EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS NO CIRCULANTE E NÃO CIRCULANTE É DE R\$ 3.5 MILHÕES. VALE DESTACAR QUE 81,42% DESSE MONTANTE FOI CONTABILIZADO NO CIRCULANTE, CURTO PRAZO.

PERCENTUAL DAS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS SOBRE A RECEITA TOTAL LÍQUIDA



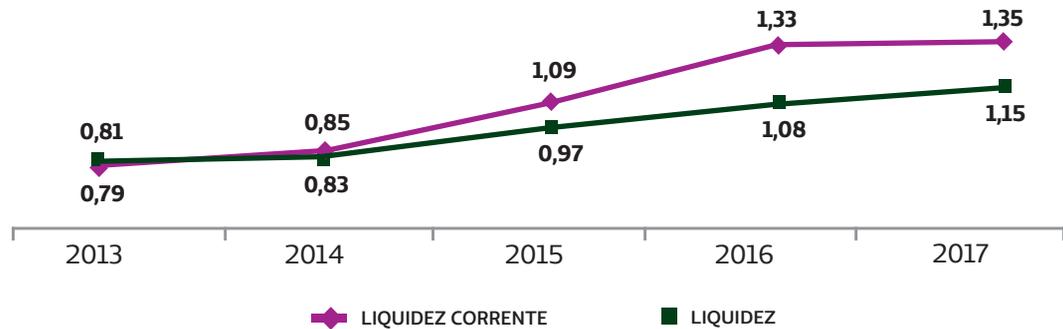
AS DESPESAS NÃO ASSISTENCIAIS DA COOPERATIVA APRESENTAM UM PERCENTUAL TOTAL DE 9,93% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA, SENDO AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS 9,29% E AS DESPESAS COMERCIAIS COM O PERCENTUAL DE 0,64%. CABE RESSALTAR QUE, PARA FINS DE CONTROLE DA ANS, OS PERCENTUAIS DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS E COMERCIAIS SÃO CALCULADOS COMPARATIVAMENTE COM AS RECEITAS DE MENSALIDADES DE PLANO DE SAÚDE.

COMPOSIÇÃO DOS PRINCIPAIS CUSTOS ASSISTENCIAIS (em milhões de reais)



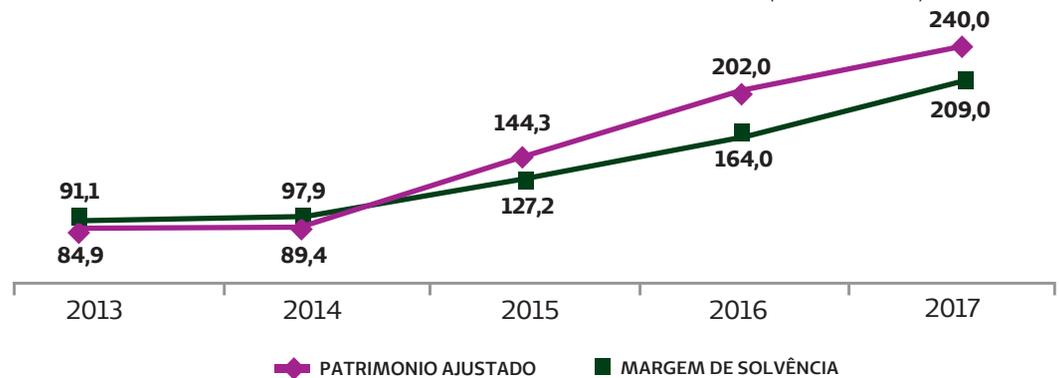
O GRÁFICO ACIMA APRESENTA A EVOLUÇÃO NOMINAL DOS VALORES PAGOS A MÉDICOS COOPERADOS, HOSPITAIS, CLÍNICAS, LABORATÓRIOS E REDE PRÓPRIA. OBS: COMPÕEM OS REFERIDOS CUSTOS GERENCIAIS OS VALORES DE REPASSE DE INTERCÂMBIO EVENTUAL.

ÍNDICES DE LIQUIDEZ



A COOPERATIVA APRESENTA ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRENTE SATISFATÓRIO DE 1,35, ACIMA DO EXIGIDO PELO MERCADO, RESULTADO PRINCIPALMENTE DO ACÚMULO DE RESERVAS FINANCEIRAS NECESSÁRIAS PARA COBRIR AS PROVISÕES TÉCNICAS.

MARGEM DE SOLVÊNCIA E PATRIMÔNIO AJUSTADO (em mil reais)



A COOPERATIVA APRESENTA AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2017, SUFICIÊNCIA DE PATRIMÔNIO AJUSTADO EM RELAÇÃO À MARGEM DE SOLVÊNCIA EXIGIDA DE R\$ 30,9 MILHÕES.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RATEIO ANTECIPADO 2017

	2017	
Receita total líquida	1.943.635.405,83	100,00%
(-) Serviços Hospitalares	340.472.866,09	17,52%
(-) Ressarcimento ao SUS	12.560.266,02	0,65%
(-) Recursos Próprios	353.164.681,74	18,17%
(-) Serviços Clínicos	259.248.914,70	13,34%
(-) Serviços Laboratoriais	89.553.583,44	4,61%
(-) Intercâmbios	94.485.939,37	4,86%
(-) OPME Rede credenciada + Gastos Assist Operadora	123.966.785,09	6,38%
(+) Outros Custos + Co-Participação *	(40.772.544,18)	-2,10%
(-) Despesas Comercialização	12.425.676,18	0,64%
(-) Despesas Administrativas	164.922.241,56	8,49%
(-) Outras Despesas Não Assistenciais	15.598.049,15	0,80%
(-) Peona	9.745.463,28	0,50%
(-) Despesas Financeiras e Patrimoniais	11.737.008,41	0,60%
(+) Utilização do FATES	(17.969.822,01)	-0,92%
(=) Resultado Parcial	514.496.296,99	26,47%
(-) Antecipação aos Cooperados	450.748.908,78	23,19%
(=) Resultado do Exercício antes do IRPJ e CSLL	63.747.388,21	3,28%
(-) IRPJ e CSLL	(18.493.651,25)	-0,95%
(=) Resultado do Exercício após do IRPJ e CSLL	45.253.736,96	2,33%
(+) Realização de Reservas	594.145,20	0,03%
(-) Constituição FATES	39.088.776,69	2,01%
(-) Reserva legal	1.351.821,09	0,07%
(-) Fates	337.955,28	0,02%
(=) Sobras a disposição da Assembléia	5.069.329,10	0,26%
* Saldo da receita de co-participação é redutora dos custos, deduzindo outros custos.		

COM RESULTADO NO EXERCÍCIO DE R\$ 45 MILHÕES, SUPERÁVIT DE 2,33% EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA, A COOPERATIVA COLOCA À DISPOSIÇÃO DOS COOPERADOS SOBRAS DE R\$ 5,07 MILHÕES APÓS A REALIZAÇÃO DAS RESERVAS, UTILIZAÇÃO DO FATES E DEDUÇÃO DOS FUNDOS LEGAIS.
OBS: COMPÕEM AS REFERIDAS RECEITAS E CUSTOS GERENCIAIS OS VALORES DE REPASSE DE INTERCÂMBIO EVENTUAL.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS [G4-EC1]

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E NOTAS EXPLICATIVAS DOS EXERCÍCIOS DE 2017 E 2016

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Prezados Senhores e Senhoras, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas. o Balanço Patrimonial, a Demonstração do Resultado (DR), dos Fluxos de Caixa (DFC) e das Mutações do Patrimônio Líquido (DMPL), bem como as Notas Explicativas correspondentes aos Exercícios Sociais de 31 de dezembro de 2017 e de 2016. Destacamos que a Unimed Fortaleza planejou e realizou ações administrativas que resultaram em conquistas e avanços contínuos para os seus mais de 4 mil cooperados e mais de 335 mil clientes, dentro da perspectiva da sustentabilidade, amparado no planejamento e gerenciamento estratégico, na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, com orçamento cuidadosamente elaborado e projetos de investimentos concebidos dentro das melhores práticas da gestão de projetos. Além disso, a Unimed Fortaleza tem como princípios norteadores, entre outros, a Sustentabilidade e a Governança Corporativa e, por isso, tem investido na transparência organizacional, prestação de contas (accountability) e na responsabilidade corporativa (portal da transparência e aplicativo mobile “Unimed na Mão” para os cooperados), na equidade de tratamento com os públicos de interesse e no reforço aos sistemas internos de controle (Canal de ética para colaboradores). Na jornada que a Unimed Fortaleza vem construindo para atender com excelência às necessidades e expectativas do cliente, foram definidas e implementadas as Chaves da Excelência (segurança, cortesia, respeito e agilidade), norteando o comportamento de todos que fazem parte da cooperativa. Na área assistencial, particularmente nos Recursos Próprios (Hospital Regional Unimed, Laboratório Unimed, Medicina Preventiva, Unimed Lar e Centros Integrados de Atendimento), destacamos a manutenção e ampliação contínua das Unidades, a qualificação dos profissionais e ações com vista à descentralização e à desburocratização do atendimento, visando a qualidade dos serviços disponíveis aos clientes. Ressaltamos, ainda, o atendimento de todas as exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, seja na suficiência de Margem de Solvência de R\$ 30.972 mil, seja na liquidez corrente de 1,35, seja nas reservas constituídas para cobrir o lastro financeiro de R\$ 148.104 mil, alcançando assim as metas econômico-financeiras traçadas, dando maior segurança a todos os clientes, médicos cooperados, colaboradores, fornecedores e prestadores.

A Administração

BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)			
ATIVO	NOTA EXPLICATIVA	2017	2016
ATIVO CIRCULANTE		492.278	437.091
Disponível	3	7.759	12.084
Realizável		484.519	425.007
Aplicações Financeiras	3	353.827	301.162
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		148.104	145.417
Aplicações Livres		205.723	155.745
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	4	27.901	26.529
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber		27.901	26.529
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora	4	60.970	58.074
Atendimento a Particulares		398	370
Intercâmbio a Receber		60.572	57.704
Créditos Tributários e Previdenciários	5	3.645	6.698
Despesas Diferidas	6	5.210	4.450
Bens e Títulos a Receber	6	23.956	19.293
Despesas Antecipadas	6	1.274	508
Conta-Corrente com Cooperados	6	7.736	8.293
ATIVO NÃO CIRCULANTE		399.902	404.913
Realizável a Longo Prazo		217.802	210.920
Aplicações Financeiras	3	16.036	-
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		16.036	-
Créditos Tributários e Previdenciários	5	574	574
Títulos e Créditos a Receber	6	207	207
Depósitos Judiciais e Fiscais	6	34.736	18.530
Conta-Corrente com Cooperados IN20	6	166.249	191.608
Investimentos	7	4.310	4.202
Participações Societárias pelo Método de Equivalência Patrimonial		931	865
Participações Societárias pelo Método de Custo		3.379	3.337
Imobilizado	8	126.361	119.540
Imóveis - Hospitalares		71.347	66.239
Imóveis - Não Hospitalares		8.129	7.662
Imobilizado de Uso Próprio - Hospitalares		33.147	30.186
Imobilizado de Uso Próprio - Não Hospitalares		8.538	9.037
Outras Imobilizações		5.200	6.416
Intangível	9	51.429	70.251
TOTAL DO ATIVO		892.180	842.004

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

BALANÇO PATRIMONIAL (em milhares de reais)

PASSIVO			
	NOTA EXPLICATIVA	2017	2016
PASSIVO CIRCULANTE		365.555	327.709
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	226.167	195.140
Provisão de Prêmio / Contraprestação Não Ganha - PPCNG		39.557	34.288
Provisão para Remissão		1.062	991
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS		15.914	10.575
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv. Assistenc.		128.011	117.408
Provisão para Eventos / Sinistros Ocorridos e Não Avisados (PEONA)		41.623	31.878
Débitos com Operações de Assistência à Saúde N.Relac.Planos de Saúde da OPS	11	37.502	35.064
Tributos e encargos sociais a recolher	12	37.581	32.102
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	2.874	6.007
Débitos Diversos	14	61.431	59.396
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		253.370	274.571
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	10	16.278	14.256
Provisão para Remissão		1.707	1.542
Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para Outros Prestadores Serv. Assistenc.		14.571	12.714
Demais Provisões		65.770	64.340
Provisões para Tributos Diferidos	15	9.769	9.971
Provisões para Ações Judiciais	16.1	56.001	54.369
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	12	165.686	191.079
Tributos e Contribuições Relacionados a IN 20 (Cooperativas) - Parcelamento		165.686	191.079
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	656	3.272
Débitos Diversos	14	4.980	1.624
PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL		273.255	239.724
Capital Social / Patrimônio Social	171	115.723	101.520
Reservas	17.2	152.463	131.955
Reservas de Capital / Reservas Patrimoniais		-	14
Reservas de Reavaliação		19.811	20.202
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits		132.652	111.739
Lucros / Prejuízos - Superávits / Déficits Acumulados ou Resultado	23	5.069	6.249
TOTAL DO PASSIVO		892.180	842.004

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO (em milhares de reais)			
	NOTA EXPLICATIVA	2017	2016
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde	18	1.487.019	1.330.191
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos		1.504.036	1.348.465
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		(236)	(17)
(-) Tributos Diretos de Operações c/Planos de Assistência à Saúde da OPS		(16.781)	(18.257)
Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos	19	(1.267.117)	(1.087.268)
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		(1.257.372)	(1.105.782)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados		(9.745)	18.514
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		219.902	242.923
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	18	1.814	77
Receitas de Assistência à Saúde N.Relacionadas c/Planos de Saúde da OPS	18	250.673	211.884
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		226.291	188.971
Receitas com Adm.de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar		16.857	18.677
Outras Receitas Operacionais		7.525	4.236
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	18	(1.083)	(969)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	19	(75.607)	(61.309)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(101)	(368)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		(61.123)	(52.113)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(14.383)	(8.828)
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	19	(198.688)	(165.724)
RESULTADO BRUTO		197.011	226.882
Despesas de Comercialização		(12.425)	(10.872)
Despesas Administrativas	20	(154.326)	(174.038)
Resultado Financeiro Líquido	21	30.118	31.554
Receitas Financeiras		41.803	47.353
Despesas Financeiras		(11.685)	(15.799)
Resultado Patrimonial	22	3.370	4.168
Receitas Patrimoniais		3.422	4.347
Despesas Patrimoniais		(52)	(179)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	24	63.748	77.694
Imposto de Renda	24	(13.534)	(18.095)
Contribuição Social	24	(4.960)	(6.600)
RESULTADO LÍQUIDO	23	45.254	52.999

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA (em milhares de reais)		
	2017	2016
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
(+) Recebimento de Planos Saúde	1.891.706	1.691.948
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	1.050.935	774.144
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	45.600	25.612
(+) Outros Recebimentos Operacionais	20.673	12.861
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(1.268.324)	(1.100.647)
(-) Pagamento de Comissões	(7.749)	(7.722)
(-) Pagamento de Pessoal	(93.317)	(87.521)
(-) Pagamento de Pró-Labore	(2.765)	(2.513)
(-) Pagamento de Serviços Terceiros	(140.090)	(135.988)
(-) Pagamento de Tributos	(290.362)	(263.737)
(-) Pagamento de Processos Judiciais (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(25.362)	(932)
(-) Pagamento de Aluguel	(8.173)	(7.979)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade	(9.813)	(9.508)
(-) Aplicações Financeiras	(1.131.072)	(843.824)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(7.413)	(4.267)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	24.474	39.927
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado/Intangível	61	96
(+) Recebimento de Dividendos	208	227
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado/Intangível	(22.536)	(24.464)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(22.267)	(24.141)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
(-) Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.659)	(4.250)
(-) Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.873)	(13.292)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(6.532)	(17.542)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(4.325)	(1.756)
Saldo Inicial de Caixa e Equivalente Caixa	12.084	13.840
Saldo Final de Caixa e Equivalente Caixa	7.759	12.084
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(4.325)	(1.756)
Ativos Livres no Início do Período	167.829	133.760
Ativos Livres no Final do Período	213.483	167.829
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSOS LIVRES	45.654	34.068

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL (em milhares de reais)

	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAIS	RESERVAS DE LUCROS / SOBRAS / RETENÇÕES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO	PREJUÍZOS/ DEFICITS ACÚMULADOS	SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015	82.982	1	73.436	20.595	-	8.336	185.350
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	10.302					(2.902)	7.400
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)		12					12
Fundo de Reserva de Capital		12					12
Reserva de Reavaliação				(392)	594		202
Realização				(594)	594		0
Baixa							
IRPJ - Diferido				149			149
CSLL -Diferido				53			53
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício					52.999		52.999
Resultado dos Atos não cooperativos					(45.262)		(45.262)
Reserva Legal			38.298		(2.082)		36.216
Fundo de Reserva			1.753		(1.665)		88
FATES			36.545		(417)		36.128
Reservas Estatutárias			5				5
Fundo para Contingências Tributárias			5				5
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	8.236	-	-			(5.433)	2.803
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	10.295					(2.902)	7.394
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(2.059)					(2.532)	(4.591)
Sobras a disposição da AGO					(6.249)	6.249	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	101.520	13	111.739	20.203	-	6.249	239.724

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL (em milhares de reais)							
	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAIS	RESERVAS DE LUCROS / SOBRES / RETENÇÕES	RESERVA DE REAVALIAÇÃO	PREJUÍZOS/ DEFICITS ACUMULADOS	SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO	TOTAL
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	101.520	13	111.739	20.203	-	6.249	239.724
Aumento de Capital / Patrimônio Social com lucros e reservas e em espécie	8.215						8.215
Reservas de Capital / Patrimoniais (detalhar)							
Fundo de Reserva de Capital							
Reserva de Reavaliação				(392)	594		202
Realização				(594)	594		
Baixa							
IRPJ - Diferido				149			149
CSLL - Diferido				53			53
Lucro/Superávil/Prejuízo Líquido do Exercício					45.254		45.254
Resultado dos Atos não cooperativos					(39.089)		(39.089)
Reserva Legal			22.830		(1.690)		21.140
Fundo de Reserva			1.374		(1.352)		22
FATES			21.456		(338)		21.118
Reservas Estatutárias			(1.945)				(1.945)
Fundo para Contingências Tributárias			(1.945)				(1.945)
Outras Reservas de Lucros (detalhar)	5.988	(13)	28			(6.249)	(246)
Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Encargos Aporte / Sobras a distribuir	7.484	(13)	28			(6.249)	1.251
IRRF sobre Dividendos / Juros Cap. Próprio / Lucros / Sobras a distribuir	(1.497)						(1.497)
Sobras a disposição da AGO					(5.069)	5.069	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	115.723	-	132.652	19.811	-	5.069	273.255

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA. (“UNIMED FORTALEZA” OU “COOPERATIVA”),

É uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde, através da congregação de profissionais médicos. A sociedade foi constituída em 11 de julho de 1978, com inscrição no CNPJ/MF sob nº 05.868.278/0001-07 e registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, desde novembro de 2009, através do Ofício nº 238/2009/DIRAD/HAB/DIOPE, sob o nº 31.714-4. É regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e pela Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, e suas alterações, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

A COOPERATIVA atua principalmente na comercialização de planos de saúde, firmando em nome de seus associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado – Pré-Pagamento e por Serviços Prestados – Pós – Pagamento, a serem atendidos pelos médicos associados, rede própria e rede credenciada. Além de prestar serviços hospitalares, laboratoriais, de remoção, home care, serviços pré-hospitalares e promover educação cooperativista. Atualmente, conta com mais de 4 mil médicos associados, 356 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas, Banco de Sangue e Laboratórios), ampla estrutura de rede própria, e busca propiciar aos seus cooperados melhores condições para o exercício de suas atividades junto ao mercado de trabalho, sua defesa econômico-social e o aprimoramento do serviço de assistência médico hospitalar, buscando diminuir

os possíveis impactos ambientais e promovendo o bem-estar da sociedade em geral. A sede da UNIMED FORTALEZA é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro Aldeota – Fortaleza – CE e sua área de ação, conforme artigo 1º, inciso II do Estatuto Social, abrange os Municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda os municípios de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Redenção e outras localidades a qual venha adquirir outras carteiras de clientes.

CONTROLADAS

Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros LTDA

Foi constituída em 15 de junho de 1992, tendo a UNIMED FORTALEZA a participação no capital social de 99% e tem por objeto a intermediação de venda de seguros em geral.

UNISERV Serviços S/C LTDA

Foi constituída em 21 de maio de 1993, tendo a UNIMED FORTALEZA a participação no capital social de 65% e tem por objeto a atividade de atendimento hospitalar.

DEMAIS INVESTIMENTOS

**UNIMED SEGURADORA
SICREDI CEARÁ CENTRO NORTE
FEDERAÇÃO CEARÁ
CENTRAL NACIONAL UNIMED
FEDERAÇÃO EQUATORIAL**

NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS E PRINCIPAIS POLÍTICAS E DIRETRIZES

As principais políticas contábeis aplicadas na preparação das demonstrações financeiras individuais vêm sendo aplicadas de modo consistente em todos os exercícios, salvo disposição em contrário.

A) BASE DE APRESENTAÇÃO

I. Declaração de conformidade com relação às normas brasileiras de contabilidade

As Demonstrações Contábeis Individuais foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade, aos pronunciamentos, as orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, no que não contrariem as regulamentações estabelecidas pela

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, além das demais regulamentações societárias, que detalhamos conforme segue: Interpretação Técnica Geral (ITG) 2004/17 – Entidade Cooperativa; NBC TG 1000 – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas; NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas em seus itens 10.8 – Entidades Cooperativas e 10.21 – Entidades Cooperativas operadoras de planos de assistência à saúde; Lei nº 6.404/76 – leis das sociedades anônimas e suas alterações; Lei cooperativista nº 5.764/71 e demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Essas demonstrações financeiras são apresentadas em reais que é sua moeda funcional e de apresentação. Todas as informações financeiras apresentadas foram arredondadas para o milhar mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Resolução Normativa ANS nº 290/12 e posteriores alterações, onde se inclui também a Resolução Normativa ANS nº 418/16 e 430/17.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2017 foram autorizadas para emissão pela administração em 07 de fevereiro de 2018.

II. Base de mensuração

As demonstrações financeiras individuais foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor, com exceção dos instrumentos financeiros que são mensurados pelo valor justo por meio do resultado.

III. Investimentos em participação societária

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA incluem os investimentos nas entidades controladas e demais investimentos.

As demonstrações financeiras das controladas e demais investimentos são solicitadas para elaboração para o mesmo período de divulgação que o da cooperativa. Quando necessário, são efetuados ajustes para que as políticas contábeis estejam de acordo com as adotadas pela cooperativa.

Controladas

São classificadas como controladas as empresas sobre as quais a cooperativa possui poder de decisão nas políticas financeiras e operacionais e detém o seu controle. Os investimentos em controladas são registrados nas demonstrações financeiras individuais da cooperativa pelo método de equivalência patrimonial, representando

o resultado líquido atribuível aos acionistas de acordo com a NBC TG 18 (R2) – Investimento em Coligada, em Controlada e em Empreendimento Controlado em Conjunto.

As demonstrações contábeis das entidades controladas foram auditadas por auditor independente em conjunto com as demonstrações da cooperativa, conforme data estabelecida, pelo órgão regulador, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 418/16, em seu Anexo: I – Capítulo I – Normas Gerais, item 8.3. As demonstrações contábeis da UNIMED FORTALEZA foram publicadas de forma individual e consolidada por estarem em consonância com a Resolução Normativa ANS nº 418/16, em seu Anexo: I – Capítulo I – Normas Gerais em seu item 10.31.1, que exige para o exercício de 2017, a publicação de demonstrações consolidadas pelas Operadoras de Plano de saúde (com mais de 100.000 beneficiários).

Demais investimentos

Os demais investimentos, onde a cooperativa não possui influência significativa nas políticas financeiras e operacionais e não detém o seu controle, são registrados nas demonstrações financeiras da cooperativa pelo método de custo direto, tais como federações, centrais e cooperativas de crédito.

B) APURAÇÃO DO RESULTADO

I. Reconhecimento da receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados e quando possa ser mensurada de forma confiável. São originadas por várias modalidades de contratos de serviços de assistência médico-hospitalar: plano familiar, planos individuais e coletivos, intercâmbios (Taxa de Administração e Diferença de Tabela), e por fornecimentos de medicamentos. São mensuradas com

base no valor justo da contraprestação recebida, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre prestações de serviço.

As receitas com as contraprestações provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

As receitas correspondentes aos contratos com preços pós-estabelecidos são apropriadas na data em que se fazem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais.

A parcela referente ao período de risco a decorrer no mês de competência é registrada em uma conta do Passivo Circulante denominada Provisão de Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas, conforme requerido pela Resolução Normativa nº 418/16 e suas

alterações emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

II. Reconhecimento do custo

Os eventos indenizáveis contabilizados pela UNIMED FORTALEZA são apropriados ao custo, pelo seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica. Nos casos em que o atendimento ao beneficiário ocorre sem o conhecimento da UNIMED FORTALEZA, o reconhecimento do custo se dá a partir da constituição de uma Provisão Técnica Específica, Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA). E para os contratos com Plano de Extensão Assistencial (PEA), é constituída uma Provisão Técnica Específica (Remissão), ambas conforme a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e nº 393/15. Essas provisões são lastreadas por ativos garantidores conforme a Resolução Normativa nº 392/15 e suas alterações. O ressarcimento ao SUS é contabilizado

como “eventos/sinistros” no momento do recebimento dos Avisos de Beneficiários Identificados (ABI), observando os critérios definidos pela regulamentação específica em vigor.

C) JULGAMENTOS, ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS SIGNIFICATIVAS

As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos e no julgamento da administração para determinação dos valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e de sua recuperabilidade nas operações, avaliação dos ativos financeiros pelo valor justo, assim como da análise dos demais riscos

para determinação de outras provisões, inclusive para contingências e provisões técnicas. Contudo, a incerteza relativa a essas premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram ajustes ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros. O referido efeito, caso exista em períodos futuros, é reconhecido como receita ou despesa nesses períodos futuros. As avaliações acerca do grau de incerteza atrelado ao fluxo de benefícios econômicos futuros foram realizadas com base na evidência disponível quando as demonstrações financeiras foram elaboradas.

As principais premissas relativas a fontes de incerteza, nas estimativas futuras e na data do balanço, envolvendo risco de causar um ajuste significativo no valor contábil dos ativos e passivos nos próximos exercícios financeiros, são:

I. Impostos

No que se refere à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao

valor e época de resultados tributáveis futuros, ainda existem incertezas. A UNIMED FORTALEZA constitui provisões, com base em estimativas razoáveis, para possíveis consequências de fiscalizações por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de fiscalizações anteriores, interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da UNIMED FORTALEZA. Imposto de renda diferido ativo é reconhecido para as diferenças temporárias existentes na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a realização futura. Julgamento significativo da administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido

ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

II. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A UNIMED FORTALEZA reconhece uma provisão para causas cíveis e trabalhistas, quando a avaliação da probabilidade de perda provável inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados internos e externos. Essas provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. No processo de aplicação das políticas

contábeis da UNIMED FORTALEZA, a administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras. Ela também avaliou as principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e outras importantes fontes de incerteza em estimativas na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro de acordo com a NBC TG 25 (R1) – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes. As perdas possíveis não são provisionadas mas são evidenciadas e divulgadas em notas explicativas.

III. Perda por redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo excede o seu valor recuperável, o qual é o maior entre o

valor justo menos custos de venda e o valor em uso.

No mínimo anualmente, a UNIMED FORTALEZA realiza análises internas de busca de indicativos de perda de seus ativos, de forma a concluir sobre a necessidade de se realizar teste de redução ao valor recuperável.

IV. Depreciação e amortização

As taxas de depreciação e amortização de seus bens são calculadas pelo método linear e levam em consideração as taxas que foram avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens.

D) DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins e são avaliados de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 03 (R3) – Demonstrações de Fluxos de Caixa.

E) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Estão de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 418/16 e suas alterações e representam valores a receber relacionados às mensalidades de planos de saúde comercializados até o final do exercício. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal, em contrapartida a conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. As contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são apropriadas no último dia do mês, considerando-se o período de cobertura do risco.

Perdas estimadas sobre créditos são apresentadas como redução das contas a receber de clientes e são constituídas para fazer face às eventuais perdas na não realização das contas a receber. Nos planos individuais, havendo pelo menos

uma parcela vencida do contrato há mais de 60 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada; e para os demais planos, havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada, inclusive nas operações de intercâmbio e vendas a demais clientes não beneficiários. Todos os contratos cancelados foram baixados do contas a receber. A Norma Brasileira de Contabilidade, NBC TG 12 – Ajuste a Valor Presente, não é aplicável às operações específicas de saúde suplementar, de acordo com a Resolução Normativa nº 418/16, em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.12.1, sendo que, para os demais casos, aplicam-se integralmente as disposições da norma contábil.

F) BENS E TÍTULOS A RECEBER

Essa conta é constituída, basicamente, pelo grupo de estoques, indispensável ao funcionamento da operadora para

realização do serviço assistencial à saúde, em atendimento aos usuários, o qual é avaliado ao custo médio ponderado de aquisição ou o valor líquido realizável, dos 2 (dois) o menor.

G) OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos 12 (doze) meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes. Estão demonstrados pelo valor de custo, acrescido ou reduzido, quando aplicável, dos rendimentos ou provisão para perdas.

H) IMOBILIZADO

Registrado ao custo de aquisição, formação e construção, corrigido pela correção monetária até 31 de dezembro de 1995, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável.

Nos anos de 2000 e 2005, a cooperativa

avaliou espontaneamente os seus ativos, entre eles, terrenos, edifícios e instalações pelo método da reavaliação. A partir de 01 de janeiro de 2008, a lei Nº 11.638/07 vetou novas reavaliações e facultou às entidades a estornarem ou manterem as suas reavaliações, realizando-as pelo período da vida útil econômica do bem. A cooperativa decidiu pela manutenção do saldo até sua total realização. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear e leva em consideração o tempo de vida útil dos bens através das taxas avaliadas pela administração da cooperativa como sendo o reflexo da vida útil estimada de uso de seus bens.

Um item de imobilizado é baixado quando vendido, sucateado ou quando nenhum benefício econômico futuro for esperado do seu uso ou venda. Eventual ganho ou perda resultante da baixa do ativo (calculado como sendo a diferença entre o valor líquido da venda e o valor

contábil do ativo) são incluídos na demonstração do resultado no exercício em que o ativo for baixado e são lançados na conta de Outras Receitas (Despesas) Operacionais.

I) INTANGÍVEL

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados ao custo no momento de seu reconhecimento inicial e posteriormente deduzido da amortização acumulada e perdas acumuladas de valor recuperável, quando for o caso. Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados de acordo com sua vida útil. Para os de vida útil indefinida, não há amortização, porém, testa-se o impairment anualmente. O período e o método de amortização para um ativo intangível com vida útil definida são revisados no mínimo ao final de cada exercício social. Os ativos intangíveis na UNIMED FORTALEZA são compostos basicamente por Programas

de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Medicina Preventiva e Unimed Lar), compra da alienação da carteira de clientes da Unimed Aracati, Softwares e gastos pré-operacionais conforme Resolução Normativa nº 418/16, em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.5 e subitens.

J) DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

Registra os gastos com despesas de comercialização incidentes sobre os contratos coletivos e individuais referentes às operações de assistência médico-hospitalar com pessoas jurídicas, sendo o seu saldo amortizado pelo prazo de 12 (doze) meses. São também reconhecidas as eventuais variações ocorridas na população que deram origem ao diferimento, conforme Resolução Normativa nº 418/16, em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 8.2.3 e subitens.

K) CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS

Os custos de empréstimos compreendem juros e outros custos incorridos relativos aos empréstimos e são capitalizados em Imobilizado, Intangível ou Propriedades para Investimento, desde que os Ativos sejam qualificáveis, ou seja, estejam em construção, ampliação, formação, etc, no período em que os gastos são incorridos. A UNIMED FORTALEZA não capitalizou custos de empréstimos relacionados com aquisição, construção ou produção de ativos qualificáveis até o final da sua fase pré-operacional por não haver identificado uma relação direta entre empréstimos específicos e um ativo qualificável.

L) AVALIAÇÃO DO VALOR RECUPERÁVEL DE ATIVOS (TESTE DE "IMPAIRMENT")

A administração revisa anualmente o valor contábil líquido de seus ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas,

operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

M) PROVISÕES TÉCNICAS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As provisões técnicas foram integralmente constituídas pela cooperativa segundo as normas e critérios fixados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os eventos a liquidar são registrados com base nas faturas de prestadores de serviços recebidas, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, conforme nota 10 – Provisões Técnicas.

N) TRIBUTAÇÃO

I. Imposto de renda e contribuição social

Os ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor na data do balanço da UNIMED FORTALEZA, atendendo às leis específicas aplicáveis para a cooperativa. As provisões para o imposto de renda e para a contribuição social são computadas ao resultado e calculadas conforme a Lei nº 5.764/71, sendo ainda observada a Lei nº 9.532/97 e o Decreto 3.000/99 e suas alterações. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela

alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 mil no período de 12 (doze) meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento destes tributos obedece ao regime de competência. As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros. Imposto de renda e contribuição social correntes relativos a itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido são reconhecidos pelo mesmo grupo no patrimônio líquido.

II. Impostos diferidos

O Imposto diferido é gerado por diferenças temporárias na data do balanço entre

as bases fiscais dos ativos e passivos e seus valores contábeis. O efeito das diferenças temporárias entre a Legislação Societária (Lei 6.404/76 atualizada pela Lei 11.638/07 e 11.941/09) e a Legislação Fiscal (Lei 12.973/14 e Decreto 3.000/99) está contabilizado como Imposto de Renda Diferido. Impostos diferidos passivos são reconhecidos para todas as diferenças tributárias temporárias, exceto para aquelas que não se aplicam. Impostos diferidos ativos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis, na extensão em que seja provável que o lucro tributável esteja disponível e que haja histórico de lucros ou receitas tributáveis em, pelo menos, 3 (três) dos últimos 5 (cinco) exercícios sociais, para que as diferenças temporárias dedutíveis possam ser realizadas. O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis estarão disponíveis para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido

venha a ser utilizado. Impostos diferidos ativos são mensurados à taxa de imposto que é esperada de ser aplicável no ano em que o ativo será realizado ou o passivo liquidado, com base nas taxas de imposto (e lei tributária) que foram promulgadas na data do balanço. Imposto diferido relacionado a itens reconhecidos no patrimônio líquido, são reconhecidos de acordo com a transação que originou o imposto diferido, diretamente no patrimônio líquido, de acordo com as taxas vigentes à época dos balanços.

III. Tributos sobre as contra-prestações efetivas de plano de assistência à saúde

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

- Programa de Integração Social (PIS) – alíquota 0,65%
- Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) – alíquota 4%
- Imposto Sobre Serviços (ISS) – alíquota 3%, baseado na aplicação do fator de incidência 0,12 sobre os serviços prestados.

O) PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES E OBRIGAÇÕES LEGAIS

A UNIMED FORTALEZA reconhece através de provisões os seus passivos contingentes e suas obrigações legais, de acordo com a NBC TG 25 (R1) - PROVISÕES, PASSIVOS CONTINGENTES E ATIVOS CONTINGENTES, conforme segue:

I. Provisões

Uma provisão é constituída de acordo com suas obrigações presentes (legal ou não formalizada) como resultado de um evento passado, quando provável a saída de recursos que incorporam benefícios econômicos e que a sua obrigação é estimada confiavelmente de acordo com a sua política.

II. Passivos contingentes

Os passivos contingentes são avaliados como perda possível, sendo apenas

divulgados e não provisionados. Já os passivos avaliados como perdas remotas não são reconhecidos e nem divulgados.

III. Ativos contingentes

Ativo contingente é um ativo possível que resulta de eventos passados e cuja existência será confirmada apenas pela ocorrência ou não de um ou mais eventos futuros incertos não totalmente sob controle da entidade. Os ativos são reconhecidos somente quando for praticamente certo que ocorrerá uma entrada de benefícios econômicos, quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes não são reconhecidos e aqueles com êxito provável são divulgados em nota explicativa.

IV. Obrigações legais

As obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de

êxito de processos em que a cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos. A despesa relativa a qualquer provisão é apresentada na demonstração do resultado, líquida de qualquer reembolso. A UNIMED FORTALEZA é parte em diversos processos judiciais e administrativos, reconhecendo provisão para causas cíveis e trabalhistas. Provisões são constituídas para todas as contingências para os quais é provável que uma saída de recursos seja feita para liquidar a contingência/obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita.

P) CONTA CORRENTE COM COOPERADOS

Nesta conta estão registrados os passivos tributários assumidos pelos cooperados relativos ao exercício social de competência anterior ao ano de 2008. Os débitos referentes a esse passivo tributário, assim como os juros e atualizações monetárias de todo passivo tributário, foram

reconhecidos no grupo do Ativo Não Circulante, Realizável a Longo Prazo, e são realizados e descontados da produção médica na proporção devida do passivo tributário que é o prazo de parcelamento aderido pela operadora para os impostos federais e municipais, conforme permitido pelo artigo 4º da Instrução Normativa ANS nº 20/08 e alterações. O procedimento foi aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária - AGE - da UNIMED FORTALEZA, realizada em 08 de dezembro de 2008. A consolidação dos respectivos passivos tributários incorporados ao REFIS de 2011 e o advento da Lei nº 12.873/13, que propiciou mudança da base de cálculo do PIS e da COFINS, com efeito retroativo, alteraram significativamente o saldo remanescente dos passivos em questão.

Q) ARRENDAMENTO MERCANTIL

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro, que transferem à UNIMED FORTALEZA todos os riscos e benefícios

relativos à propriedade do bem arrendado, são capitalizados no início do arrendamento mercantil pelo valor justo do bem arrendado ou, se inferior, pelo valor presente dos pagamentos mínimos de arrendamento mercantil. Sobre o custo, são acrescidos, quando aplicáveis, os custos iniciais diretos incorridos na transação. Os encargos financeiros são reconhecidos na demonstração do resultado. Os bens arrendados são depreciados ao longo da sua vida útil. Os demais contratos de arrendamento mercantil operacional cuja essência seja a locação do bem, a qual não há transferência substancial de riscos e benefícios à UNIMED FORTALEZA, não são ativados e a sua despesa de locação reconhecida mensalmente no resultado.

R) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros somente são reconhecidos a partir da data em que a UNIMED FORTALEZA se torna parte das disposições contratuais dos instrumentos financeiros. Quando

reconhecidos, são inicialmente registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, exceto no caso de ativos e passivos financeiros classificados na categoria ao valor justo por meio do resultado, onde tais custos são diretamente lançados no resultado do exercício. Sua mensuração subsequente ocorre a cada data de balanço de acordo com as regras estabelecidas para cada tipo de classificação de ativos e passivos financeiros. A cooperativa não possui contratos de compra e venda de itens não financeiros e instrumentos financeiros derivativos. Os principais instrumentos reconhecidos pela cooperativa, incluem:

I. Ativos financeiros

Caixa e equivalente de caixa possuem conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, estando sujeita a um insignificante risco de mudança de valor. São mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto

prazo, não sendo, portanto, mantidos para investimentos ou outros fins.

Investimentos

Aplicações em fundos de investimento de renda fixa vinculados às provisões técnicas da ANS.

Contas a receber

Representam valores a receber por conta dos faturamentos realizados de acordo com as condições contratuais e estão apresentadas a valores de realização.

II. Passivos financeiros

Fornecedores, Empréstimos e Financiamentos

São apresentados pelo valor do principal acrescido dos encargos financeiros incorridos “pro rata temporis” até a data do balanço e registrados no resultado do exercício.

S) DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA – DFC

A UNIMED FORTALEZA elabora e publica a Demonstração do Fluxo de Caixa (DFC) pelo método direto, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 418/16 e alterações, embora seja facultativo conforme a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 03 (R3) – Demonstração dos Fluxos de Caixa, ao mesmo tempo em que publica nestas notas explicativas a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, também de acordo com as respectivas normas.

T) DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO – DVA

A demonstração do valor adicionado foi preparada de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 09 – Demonstração de Valor Adicionado de forma facultativa de acordo com a ANS, Resolução Normativa ANS nº 418/16, seu

Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, item 10.10.1.

U) CAPITAL SOCIAL

O capital social da cooperativa é dividido em quotas-parte de R\$ 1,00 (um real) cada, indivisíveis e intransferíveis a não cooperados. De acordo com o estatuto social da UNIMED FORTALEZA, os cooperados podem requerer a qualquer tempo demissão do quadro societário da cooperativa. De acordo com o Art. 15 de seu estatuto, nos casos em que ocorrer a demissão, eliminação ou exclusão de cooperado, haverá a restituição do capital acrescido de sobras e deduzido de perdas. De acordo com a Interpretação Técnica Geral (ITG) 2004/17 – Entidade Cooperativa em seu item 18 – O capital social da entidade cooperativa é formado por quotas-partes, que devem ser registradas de forma individualizada, no Patrimônio Líquido, podendo ser utilizados registros auxiliares.

NOTA 3 – DISPONÍVEL, VALORES EQUIVALENTES E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

O disponível, os equivalentes de caixa e as aplicações financeiras encontram-se classificados como ativos financeiros

nas categorias de “Mantidos até o Vencimento” e “Empréstimos e Recebíveis”, portanto, sendo apresentados ao custo amortizado e, quando aplicável, a valor justo com os ganhos reconhecidos no resultado do

exercício. As aplicações financeiras são em sua totalidade títulos emitidos por instituições financeiras de primeira linha, o que reduz significativamente o risco de realização. Abaixo apresentamos a composição das referidas contas:

CLASSIFICAÇÃO POR CATEGORIA E FAIXA DE VENCIMENTO						
	2017					2016
	Sem vencimento	Vencimento Até 12 meses	Vencimento Acima de 12 meses	Valor contábil	Valor de mercado	Valor contábil
CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA						
Caixa e bancos	7.759	-	-	7.759	7.759	12.084
TÍTULOS DE RENDA FIXA						
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	72.613	121.387	194.000	194.000	222.663
Debentures - Operações Compromissadas	-	42.657	4.621	47.278	47.278	55.727
Letras Financeiras	-	-	16.036	16.036	16.036	-
Título de Capitalização	-	97	-	97	97	-
Fundo - SANTANDER MASTER DI	462	-	-	462	462	96
Fundo - SANTANDER FI ANS RF CRED PRIV	45.747	-	-	45.747	45.747	1.862
Fundo - Bradesco UPPER	66.243	-	-	66.243	66.243	20.814
TOTAL	120.211	115.367	142.044	377.622	377.622	313.246

HIERARQUIA DE VALOR JUSTO

A tabela abaixo apresenta os instrumentos financeiros registrados pelo valor justo. Os diferentes níveis foram definidos como se segue:

HIERARQUIA DE VALOR JUSTO								
	2017				2016			
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Total
TÍTULOS PARA NEGOCIAÇÃO								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	134.343	-	134.343	-	98.060	-	98.060
Debentures - Operações Compromissadas	-	47.278	-	47.278	-	55.727	-	55.727
Fundo	-	24.006	-	24.006	-	1.862	-	1.862
Título de Capitalização	-	97	-	97	-	96	-	96
ATIVOS GARANTIDORES								
Certificado de Depósito Bancário - CDB	-	59.657	-	59.657	-	124.603	-	124.603
Letras Financeiras	-	16.036	-	16.036	-	-	-	-
Fundos	-	88.446	-	88.446	-	20.814	-	20.814
TOTAL	-	369.863	-	369.863	-	301.162	-	301.162

Nível 1: títulos com cotação em mercado ativo;

Nível 2: títulos não cotados nos mercados abrangidos no “Nível 1” cuja precificação é direta ou indiretamente observável;

Nível 3: títulos que não possuem seu custo determinados com base em um mercado observável.

As aplicações financeiras estão compostas por:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS		
	2017	2016
ATIVO CIRCULANTE	353.827	301.162
Aplicações livres	205.723	155.745
Banco Santander	18.566	26.372
Banco CCB	20.533	31.214
Banco Panamericano	41.342	-
Banco Bradesco	23.633	53.070
Banco Unicred	9.160	10.756
Banco Safra	47.277	33.141
Banco do Nordeste	42.397	-
Outras Aplicações	2.815	1.192
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	148.104	145.417
Banco Itaú	-	5.288
Banco Santander	61.704	39.506
Banco Safra	-	11.200
Banco CCB	43.701	5.027
Banco Bradesco	42.699	12.129
Banco Caixa Econômica	-	72.267
ATIVO NÃO CIRCULANTE	16.036	-
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	16.036	-
Banco Safra	16.036	-
TOTAL	369.863	301.162

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/11, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 148.104 mil em 2017 (R\$ 145.417 mil em 2016) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar e Provisão de Remissão.

Em função de previsão contida na Resolução Normativa ANS nº 209/09, a UNIMED FORTALEZA constituiu para

fins de ativos garantidores 100% da PEONA calculada de acordo com a nota técnica atuarial aprovada em 10/02/09, conforme o ofício ANS nº 73/09/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

Conforme a Resolução Normativa nº. 392/15 e suas alterações, foi encaminhado à ANS, comunicado ao diretor responsável pelo Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil, autorizando a ANS o livre e total acesso a todas as informações constantes naquele sistema. Os ativos garantidores das provisões

técnicas vinculados à ANS ficam custodiados na Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP. Na mesma data, foi requerido ainda à Gerência Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado da ANS, autorização para livre movimentação dos títulos e valores mobiliários vinculados à agência reguladora (ativos garantidores das suas provisões técnicas), declarando que a movimentação obedecerá aos limites e restrições estabelecidas na regulamentação em vigor.

A) CONCILIAÇÃO DA DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA

A conciliação da demonstração do fluxo de caixa com o lucro líquido, separado por categoria, é apresentada da seguinte forma:

CONCILIAÇÃO DA DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA		
	2017	2016
Lucro/prejuízos do exercício	45.254	52.999
Ajustes para a reconciliação do resultado	47.791	38.722
Provisão para perdas sobre créditos	14.383	8.828
Depreciação e Amortização	38.390	35.285
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	(4.982)	(5.391)
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	(66.394)	(87.045)
Aplicações	(68.701)	(82.500)
Crédito de Operações com Planos de Assistência à Saúde	(1.373)	(6.842)
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência à Saúde	(2.896)	(7.820)
Títulos e Créditos a Receber	(1.610)	9.036
Conta Corrente com Cooperados	25.917	6.405
Outros Créditos a Receber	(17.731)	(5.324)
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	(2.177)	35.251
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	33.050	1.217
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	2.438	4.232
Tributos e Encargos Sociais	(19.913)	(1.443)
Débitos Diversos	(19.182)	7.472
Provisões Contingências Passivas	1.430	23.773
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	24.474	39.927
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado	61	96
Recebimento de Dividendos	208	227
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(22.535)	(24.439)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(1)	(25)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO	(22.267)	(24.141)
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(1.659)	(4.250)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.873)	(13.292)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO	(6.532)	(17.542)
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(4.325)	(1.756)
Saldo Inicial de Caixa	12.084	13.840
Saldo Final de Caixa	7.759	12.084
VARIAÇÃO DE CAIXA E EQUIVALENTE CAIXA	(4.325)	(1.756)
Ativos Livres no Início do Período	167.829	133.760
Ativos Livres no Final do Período	213.483	167.829
AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) NAS APLICAÇÕES FINANCEIRAS - RECURSOS LIVRES	45.654	34.069

NOTA 4 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

4.1. CRÉDITOS A RECEBER

Os créditos a receber de operações de Assistência à Saúde estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE			
		2017	2016
Créditos de Operações com Assistência à Saúde		27.901	26.529
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	(I)	29.637	30.003
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(1.736)	(3.474)
Outros Créditos Operacionais		398	370
(+) Outros Créditos Operacionais	(II)	1.003	1.051
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(605)	(681)
Intercâmbio a receber		60.572	57.704
Intercâmbio a receber	(III)	64.421	60.696
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(IV)	(3.849)	(2.992)
TOTAL		88.871	84.603

No exercício de 2017, foram realizados projetos internos que envolveram diversas áreas, como financeiro, contabilidade, tecnologia da informação, suprimentos, central de abastecimento farmacêutico, estoques, auditoria interna, escritório de projetos e processos, e demais, com o objetivo único de propiciar melhorias para saneamento de pontos de controle sugeridos pela Auditoria independente no relatório circunstanciado do exercício de 2016. A partir desses projetos, foram

implementados relatórios auxiliares mais completos e facilitadores do processo de checagem, foram realizados mapeamentos dos processos, objetivando mais segurança na geração de informações nos processos de ponta a ponta, e também o aprimoramento dos controles facilitando as conciliações perante os saldos contábeis.

No que se refere aos créditos de operações de assistência à saúde, relatórios auxiliares tais como o Aging do Contas a Receber (por

grupo de clientes e com visão contábil e financeira) e composição de saldos da Provisão para perdas sobre créditos – PPSC – a partir dos sistemas integrados, foram algumas das importantes entregas. Tais melhorias geraram análises aprimoradas e a partir dos novos relatórios foi identificado a necessidade de complementações de provisões ao resultado na ordem de R\$ 1.152 mil, assim como também entre contas patrimoniais.

I. Contraprestações pecuniárias a receber

Correspondem às vendas de planos coletivos empresariais e corporativos associativos, inclusive por adesão com cobrança individualizada, conforme contratos firmados com pessoa jurídica como também correspondem às vendas de planos individual/familiares, conforme contratos firmados com pessoa física. Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento, sendo os registros realizados, para os contratos de preço pré-estabelecido, a partir do início da vigência da cobertura da mensalidade, e para os contratos de preço pós-estabelecidos pela data de emissão,

observando o princípio da competência na receita.

II. Outros créditos operacionais

Corresponde à cobrança do atendimento realizado a clientes particulares nas unidades assistenciais da Rede própria da Unimed Fortaleza distribuídas entre o HRU – Hospital Regional da Unimed, Centros Integrados de Atendimento, Laboratórios, dentre outros.

III. Intercâmbio a receber

Corresponde à cobrança do atendimento realizado pela rede credenciada e rede própria da UNIMED FORTALEZA aos

beneficiários de outras operadoras. É oriundo de intercâmbios eventuais estabelecidos entre as cooperativas no Sistema Unimed ou com demais operadoras, permitindo o atendimento ao cliente quando este se encontra fora da área de cobertura da operadora com a qual tem contrato, possibilitando atendimento em todo o território nacional.

IV. Provisão para perdas sobre créditos – PPSC

A provisão para perdas sobre créditos foi apropriada para cobrir as perdas esperadas na cobrança do contas a receber. A movimentação realizada está demonstrada na Nota 4.2.

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS –PPSC

A movimentação da provisão para perdas sobre crédito – PPSC é apresentada a seguir:

MOVIMENTAÇÃO DA PROVISÃO PARA PERDAS SOBRE CRÉDITOS – PPSC			
	Intercâmbio eventual	Operacional	Assistência a saúde
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016	2.991	681	3.479
Adições	2.387	205	8.099
Baixas	(1.529)	(281)	(9.842)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	3.849	605	1.736

A Unimed Fortaleza utiliza os critérios de constituição da PPSC de acordo com as definições expostas no item 10.2.3 e subitens, do Anexo I, do Capítulo I – normas gerais da RN nº 418/16.

NOTA 5 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Os Créditos tributários e previdenciários estão segregados da seguinte forma:

CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS		
	2017	2016
ATIVO CIRCULANTE	3.645	6.698
Imposto de Renda Retido na Fonte	2.052	562
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	51	66
Base Negativa de Contribuição Social s/Lucro Líquido	-	1.572
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	64	64
Imposto de Renda Pessoa Jurídica a Compensar Estimativa	666	624
Base Negativa de Imposto de Renda Pessoa Jurídica	-	3.002
PIS Retido na Fonte	93	93
COFINS Retido na Fonte	350	345
ISS a Recuperar	341	341
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	28	29
ATIVO NÃO CIRCULANTE	574	574
ISS a Recuperar	530	530
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
TOTAL	4.219	7.272

No ano de 2017, houve uma diminuição no saldo dos créditos tributários devido à compensação no decorrer do exercício. Os créditos oriundos de retenções efetuadas

no ano corrente são acompanhados pela equipe interna e compensados dentro do mesmo período.

NOTA 6 – OUTROS BENS E TÍTULOS A RECEBER

OUTROS BENS E TÍTULOS A RECEBER			
		2017	2016
ATIVO CIRCULANTE		38.176	32.544
Estoques	(I)	18.247	11.521
Despesas Antecipadas	(II)	1.274	508
Conta Corrente Cooperados	(III)	7.736	8.293
Adiantamentos a Fornecedores	(IV)	555	3.023
Adiantamentos a Funcionários	(V)	1.033	936
Despesas Diferidas	(VI)	5.210	4.450
Outros Créditos ou Bens a Receber	(VII)	4.121	3.813
ATIVO NÃO CIRCULANTE		201.192	210.345
Depósitos Judiciais e Fiscais	(VIII)	34.736	18.530
Conta Corrente Cooperados IN20	(IX)	166.249	191.608
Outros Títulos a Receber	(X)	207	207
TOTAL		239.368	242.889

I. Estoques

Os estoques representam basicamente material médico hospitalar e medicamentos utilizados pela sua rede própria na prestação de serviço de assistência médica.

No exercício de 2017, a partir dos projetos internos citados na nota 4.1, a

implementação de melhorias significativas nos controles dos Estoques, tais como módulos de movimentação de itens, aberturas de novas contas, e relatórios auxiliares, tais como Estoque de Terceiros em Nosso Poder, Estoque Nosso em Poder de Terceiros, relatórios sintético e analítico de Saldos de Consignação, foram algumas

das importantes entregas. Tais melhorias geraram análises mais aprofundadas e a partir dos novos relatórios foi identificada a necessidade de complementações ao resultado na ordem de R\$ 3.607, assim como também entre contas patrimoniais tendo em vista a abertura de novos grupos contábeis.

II. Despesas antecipadas

Representam pagamentos antecipados cujos benefícios ou prestação de serviço à empresa ocorrerão em momento posterior, entre eles, prêmios de seguro a apropriar, assinaturas e anuidades a apropriar, outros custos e despesas pagos antecipadamente.

III. Conta corrente cooperados

Compreendem valores adiantados ou débitos de produções médicas anteriores de cooperados para compensação quando das suas produções médicas futuras.

IV. Adiantamento a fornecedores

Os valores representam basicamente antecipações a fornecedores de bens e serviços.

V. Adiantamento a funcionários

Os valores representam antecipações a funcionários, basicamente no que se referem a adiantamento de férias.

VI. Despesas diferidas

Os valores representam os saldos das despesas de comissões pagas, oriundas da venda de planos de saúde diferidas por 12 (doze) meses.

VII. Outros créditos ou bens a receber

Outros créditos a receber representados por renegociações de clientes da cooperativa e créditos em juízo referentes à antecipação de valores para cumprir liminares judiciais.

VIII. Depósitos judiciais e fiscais

Compreendem valores depositados judicialmente nas esferas cível, trabalhista e tributária conforme detalhado abaixo.

DEPÓSITOS JUDICIAIS E FISCAIS		
	2017	2016
Depósitos Judiciais ANS	18.366	5.090
Outros depósitos Judiciais	7.958	7.573
Depósitos Judiciais Tributários - Pis e Cofins atos cooperados	4.254	4.254
Depósitos Judiciais Cíveis	3.341	546
Bloqueios judiciais	817	1.067
TOTAL	34.736	18.530

IX. Conta corrente cooperados - IN/20

Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/08 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, os cooperados assumiram a responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais

da cooperativa, dos débitos de tributos federais e municipais existentes até 31/12/2008. Os valores correspondentes à conta corrente com cooperados são revisados periodicamente pela UNIMED FORTALEZA, em conexão com as obrigações legais que lhes deram origem,

com o objetivo de se reconhecer os efeitos decorrentes de atualizações monetárias e caducidades, dentre outros. Os saldos dos débitos tributários segregados por tributo e competência estão apresentados abaixo conforme o item 9.1.1, do Anexo I, do Capítulo I - normas gerais da RN nº 418/16.

TRIBUTOS IN20		
	2017	2016
Imposto de Renda Pessoa Juridica - IRPJ	20.432	22.211
Contribuição social s/Lucro Líquido - CSLL	5.795	6.300
Contribuição p/Financiamento da Seguridade Social - COFINS	82.215	92.763
COFINS (Não consolidado no REFIS)	18.859	22.042
Programa de Integração Social - PIS	18.856	23.078
PIS (Não consolidado no REFIS)	5.047	4.836
Instituto Nacional do Seguro Social - INSS	4.123	4.482
Imposto de Renda retido na fonte - IRRF	35	38
Contribuições Sociais retidas na fonte - CSRF	1	1
Imposto s/Serviços - ISS	1.958	6.414
Ressarcimento ao SUS	4.464	4.733
Taxa de Saúde Suplementar - TSS	4.464	4.710
TOTAL	166.249	191.608

X. Outros Títulos a Receber

Refere-se principalmente às garantias contratuais referentes a cauções de contratos de locações dos imóveis e contratos de prestações de serviços com a cooperativa, cujo montante total em 2017 foi de R\$ 191 mil.

NOTA 7 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS NO PAÍS

As participações societárias no país, para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2016, estão demonstradas como segue:

INVESTIMENTOS		
	2017	2016
Controladas	931	865
Unimed Corretora de Seguros	510	482
Uniserv Serviços S/C Ltda	421	383
Outros investimentos	3.379	3.337
Sicredi Ceará Centro Norte	1.476	1.468
Central Nacional Unimed	1.537	1.537
Unimed Participações	246	216
Federação Ceará	67	67
Unimed Seguradora	43	39
Federação Equatorial	10	10
TOTAL	4.310	4.202

São avaliadas pelo método de equivalência patrimonial e são reconhecidas de acordo com a Norma Brasileira de Contabilidade NBC TG 18 (R2) – Investimentos em Coligadas e Controladas. O patrimônio líquido e o resultado auferido pelas empresas controladas em 31 de dezembro de 2017 serviram de base para o cálculo

da equivalência patrimonial.

Os demais investimentos da UNIMED FORTALEZA estão diretamente vinculados à estratégia da administração em promover uma verticalização associativa de suas operações cooperativistas. Os investimentos são representados ao valor de custo pelo fato da UNIMED FORTALEZA

não possuir influência significativa sobre as empresas em questão, não existindo, portanto, o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela UNIMED FORTALEZA nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.

NOTA 8 - IMOBILIZADO

A composição do ativo imobilizado da UNIMED FORTALEZA, bem como a sua movimentação, se apresenta da seguinte forma:

IMOBILIZADO									
	Taxas anuais de depreciação	Saldo líquido em 31/12/2016	Adições	Baixas Líquidas	Depreciação / Amortização	Baixa Reavaliações	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2017	Vida útil (anos)
NÃO HOSPITALAR		23.115	2.681	(263)	(3.596)	-	(69)	21.868	
Terrenos	-	1.982						1.982	-
Edificações	1,5%	4.429	413		(101)			4.741	68
Edificações de Terceiros (I)	10,0%	1.251	653	(204)	(295)			1.405	10
Benfeitoria em imóveis de terceiros	10,0%	6.416	266		(1.482)			5.200	10
Instalações	1,5%	1.319	252	-	(30)		1	1.542	68
Máquinas e Equipamentos	10,0%	4.068	136	9	(549)		(91)	3.573	10
Móveis e Utensílios	10,0%	1.884	103	(63)	(428)		36	1.532	10
Veículos	20,0%	286	62		(71)		-	277	5
Equip. de Informática	20,0%	1.480	796	(5)	(640)		(15)	1.616	5
HOSPITALAR		96.425	13.654	(69)	(5.586)	-	69	104.493	
Terrenos	-	1.799			-			1.799	-
Edificações	1,7%	64.440	6.666		(1.558)		-	69.548	60
Instalações	1,7%	3.675	1.351		(65)		-	4.961	60
Máquinas e Equipamentos	10,0%	20.177	3.815	(69)	(2.730)		91	21.284	10
Móveis e Utensílios	10,0%	5.456	1.440		(930)		(37)	5.929	10
Veículos	20,0%	384	-		(133)		-	251	5
Equip. de Informática	20,0%	494	382		(170)		15	721	5
Total		119.540	16.335	(332)	(9.182)	-	-	126.361	

I. Contratos de arrendamento mercantil

Os Contratos de Alugueis caracterizados em Leasing Financeiro, em conformidade com a NBC TG 06 - Operações de

Arrendamento Mercantil totalizam R\$ 1.405 em 31 de dezembro de 2017. Durante o exercício de 2017, a cooperativa

não verificou a existência de ativos imobilizados que poderiam estar acima do valor recuperável.

NOTA 9 – INTANGÍVEL

A composição do ativo intangível da UNIMED FORTALEZA se apresenta da seguinte forma:

INTANGÍVEL								
	Taxas anuais de amortização	Saldo líquido em 31/12/2016	Adições	Baixas Líquidas	Amortização	Transferências	Saldo líquido em 31/12/2017	Vida útil (anos)
HOSPITALAR		18.186	1.455	(18)	(16.180)	-	3.443	
Carteira de Plano de Assistência à Saúde (I)	20,0%	101	-	-	(101)	-	-	5
Sistemas de Computação (II)	20,0%	2.291	1.455	(18)	(287)	-	3.441	5
Gastos com Promoção e Prevenção à Saúde (III)	20,0%	15.772	-	-	(15.772)	-	-	5
Outros Ativos Intangíveis (IV)	10 a 20%	22	-	-	(20)	-	2	10
NÃO HOSPITALAR		52.065	8.874	(130)	(12.823)	-	47.986	
Sistemas de Computação	20,0%	51.409	8.874	(130)	(12.402)	-	47.751	5
Outros Ativos Intangíveis	10 a 20%	656	-	-	(421)	-	235	10
Total		70.251	10.329	(148)	(29.003)	-	51.429	

I. Carteira de plano de assistência à Saúde.

A aquisição feita pela UNIMED FORTALEZA da carteira de clientes da UNIMED ARACATÍ, detentora do registro nº 32271-7, conforme a autorização ANS, através do Ofício nº 3744/GGEOP/DIPRO/MS, emitido em 21 de dezembro de 2009. O valor

correspondente à referida aquisição de carteira encerrou sua amortização no exercício de 2017, conforme a vida útil econômica estimada pela UNIMED FORTALEZA, em 5 anos. Atualmente, a carteira conta com 710 beneficiários, e a administração periodicamente

acompanha e avalia a carteira adquirida e realiza o teste de impairment. São observados os aspectos definidos na Resolução Normativa Nº 418/16, em seu Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais, Item 10.5.7 e seus subitens.

QUADRO ANALÍTICO DA AQUISIÇÃO DA CARTEIRA DE ARACATI		
	2017	2016
Custo		
Custo de aquisição (a)	31/12/2009	863
Amortização	De 2012 a 2016	(863)
SALDO DO INTANGÍVEL NO EXERCÍCIO	31/12/2017	-
Número de Beneficiários		
Carteira adquirida (b)	31/12/2009	1.344
Baixa na carteira (c)	De 2009 a 2016	(634)
SALDO DA CARTEIRA NO EXERCÍCIO	31/12/2017	710

- a. Valor resultante do termo firmado no instrumento de cessão da carteira de beneficiários;
- b. Número de beneficiários resultante da cessão de carteira transmitido ao Sistema de Informações de Beneficiários - SIB, conforme estebelece a Instrução Normativa n.º 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la;
- c. Número de beneficiários excluídos desta carteira de beneficiários transmitidos ao Sistema de Informações de Beneficiários - SIB, conforme estebelece a Instrução Normativa n.º 15, de 4 de janeiro de 2005 ou outra que venha substituí-la.

II. Sistemas de computação

Os principais itens tratam-se da aquisição e implantação de sistemas, tais como, o ERP (Enterprise Resource Planning), BI (Business Intelligence) e sistemas complementares para os controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários, do BSC (balance scored card), além do desenvolvimento de sistemas próprios assistenciais. Estes sistemas possuem diversos módulos que permitem a análise e o controle das

operações da cooperativa, tendo iniciadas suas amortizações a partir da conclusão das fases de implantação gradual. O seu ambiente técnico de manutenção é encontrado em banco de dados Oracle. Os projetos informacionais da UNIMED FORTALEZA, que ainda estão em fase de implantação, somente serão amortizados a partir da fase de conclusão, considerados os prováveis benefícios econômicos futuros esperados gerados em favor da empresa, de

acordo com a NBC TG 04 – Ativo Intangível.

III. Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar

Com base na Instrução Normativa Conjunta (INC) nº 1/08, emitida pela ANS, a UNIMED FORTALEZA obteve, em junho de 2009, aprovação por parte da ANS dos programas nº 11.163 Medicina Preventiva e nº 12.361 UNIMED LAR. A entidade até o final de 2012 optou em ativar os

seus gastos com PROMOPREV como investimento, classificando-os no grupo de Intangível, conforme a Resolução Normativa ANS nº 290/12 vigente no período. A partir do exercício de 2013, conforme as alterações aplicadas pela Resolução Normativa ANS nº 314/12, os saldos de 31 de dezembro de 2012 foram amortizados em 5 (cinco) anos, portanto, encerrando o exercício de 2017 totalmente amortizados. Os gastos incorridos no exercício de 2017 foram registrados no

resultado da cooperativa de acordo com a Resolução Normativa nº 418/16, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.6. Conforme exigido pela INC nº 07/12, foi emitido relatório circunstanciado de asseguarção limitada pela CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S.S. – EPP, quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes à aplicação e amortização dos investimentos nos programas aprovados. Referido relatório se refere aos saldos registrados

no exercício de 2016. O relatório foi desenvolvido em consonância com a INC nº 01/08, onde foi verificado o valor provável de recuperação dos investimentos realizados pela cooperativa nos referidos programas, sendo observadas as principais premissas adotadas e a razoabilidade dos cálculos efetuados e também verificado que não foi necessário o reconhecimento de impairment. O relatório referente ao exercício de 2017 deverá ser desenvolvido até abril de 2018.

QUADRO ANALÍTICO DA AMORTIZAÇÃO DO PROMOPREV		
	2017	2016
Custo		
Investimento (a)	31/12/2012	78.863
Amortização (b)	De 2013 a 2017	(78.863)
SALDO DO INTANGÍVEL NO EXERCÍCIO	31/12/2017	-

a. Valor resultante dos Investimentos classificados no Intangível até 31/12/2012;

b. Amortização acumulada realizada a partir de 2013 e classificada no grupo 4415, conforme estabelece a Resolução Normativa n.º 344/2012.

IV. Outros intangíveis

Esta conta se refere às despesas da fase pré-operacional de projetos, que foi transferida do grupo ativo diferido com o advento da lei nº 11.638/07, uma vez que essa classificação passa a não mais existir com as novas normas de contabilidade. Esses gastos vêm sendo amortizados normalmente.

NOTA 10 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

PROVISÕES TÉCNICAS		
	2017	2016
ATIVO CIRCULANTE	226.167	195.140
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	82.242	67.157
Provisão de Contraprestações não Ganhas (I)	39.557	34.288
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão (II)	1.062	991
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (III)	41.623	31.878
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (IV)	143.925	127.983
Produções Médicas	118.802	106.326
Intercâmbio a Pagar	9.209	11.082
Ressarcimento ao SUS	9.454	6.062
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	6.460	4.513
ATIVO NÃO CIRCULANTE	4.980	1.624
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde	16.278	14.256
Provisão de Benefícios Concedidos – Remissão	1.707	1.542
Ressarcimento ao SUS – Parcelamento IN04	14.571	12.714
TOTAL	242.445	209.396

I. Provisão de prêmio ou contraprestação não ganha

De acordo com a Resolução Normativa RN 418/16 e suas alterações, Anexo I – Capítulo I – Normas Gerais em seu Item 8.2.2.1, a Provisão para Prêmio ou Contraprestação Não Ganha caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela operadora para

cobertura de risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito da Receita de Contraprestações, no último dia do mês da competência, pelo risco já decorrido no mês.

II. Provisão de benefícios concedidos – remissão

De acordo com a Resolução Normativa 393/15, para os contratos com Planos de Extensão Assistencial (PEA) é constituída a provisão de remissão ao final de cada mês seguindo a metodologia da Nota Técnica Atuarial (NTAP) de Remissão aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/ DIR. ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

III. Provisão para eventos ocorridos e não avisados – PEONA

A constituição da provisão para eventos ocorridos e não avisados – PEONA foi iniciada em janeiro de 2008, conforme Resolução Normativa ANS nº 393/15 e suas alterações, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas. Em função de previsão contida na referida resolução, a UNIMED FORTALEZA registra a totalidade da provisão necessária e realiza a manutenção da provisão de acordo com a metodologia da Nota Técnica Atuarial aprovada em 22/10/2015, objeto do Ofício ANS nº 1859/2015/GGAME(COATU)/DIOPE/ANS.

A metodologia aprovada considera

com maior precisão o tempo médio de reconhecimento contábil dos eventos assistenciais, refletindo melhor a realidade da operadora.

A partir do 1º trimestre de 2016, de acordo com a RN nº 393/2015, em seu Item II do Art. 19, foi instituído o TRA, Termo de Responsabilidade Atuarial de Provisões Técnicas, para as operadoras que calculam suas Provisões Técnicas por metodologia própria. Em 2017, um aumento do fator de cálculo para 0,3973 ocasionou uma constituição de R\$ 9.745 mil.

IV. Provisão de eventos a liquidar rel. ao plano de Saúde

Os eventos a liquidar correspondentes aos

atendimentos dos beneficiários da cooperativa são contabilizados com base no seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento do ABI – Aviso de Beneficiário Identificado e os saldos dos débitos já parcelados. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 418/16.

Para o caso dos débitos parcelados do ressarcimento ao SUS, estes são excluídos das exigências de vinculação e constituição de lastro financeiro.

NOTA 11 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM O PLANO DE SAÚDE

Correspondem às despesas médicas contabilizadas com base no seu valor integral cobradas pelo prestador no primeiro

momento da identificação da ocorrência da despesa médica, referente ao atendimento

de beneficiários de outras operadoras por meio de intercâmbios eventuais.

DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE NÃO REL. AO PLANO DE SAÚDE		
	2017	2016
Débitos a prestadores de serviço de assistência à saúde	37.502	35.064
TOTAL	37.502	35.064

NOTA 12 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

O saldo de Tributos e Contribuições a Recolher está assim composto:

TRIBUTOS E ENCARGOS SOCIAIS A RECOLHER		
	2017	2016
ATIVO CIRCULANTE	37.581	32.102
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionários	1.795	5.808
Imposto de Renda Retido na Fonte de Terceiros	16.298	10.711
Cont. Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10.833/03	5.745	5.047
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	1.966	1.639
Imposto de Renda Pessoa Jurídica	2.041	1.130
Contribuição Social sobre o Lucro Líquido	742	414
Cofins e PIS / PASEP	1.359	1.403
Contribuições Previdenciárias	5.199	3.624
FGTS a Recolher	997	969
Imposto Sobre Serviços - ISS	629	565
Outros Impostos e Contribuições a Recolher	41	220
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	562	529
Outras Cont. Retidas na Fonte	207	43
ATIVO NÃO CIRCULANTE	165.686	191.079
Cont. Fed. IR/CSLL/PIS/COFINS/INSS/TSS - IN 20/08	159.826	180.461
Ressarcimento ao SUS - Parcelamento IN20	3.902	4.204
Contingências municipais - ISS - IN 20/08	1.958	6.414
TOTAL	203.267	223.181

As obrigações legais contempladas na Instrução normativa n.º 20/08 são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados. Os saldos da conta corrente de cooperados – passivo tributário a receber de cooperados no ativo realizável a longo prazo, segregados

por tributo e competência estão apresentados conforme RN 418/16 e alterações em quadro da Nota Explicativa n.º 6, item IX.

Ainda sobre os Tributos e Contribuições a Recolher, a UNIMED FORTALEZA, visando a liquidação de débitos tributários, aderiu ao Programa Especial de Regularização Tributária (PERT), criado pela Medida

Provisória – MP n.º 783/2017, convertida na Lei n.º 13.496/2017, possibilitando condições especiais para a negociação de dívidas perante a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB). A consolidação dos débitos inclusos nesse programa de regularização acontecerá somente no decorrer do exercício de 2018.

NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos de Empréstimos e Financiamentos estão compostos como segue:

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS					
INSTITUIÇÃO	MODALIDADE	2017	2016	VENCIMENTO	ENCARGOS
Banco Santander Brasil S.A.	Capital de Giro	2.119	5.231	jul-18	CDI + 0,37% a.m
Banco Santander Brasil S.A.	Leasing Indexado	654	815	jun-20	CDI + 0,35 % a.m.
Banco Santander Brasil S.A.	Finame	254	489	jan-19	3,50 % a.a
China Construction Bank	Capital de Giro	-	1.488	abr-17	CDI + 0,17 % a.m
Banco Cooperativo Sicredi S.A. - BANSICREDI	Capital de Giro	-	369	jul-17	CDI + 0,40% a.m
Outros		503	887		
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS		3.530	9.279		
Passivo Circulante		2.874	6.007		
Passivo Não Circulante		656	3.272		
TOTAL		3.530	9.279		

O endividamento bancário da Unimed Fortaleza sofreu redução significativa, encerrando 2017 com R\$ 3.530 mil (R\$ 9.279

mil em 2016). Essa redução deve-se pela grande maioria de nossos investimentos utilizarem atualmente recursos próprios,

não sendo necessárias captações de recursos em grande volume junto às instituições financeiras.

NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme demonstrado a seguir:

DÉBITOS DIVERSOS			
		2017	2016
ATIVO CIRCULANTE		61.431	59.396
Obrigações com Pessoal	(I)	19.948	21.725
Fornecedores	(II)	34.595	24.819
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual	(III)	2.219	1.965
Outros Débitos	(IV)	3.243	9.735
Receita Antecipada	(V)	1.426	1.152
ATIVO NÃO CIRCULANTE		4.980	1.624
Receita Antecipada	(V)	3.333	406
Leasing Financeiro – Aluguéis	(VI)	1.647	1.218
TOTAL		66.411	61.020

I. Obrigações com pessoal

Obrigações diversas para com seus colaboradores, entre elas: salários, férias a pagar, obrigações fiscais e trabalhistas, entre outras.

II. Fornecedores

Obrigações com seus fornecedores de materiais médicos e hospitalares, bens imobilizados,

serviços de terceiros entre eles, auditorias e consultorias.

Ainda relacionados aos projetos internos citados na nota 4.1, também ocorreram melhorias nos relatórios auxiliares. O aprimoramento do Aging do contas a pagar (por grupo de fornecedores e contas contábeis) e relatório

de informações complementares da PESL, foram algumas das relevantes entregas. Tais melhorias permitiram alcançar melhor nível de detalhamento nos novos relatórios em relação aos saldos financeiros a pagar e os saldos contábeis, tendo sido identificada a necessidade de complementação ao resultado na ordem de R\$ 1.464 mil, assim como

também entre contas patrimoniais.

III. Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual

Valores referentes aos recebimentos, de títulos antes da data de seu vencimento onde o período de cobertura contratual ainda não

foi iniciado.

IV. Outros Débitos

Demais obrigações da cooperativa, sendo que entre as mais relevantes encontram-se os repasses a associações cooperativistas e antecipações de clientes.

V. Receita Antecipada

Valores referentes a recebimento decorrente de contrato vigente por mais de um exercício. A receita correspondente é apropriada mensalmente conforme vigência do contrato.

NOTA 15 – PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS

A UNIMED FORTALEZA possui provisões para tributos diferidos como segue:

PROVISÕES PARA TRIBUTOS DIFERIDOS		
	2017	2016
Imposto de Renda sobre Reserva de Reavaliação	7.107	7.255
Contribuição Social sobre Reserva de Reavaliação	2.662	2.716
TOTAL	9.769	9.971

O imposto de renda e a contribuição social diferidos representam os saldos dos impostos diferidos sobre as reavaliações patrimoniais ocorridas em 2000 e 2005. Mensalmente são baixados na mesma proporção da realização dos saldos das Reavaliações.

NOTA 16 – PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES

16.1 PROVISÕES

A UNIMED FORTALEZA é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. A provisão para processos judiciais,

registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda. Em 2017 foi possível gerar

uma posição atualizada e consistente sobre os prognósticos das ações judiciais, permitindo o provisionamento acumulado de R\$ 56.001 mil em ações de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

PROVISÕES JUDICIAIS		
	2017	2016
Provisão Contingência Regulatória	34.899	34.899
Provisão para ações cíveis	14.061	12.515
Provisão para ações trabalhistas	2.787	2.787
Demais Provisões para ações	4.254	4.168
TOTAL	56.001	54.369

A UNIMED FORTALEZA, visando a liquidação das contingências regulatórias, aderiu no decorrer do exercício de 2017 ao Programa de Regularização de Débitos Não Tributários (PRD), criado pela Medida Provisória - MP nº 783/2017, convertida na Lei nº 13.496/2017, possibilitando o parcelamento dos débitos

referentes a multas perante à ANS, inscritos na dívida ativa junto à Procuradoria Geral Federal, conforme critérios previstos na regulamentação do programa. A consolidação dos débitos inclusos nesse programa de regularização acontecerá somente no decorrer do exercício de 2018.

16.2 PASSIVOS CONTINGENTES

Os passivos contingentes avaliados como perda possível sobre a posição atualizada e consistente dos prognósticos das ações judiciais representam R\$ 326.280 mil, distribuídas em 3.661 processos de naturezas cíveis, trabalhistas, tributárias e regulatórias.

NOTA 17 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO/SOCIAL

17.1 CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2017 é de 4.151 (4.179 em 2016). O capital social está constituído por quotas partes no valor unitário de R\$ 1,00 (um real), indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral. A quantidade mínima de subscrição inicial de cada cooperado é de R\$ 60 mil.

CAPITAL SOCIAL			
		2017	2016
Capital social subscrito		116.200	101.857
Capital a integralizar	(i)	(477)	(337)
TOTAL		115.723	101.520

I. Capital a integralizar

Com base em entendimento jurídico, os saldos de capital a integralizar, composto por cheques entregues pelos cooperados para integralização de suas quotas partes, são considerados como ordem de pagamento à vista e classificados como uma conta corrente a receber do cooperado, passando assim a complementar o capital social total da cooperativa.

17.2 RESERVAS

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5764/71, são previstas destinações das sobras e constituições de reservas, compostas da seguinte forma:

RESERVAS			
		2017	2016
Reservas de Reavaliação	(i)	19.811	20.202
Fundo para Contingências Tributárias	(ii)	36.365	38.311
Fundo de Reserva	(iii)	7.458	6.056
FATES	(v)	88.829	67.372
Reserva de Capital		-	14
TOTAL		152.463	131.955

I. Reserva de reavaliação

A cooperativa, suportada por laudo de avaliação de peritos independentes, procedeu à reavaliação dos bens do ativo imobilizado em 2000 e 2005, tendo como contrapartida a rubrica de “Reserva de reavaliação”, no patrimônio líquido, sendo que os efeitos tributários sobre as referidas reavaliações foram registrados na rubrica de impostos diferidos

sobre reavaliação. Em 31 de dezembro de 2017, o saldo dos efeitos tributários foi de R\$ 9.769 mil. Os bens reavaliados são depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente constante dos laudos de reavaliação.

II. Fundo para contingências tributárias

Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764/71, o qual prevê que a Assembleia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos fixando o modo de formação, aplicação e liquidação. Dessa forma, foi deliberado pela criação de um fundo de reserva para cobrir possíveis questionamentos tributários por parte das autoridades fiscais. No exercício de 2017, o saldo ficou praticamente constante.

III. Fundo de reserva

Obrigatório conforme Art. 28, Inciso I, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 52, item (I) do Estatuto da UNIMED FORTALEZA, destinado a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de

suas atividades, constituída com 20% das sobras líquidas do exercício. Sua movimentação se deu principalmente na constituição da reserva sobre as sobras do exercício no valor de R\$ 1.352 mil.

IV. FATES

O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social é obrigatório conforme Art. 82, Inciso II, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 52 Item (II) do Estatuto da UNIMED FORTALEZA, destinado para a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída ainda na ordem de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício. A sua movimentação no exercício de 2017 compreendeu: adições de R\$ 39.089 mil referentes à constituição mensal com base nos atos não cooperativos, utilização de R\$ 17.969 mil para custear o resultado do plano de saúde dos médicos cooperados e colaboradores, assim como R\$ 338 mil da constituição da reserva sobre as sobras líquidas do exercício.

173 OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

173.1 PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/09 e 393/15 e alterações, a cooperativa deve possuir um patrimônio mínimo ajustado em 31 de dezembro de 2017 de R\$ 324 mil, correspondente à aplicação do fator K 3,98% sobre o capital base de R\$ 8.145 mil, para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS – SPS região 5. O exercício de 2017 encerrou com R\$ 239.723 mil de patrimônio líquido ajustado, apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos conforme Instrução Normativa ANS nº 50/12 e alterações.

173.2 MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 393/15 e alterações, o patrimônio líquido ajustado por efeitos econômicos deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. Em 31 de dezembro de 2017, o patrimônio líquido ajustado representa 65,26% da margem de solvência total (R\$ 367.351 mil) com suficiência de R\$ 30.972 mil em relação à margem de solvência exigida (R\$ 208.751 mil).

PATRIMÔNIO AJUSTADO E MARGEM DE SOLVÊNCIA				
	Percentual	2017	Percentual	2016
Margem de Solvência Total	100,00%	367.351	100,00%	325.938
Margem de Solvência Período	63,14%	231.946	55,76%	181.743
Desconto na MSE - Gastos com Promoprev	10%	(23.195)	10%	(18.174)
MARGEM DE SOLVÊNCIA EXIGIDA - MSE		208.751		163.569
Patrimônio Líquido		273.255		239.724
Adições para efeito econômico		28.690		42.078
Deduções para efeito econômico		(62.222)		(79.410)
PATRIMÔNIO LÍQUIDO AJUSTADO - PLA		239.723		202.392
SUFICIÊNCIA DO PLA EM RELAÇÃO A MSE		30.972		38.823

NOTA 18 - RECEITAS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

As receitas líquidas de assistência à saúde no exercício de 2017 são compostas como segue:

RECEITAS		
	2017	2016
RESULTADO DO EXERCÍCIO	45.254	52.999
Receitas de planos de assistência à saúde	1.488.833	1.330.268
Contraprestações Líquidas	1.504.036	1.348.465
Variações das Provisões Técnicas - Remissão	(236)	(17)
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência à Saúde	1.814	77
(-) Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora	(16.781)	(18.257)
Receitas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	249.590	210.915
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	226.291	188.971
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assist. Médico-Hospitalar	16.857	18.677
Outras Receitas Operacionais	7.525	4.236
(-) Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde	(1.083)	(969)
TOTAL	1.738.423	1.541.183

A UNIMED FORTALEZA obteve crescimento médio de 12,8% nas receitas líquidas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2017 com R\$ 1.738.423 mil (R\$ 1.541.183

mil em 2016). Crescimento este alcançado principalmente nas receitas de mensalidades de planos de saúde e nas receitas de intercâmbio eventual correspondentes

aos atendimentos de beneficiários de outras operadoras.

NOTA 19 – CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os Custos Assistenciais ou despesas de assistência à saúde no exercício de 2017 são compostas como segue:

CUSTOS		
	2017	2016
RESULTADO DO EXERCÍCIO	45.254	52.999
Despesas com planos de assistência à saúde da operadora	1.342.724	1.148.577
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	1.257.372	1.105.782
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	9.745	(18.514)
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	101	368
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	61.123	52.113
Provisão para Perdas Sobre Créditos	14.383	8.828
Despesas de operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora	198.688	165.724
Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde N.Relac. com Planos de Saúde da OPS	198.688	165.724
TOTAL	1.541.412	1.314.301

A UNIMED FORTALEZA teve crescimento médio de 17,3% nas despesas de assistência à saúde, encerrando o exercício de 2017 com R\$ 1.541.412 mil (R\$ 1.314.301 mil em 2016).

Crescimento este principalmente ocasionado pela inflação saúde, novas tecnologias implementadas no mercado de saúde, aumento nas provisões técnicas, dentre outros, mas

também por investimentos em Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.

NOTA 20 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

As despesas administrativas no exercício de 2017 são compostas como segue:

DESPESAS ADMINISTRATIVAS		
	2017	2016
Despesas com Pessoal Próprio	72.248	72.570
Honorários da Administração	3.520	3.196
Despesas com Empregados	44.338	39.993
Despesas com Encargos Sociais	17.099	14.397
Outras Despesas com Pessoal Próprio	7.291	14.984
Despesas com Serviços de Terceiros	32.236	32.694
Honorários Advocatícios	4.460	5.132
Honorários de Auditoria	315	547
Honorários de Consultoria	3.579	3.913
Honorários de Serviços Técnicos	4.734	4.795
Mão de Obra Terceirizada	17.671	16.523
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	1.477	1.784
Despesas com Localização e funcionamento	25.387	24.052
Despesas com Localização e Manutenção	2.933	3.097
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	1.798	1.610
Depreciações e Amortizações	14.017	13.124
Outras despesas com localização e funcionamento	6.639	6.221
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	12.425	11.863
Despesas com Tributos	2.448	2.288
Despesas Administrativas Diversas	9.582	30.571
TOTAL	154.326	174.038

As despesas administrativas reduziram significativamente, decréscimo ocorrido não somente pelas ações de redução e controle

de despesas, mas também pela redução no grupo de despesas administrativas diversas do provisionamento das ações de naturezas

cíveis, trabalhistas e regulatórias com montante no exercício de 2017 de R\$ 1.632 mil (R\$ 24.360 mil em 2016) em destaque na Nota Explicativa n.º 16.

NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

O Resultado Financeiro se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS FINANCEIROS		
	2017	2016
Receitas Financeiras	41.803	47.353
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	35.017	38.878
Receitas por Recebimentos em Atraso	6.137	6.399
Outras Receitas Financeiras	649	2.076
Despesas Financeiras	11.685	15.799
Juros sobre Capital Proprio	7.484	10.297
Despesas Bancárias	2.150	1.866
Descontos Concedidos	715	304
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	801	2.408
Outras Despesas Financeiras	535	924
TOTAL	30.118	31.554

NOTA 22 – RESULTADO PATRIMONIAL LÍQUIDO

O Resultado Patrimonial se apresentou da seguinte forma:

RESULTADOS PATRIMONIAIS		
	2017	2016
Receitas Patrimoniais	3.422	4.347
Receitas Patrimoniais não relacionadas com o plano de saúde	3.222	4.169
Resultado de Equivalência Patrimonial Positivo	66	39
Ganhos na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	72	107
Outras Receitas Patrimoniais	62	32
Despesas Patrimoniais	52	179
Despesas com bens destinados à venda	6	-
Resultado de Equivalência Patrimonial Negativa	-	57
Perdas na Baixa ou Alienação de Bens Imobilizados	46	122
TOTAL	3.370	4.168

NOTA 23 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

As sobras à disposição da Assembleia Geral Ordinária no exercício de 2017 são de R\$ 5.069 mil demonstrada no quadro abaixo:

SOBRA À DISPOSIÇÃO DA AGO		
	2017	2016
Resultado do exercício	45.254	52.999
(-) FATES atos não cooperativos	(39.089)	(45.262)
Reversao de Reservas	594	594
(=) Sobras líquidas do exercício	6.759	8.331
Fundo de Reserva (20%)	(1.352)	(1.665)
FATES (5%)	(338)	(417)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	5.069	6.249

NOTA 24 - PROVISÕES IRPJ E CSLL

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

CÁLCULO DO IMPOSTO DE RENDA, CONTRIBUIÇÃO SOCIAL E CONCILIAÇÃO COM ALÍQUOTA EFETIVA		
	2017	2016
Sobras antes do IRPJ e CSLL	63.748	77.694
Imposto Nominal	21.674	26.416
Adições Permanentes	7.944	5.075
Multas	581	533
Doações	56	16
Patrocínio	2.862	2.617
Brindes e donativos	369	310
Eventos	319	235
Perda de Inventário	3.756	1.364
Perdas Recuperação de Tributos	1	8
Adições Temporárias	5.136	18.882
Reserva de reavaliação	594	594
Contingências cíveis	920	3.295
Contingências tributárias	66	51
Contingências trabalhistas	-	1.377
Contingências regulatórias	-	9.836
Resultado Equivalência Patrimonial Negativa	-	34
Provisão para Perdas sobre Crédito	3.556	3.693
Exclusões Permanentes	21.719	27.335
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	17.630	23.340
Estorno de Provisão para Perdas sobre Crédito	3.562	3.360
Estorno de Provisão de Contingências	-	180
Estorno de Provisão para Perdas	461	416
Resultado positivo em equivalência patrimonial	66	39
Base de cálculo do lucro real	55.109	74.315
Compensação Prejuízo Fiscal (30%)		987
Base de cálculo IRPJ e CSLL	55.109	73.329
Incentivo Fiscal IRPJ - Lei Rouanet	-	-
Incentivo Fiscal IRPJ - PAT	220	215
IRPJ Despesa	13.534	18.095
CSLL Despesa	4.960	6.600
IRPJ Diferido no resultado	-	-
CSLL Diferido no resultado	-	-
Imposto Real	18.494	24.695
RESULTADO DEPOIS DO IRPJ E CSLL	45.254	52.998
DIFERENÇA ENTRE A ALIQUOTA NOMINAL E REAL	3.181	1.721

NOTA 25 – TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

As transações realizadas pela UNIMED FORTALEZA com partes relacionadas estão representadas, principalmente, pelos eventos indenizáveis junto aos próprios cooperados. As transações são realizadas tomando por base os valores e condições praticadas nas tabelas da Associação Médica Brasileira – AMB, além também de não haver diferenças nos prazos de pagamento e processos internos. Devido à significativa pulverização das transações

realizadas com cooperados, não existiam, em 31 de dezembro de 2017, cooperados que correspondam uma parcela significativa das operações realizadas pela UNIMED FORTALEZA como um todo. A remuneração e benefícios paga aos administradores (diretoria) da UNIMED FORTALEZA foram registrados na rubrica de despesas administrativas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2017, no valor de R\$ 3.520 mil, a qual foi considerada

como benefício de curto prazo. Não existem benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da UNIMED FORTALEZA. São divulgados, como transações com partes relacionadas, os seguintes investimentos: Unimed Seguradora, Sicred Ceará Centro Norte, Federação Ceará, Central Nacional, Federação Equatorial, Unimed Serviços e Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros.

NOTA 26 – COBERTURA DE SEGUROS

A UNIMED FORTALEZA mantém política de efetuar a cobertura de seguros contra incêndios e riscos diversos, considerado

suficiente, segundo a opinião dos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens

e a sua respectiva continuidade, conforme quadro a seguir:

SEGUROS					
Apólices	Seguradora	Valor segurado	Ramo	Vigência	Unidade
2481000744931 / 2481000745031 / 2481000745131	MAPFRE	56.831	COMPREENSIVA	08/2017 A 08/2018	UNIMED URGENTE
9345810 / 9345840 / 9346800	SUL AMERICA	50.552	COMPREENSIVA	06/2017 A 06/2018	UNIMED URGENTE
62180044085	ALLIANZ	28.000	COMPREENSIVA	10/2017 A 10/2018	HRU
10013650	SUL AMERICA	19.973	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	UNIMED URGENTE
10006890	SUL AMERICA	19.973	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	UNIMED URGENTE
10006980	SUL AMERICA	19.973	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	UNIMED URGENTE
10025700	SUL AMERICA	12.971	COMPREENSIVA	10/2017 A 10/2018	UNIMED URGENTE
10024290	SUL AMERICA	12.971	COMPREENSIVA	10/2017 A 10/2018	UNIMED URGENTE
5284739	TÓKIO	9.979	COMPREENSIVA	10/2017 A 10/2018	SEDE
10118000306	UNIMED	8.446	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	SEDE
5270532	TÓKIO	4.395	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	SEDE
2481000755231	MAPFRE	4.260	COMPREENSIVA	10/2017 A 10/2018	SEDE
357659	TÓKIO	4.019	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	CENTRO ADM
5281352	TÓKIO	3.316	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	SEDE
5275796	TÓKIO	2.844	COMPREENSIVA	07/2017 A 07/2018	SEDE
5282809	TÓKIO	2.697	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	SEDE
62180020922	ALLIANZ	1.944	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	CENTRO PEDIÁTRICO
358118	TÓKIO	1.844	COMPREENSIVA	09/2017 A 09/2018	LAB HG
62180049336	ALLIANZ	1.685	COMPREENSIVA	11/2017 A 11/2018	LAB PM
357175	TÓKIO	1.425	COMPREENSIVA	02/2017 A 02/2018	CIAU PARANGABA
62180017569	ALLIANZ	1.363	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	CIAU ALDEOTA
62180055812	ALLIANZ	1.115	COMPREENSIVA	12/2017 A 12/2018	LAB BM II
62180049943	ALLIANZ	1.073	COMPREENSIVA	11/2017 A 11/2018	LAB BM I
357740	TÓKIO	1.003	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	CAC
2481000022818	MAPFRE	935	COMPREENSIVA	05/2017 A 05/2018	MEDICINA PREVENTIVA
9859490 / 9859500	SUL AMÉRICA	918	RCF	06/2017 A 06/2018	SEDE
358466	TÓKIO	917	COMPREENSIVA	11/2017 A 11/2018	CIAU BEZ MENEZES
358378	TÓKIO	720	COMPREENSIVA	11/2017 A 11/2018	LAB OP
357490	TÓKIO	423	COMPREENSIVA	04/2017 A 04/2018	LAB GM
DIVERSAS*	DIVERSAS	4.110	COMPREENSIVA	01/2017 A 12/2018	VEICULOS
TOTAL DA COBERTURA		280.677			

*Valor segurado informado nas apólices dos veículos se refere da soma de danos a terceiros e danos ao ocupante do veículo, o valor segurado do veículo em si de acordo com a tabela FIP.

NOTA 27 – EVENTOS MÉDICO-HOSPITALARES ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 01, de 01/11/2013, referente aos planos individuais firmados posteriormente à Lei nº 9.656/98, com cobertura médico-hospitalar e modalidade de preço pré-estabelecido. Os valores apresentam-se líquidos de Glosas, Recuperação por Coparticipação e Outras Recuperações.

COBERTURA ASSISTENCIAL COM PREÇO PRÉ ESTABELECIDO - CARTEIRA DE PLANOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES PÓS LEI 9.656./1998							
	Consulta médica	Exame	Terapia	Internações	Outros atendimentos	Demais despesas	Total
Rede Própria	1.786	3.117	14	18.162	195	82.599	105.873
Rede Contratada	54.873	94.601	14.780	153.630	27.221	28.722	373.827
Intercâmbio Eventual	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	56.659	97.718	14.794	171.792	27.416	111.321	479.700

NOTA 28 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os valores constantes nas contas do ativo e passivo da UNIMED FORTALEZA, como instrumentos financeiros, encontram-se atualizados na forma contratada até 31 de dezembro de 2017 e correspondem, aproximadamente, ao seu valor de mercado. Os principais instrumentos financeiros estão representados por:

Disponível e valores equivalentes - Representados a valor de mercado, que equivale

ao seu valor contábil;

Contas a receber - Classificados como ativos financeiros, “Empréstimos e Recebíveis” e estão contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado;

Empréstimos e financiamentos - Classificados como passivos financeiros “Empréstimos e Recebíveis”, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais (custo amortizado). As taxas de juros dos empréstimos e financiamentos

contratados pela UNIMED FORTALEZA condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI mais Spread.

Fornecedores - Reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado, por meio do método dos juros efetivos (taxa de juros efetiva).

Em 31 de dezembro de 2017, a UNIMED FORTALEZA não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

O principal fator de risco de mercado que afeta o negócio da UNIMED FORTALEZA diz respeito ao risco de crédito associado à possibilidade de não realização dos valores

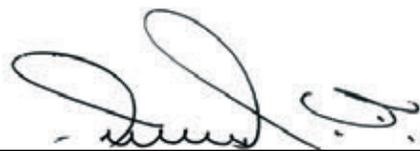
a receber correspondentes aos créditos de operações de planos de assistência à saúde e das aplicações financeiras. O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base pulverizada de clientes e pela possibilidade legal de interrupção do atendimento aos beneficiários

de planos de saúde após determinado período de inadimplência. Em relação ao risco de realização das aplicações financeiras, o mesmo é minimizado pelo fato das operações serem realizadas significativamente com instituições financeiras de primeira linha e com reconhecida liquidez.

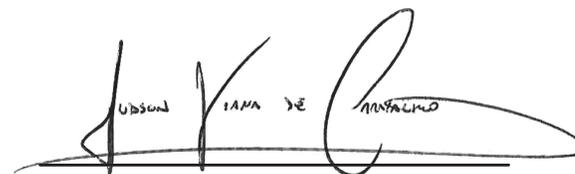
NOTA 29 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não há evidência de eventos subsequentes relevantes até a data da autorização para a emissão das demonstrações financeiras individuais.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2017.



Dr. João Cândido de Souza Borges
Presidente



Hudson Viana de Carvalho
Contador
CRC/CE nº- 012797/O-4



RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

**Aos
Diretores, Conselheiros e Cooperados da
Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda.**

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda (Entidade), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2017 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda em 31 de dezembro de 2017, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

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 auditoria das demonstrações contábeis". Somos independentes em relação à entidade, 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 de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado

A demonstração do valor adicionado (DVA) referente ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017, elaborada sob a responsabilidade da administração da Entidade, e apresentada como informação suplementar para fins de IFRS, foi submetida a procedimentos de auditoria executados em conjunto com a auditoria das demonstrações contábeis da Entidade. Para a formação de nossa opinião, avaliamos se essa demonstração está conciliada com as demonstrações contábeis e registros contábeis, conforme aplicável, e se a sua forma e conteúdo estão de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico CPC 09 - Demonstração do Valor Adicionado. Em nossa opinião, essa demonstração do valor adicionado foi adequadamente elaborada, em todos os aspectos relevantes, segundo os critérios definidos nesse Pronunciamento Técnico e é consistente em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Outras informações que acompanham as demonstrações contábeis e o relatório do auditor

A Administração da Entidade é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações contábeis não abrange


Rua Monsenhor Bruno, 1600 - Aldeota - CEP: 60.115-191
Tel: (55 85) 3208.2700 - Fax: (55 85) 3208.2731 - Fortaleza/CE - Brasil
www.controller-mc.com.br



o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório. Em conexão com a auditoria das demonstrações contábeis, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações contábeis ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluímos que há distorção relevante no Relatório da Administração somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as 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 da Entidade em continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados 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 Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

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

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão 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:

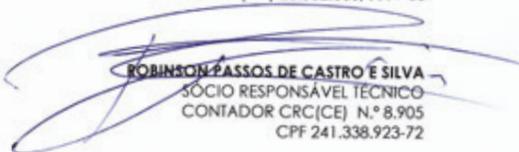
- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa 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.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejamos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da entidade.

- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da entidade. 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 Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

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.

Fortaleza (CE), 19 de janeiro de 2018.

CONTROLLER AUDITORIA E ASSESSORIA CONTÁBIL S/S - EPP
CRC (CE) 232-J
CNPJ (MF) 23.562.663/0001-03



ROBINSON PASSOS DE CASTRO E SILVA
SÓCIO RESPONSÁVEL TÉCNICO
CONTADOR CRC(CE) N.º 8.905
CPF 241.338.923-72

PARECER DO CONSELHO FISCAL

BALANÇO GERAL ENCERRADO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017.

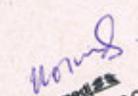
O Conselho Fiscal da UNIMED FORTALEZA SOCIEDADE COOPERATIVA MÉDICA LTDA, no cumprimento de suas atribuições legais e estatutárias, examinaram as **Demonstrações Contábeis** da entidade, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2017 expõe, ressalta e conclui, com base no exame e no acompanhamento anual das mutações patrimoniais da Cooperativa e a luz do **Parecer dos Auditores Independentes**, emitido em 19 de Janeiro de 2018.

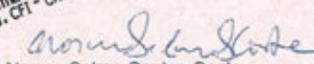
Diante das principais atribuições deste conselho, durante seu mandato foi realizado as atividades exigidas pelo Estatuto desta cooperativa, dentre elas:

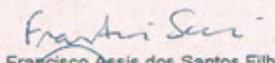
1. Conferir mensalmente os saldos de numerário em caixa.
2. Verificação e análises dos saldos bancários.
3. Exame das Despesas, verificando se estão de acordo com o plano orçamentário.
4. Verificação das operações realizadas e os serviços prestados, atentando para a qualidade destes.
5. Verificação do recebimento dos créditos e a efetividade dos pagamentos, através das análises dos fluxos de caixa e das movimentações analíticas dos relatórios gerenciais.
6. Verificação das reclamações trabalhistas.
7. Verificação do cumprimento das exigências tributárias.
8. Exame dos balancetes e outros demonstrativos.

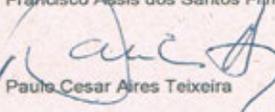
Diante do exposto emitimos parecer favorável aos Demonstrativos Contábeis apresentados desta COOPERATIVA. Por seus membros abaixo assinados, recomendam que as referidas demonstrações sejam aprovadas e submetidas à apreciação dos Senhores Cooperados na Assembléia Geral Ordinária.

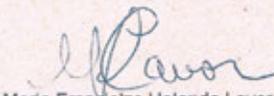
Fortaleza, 07 de Fevereiro de 2018

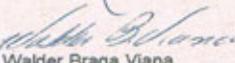

Molmmed 22 2
Dra. Norma Selma S Costa
Coord. CFI - CRM 3052

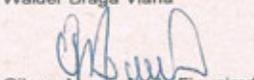

Norma Selma Santos Costa


Francisco Assis dos Santos Filho


Paulo Cesar Aires Teixeira


Maria Francisze Holanda Lavor


Walder Braga Viana


Gilson Assunção de Figueiredo





EXPEDIENTE

UNIMED FORTALEZA

Av. Santos Dumont, 949, Aldeota, Fortaleza-CE
www.unimedfortaleza.com.br

COMITÊ DE ELABORAÇÃO EDITORIAL

Gerência de Marketing e Comunicação

Larissa Freire

Mariana Matos

Raquel Lima

Roberta Freire

Zarhi El Malek

PRODUÇÃO GRÁFICA

Agência Acesso Comunicação
www.acessocomunicacao.com

JORNALISTA RESPONSÁVEL

Sílvio Mauro

PROJETO GRÁFICO - AGÊNCIA ACESSO COMUNICAÇÃO

Diagramação - Agência Acesso Comunicação

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimedfortaleza.com.br