

# RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



# RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS







## SUMÁRIO

|   |     |
|---|-----|
| APRESENTAÇÃO  | 06  |
| DIRETORIA E CONSELHOS                                     | 08  |
| MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES                        | 10  |
| 01 - GOVERNANÇA CORPORATIVA                               | 16  |
| 02 - PRÊMIOS E HOMENAGENS RECEBIDAS                       | 20  |
| 03 - PERFIL CORPORATIVO                                   | 23  |
| 04 - GESTÃO PARA O FUTURO                                 | 26  |
| 05 - UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS                          | 33  |
| 06 - RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS                     | 43  |
| 07 - RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES                  | 47  |
| 08 - A UNIMED FORTALEZA BUSCA O MELHOR PARA SEUS CLIENTES | 50  |
| 09 - EM DIA COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE             | 60  |
| 10 - HOSPITAL REGIONAL UNIMED                             | 76  |
| 11 - UNIMED LAR/UNIMED URGENTE                            | 80  |
| 12 - UNIDADES DE ATENDIMENTO                              | 85  |
| 13 - LABORATÓRIOS UNIMED FORTALEZA                        | 91  |
| 14 - MEDICINA PREVENTIVA                                  | 94  |
| 15 - PROJETOS ESTRATÉGICOS                                | 101 |
| 16 - DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS                            | 105 |
| 17 - AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE                          | 142 |



# APRESENTAÇÃO





Integrando o grupo das vinte maiores operadoras do Brasil, a Unimed Fortaleza vem consolidando essa posição através da ampliação da sua carteira de clientes, do crescimento de receita e da estrutura própria de atendimento.

Em 2011, por meio do Planejamento Estratégico, a Cooperativa evoluiu na gestão por processos ao fortalecer a metodologia de desenvolvimento organizacional pautada em pessoas, processos e estratégia, com foco em resultados e controle responsável do orçamento. Esse modelo busca otimizar resultados, desenvolver pessoas com base nas competências e valores organizacionais e consolidar a gestão pelas diretrizes.

Como cooperativa de trabalho, a Unimed Fortaleza cresce com solidez e responsabilidade, valorizando o médico cooperado, sem esquecer de contribuir na construção de uma sociedade melhor por meio de ações de Responsabilidade Socioambiental.

Neste relatório a Cooperativa apresenta as ações e os resultados que marcaram o ano de 2011.

Seja bem-vindo à Unimed Fortaleza!



## DIRETORIA E CONSELHOS

### DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente / **Dr. João Mairton Pereira de Lucena** (Neurocirurgião)  
Diretor Administrativo-Financeiro / **Dr. Francisco Ferreira Filho** (Cirurgião Geral)  
Diretora Comercial / **Dra. Riane Maria B. Azevedo** (Anestesiologista)  
Diretor de Provimento de Saúde / **Dr. José Luciano Leitão de Alencar** (Oftalmologista)  
Diretor de Recursos Próprios / **Dr. Paulo Henrique Diógenes Vasques** (Cirurgião Geral)

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dra. Ana Maria Cavalcante e Silva (Pediatra)  
Dr. Carlos Augusto Alencar Júnior (Ginecologista)  
Dr. Cezário Antônio Martins Gomes (Cardiologista)



## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E TÉCNICO

### CONSELHO TÉCNICO

- Dr. Berlindes Bernaldo de Queiroz Maia (Otorrinolaringologista)
- Dr. Fernando Antônio Mendes Façanha Filho (Ortopedista e Traumatologista)
- Dr. Francisco Jean Crispim Ribeiro (Proctologista)
- Dr. Joaquim Luiz de Castro Moreira (Ginecologista)
- Dr. José Hyder Dantas Carneiro (Oftalmologista)
- Dr. José Ricardo de Moura Torres de Melo (Cirurgião Geral)

### CONSELHO FISCAL

#### Membros Efetivos

- João Alexandre de Sousa Neto (Anestesiologia/Ginecologia/Obstetrícia)
- Gleydson César de Oliveira Borges (Cirurgia Geral)
- Maria Aidê A. Araújo Nocrato (Dermatologia)

#### Membros Suplentes

- Euzenir Pires Moura Maia (Pediatria)
- Francisco Glay Rocha Maranhão (Traumatologia/Ortopedia)
- Paulo César Perote da Silva (Ginecologia/Obstetrícia)



Em 2011, consolidou-se o crescimento da Cooperativa em Fortaleza e a sua representatividade entre as maiores operadoras de saúde do Brasil, com o atendimento aos mais de 380 mil clientes, composto por 55% de planos coletivos e 45% de planos individuais, além de mais de 30 mil clientes de outras singulares e cerca de 8 mil clientes provenientes de convênios com outros planos e particulares.

Dentre os 7.160 médicos inscritos no CREMEC na capital, a Cooperativa possui 3.903 cooperados, perfazendo uma representatividade de mais de 54%, o que demonstra a sua importância como geradora de trabalho para os médicos.

Os números apresentados neste relatório consolidam a missão da empresa de “oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade”.

Destaca-se, também, a melhoria da qualidade do atendimento prestado aos

clientes com a inauguração do Centro Pediátrico, que, além de permitir um atendimento mais humanizado aos nossos pequenos clientes, contribuiu significativamente para o conforto daqueles atendidos no pronto atendimento existente no Hospital Regional Unimed.

A essência de uma cooperativa de trabalho é melhorar a remuneração dos seus cooperados, fato que é destacado neste relatório pelo montante superior a R\$ 261 milhões pagos em consultas e procedimentos no ano, representando a antecipação das sobras do exercício de 2011.

Os dados apresentados neste documento traduzem a força da marca Unimed Fortaleza, que é uma das mais lembradas e consolidadas no Ceará e no Brasil, conforme as pesquisas do Instituto Datafolha/O Povo e o ranking da revista Exame. Reconhecimentos que comprovam o sucesso de uma gestão profissional, criteriosa e competente.

Continuaremos trabalhando de forma inovadora, equilibrada e segura, com a visão estabelecida em nosso planejamento estratégico de “ser até 2020 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed”.

**Dr. Mairton Lucena**

Presidente



A Diretoria Administrativa Financeira da Unimed Fortaleza tem focado suas ações no fortalecimento da identidade organizacional e no alcance dos objetivos estratégicos da organização, entre eles a satisfação dos nossos clientes, a valorização do trabalho de nossos cooperados e colaboradores e o equilíbrio econômico-financeiro da empresa. No processo de modernização, destacam-se ações desenvolvidas pela Controladoria, área Administrativo-Financeira e Tecnologia da Informação.

A Controladoria tem como missão aperfeiçoar o processo decisório garantindo informações adequadas aos gestores em busca de uma eficácia gerencial, assegurando a sustentabilidade e otimização do resultado econômico e financeiro. A área baseia-se no processo de controle e geração de informações, por meio de padrões de qualidade previamente estabelecidos, focados no Planejamento Estratégico e orçamentário traçado pela organização. A Controladoria fortaleceu a gestão contábil e tributária e implantou o escritório de projetos, visando um perfeito

acompanhamento dos investimentos da Cooperativa.

Na área administrativa, as ações são focadas na racionalização de despesas e na agilidade dos processos operacionais, destacando-se a reestruturação da área de cadastro, gerenciamento eletrônico de documentos, centralização da engenharia, manutenção, transportes e viagens.

Destacamos no segmento de tecnologia da informação a evolução do Sabius, sistema de gestão de saúde da Unimed Fortaleza, no atendimento das demandas assistenciais, operacionais e na modernização dos controles da Cooperativa. O Sabius é referência no mercado de saúde suplementar nacional, sendo comercializado para outras Unimed.

Em 2011, os desafios impostos pela ANS, na sua missão de consolidar o mercado de saúde suplementar, implicaram no aumento das provisões técnicas e obrigações legais da Cooperativa em R\$ 9,7 milhões, além do incremento de R\$ 18,6 milhões em ativos garantidores e cumprimento de novas obrigações, como o ressarcimento ao SUS, Provisão de Eventos a Liquidar (PEL) e o pagamento de novas demandas tributárias.

Na perspectiva do modelo de cooperativa, os números da Unimed Fortaleza demonstram a solidez da instituição e o importante papel da empresa perante a sociedade, clientes, cooperados, colaboradores e demais parceiros.

### **Dr. Ferreira Filho**

Diretor Administrativo-Financeiro



No ano de 2011, a Unimed Fortaleza buscou, em suas ações comerciais e mercadológicas, uma maior aproximação e interação com seus clientes, visando aprimorar ainda mais o foco estratégico de gestão. Essa iniciativa ajudou a ratificar o entendimento da diretoria comercial de que, na visão dos nossos usuários, os principais diferenciais competitivos da nossa cooperativa são a disponibilidade para o mercado, de forma ética e justa, das melhores práticas médicas existentes, e também a qualidade técnica e amplitude de resolubilidade do grupo médico cooperado.

De posse dessa percepção, entendemos que deveríamos direcionar nossos esforços e investimentos para ratificar ainda mais esses atributos da Unimed Fortaleza na mente e no coração dos nossos clientes, visando atender o importante desafio comercial do crescimento do valor percebido da entrega dos nossos produtos e serviços pelo mercado. Pois somente dessa forma poderemos manter o nosso

ritmo de crescimento de forma sustentável, repassando para o preço de venda todo o valor e diferenciais da nossa empresa. Com muita satisfação, chegamos ao final desse ano com o marco de mais de 394 mil usuários, incluindo clientes oriundos de convênios de outras operadoras, um crescimento acima de 9% da carteira de usuários em relação a dezembro de 2010, o que representa muito acima do registrado no mercado nacional de saúde suplementar. Esse número de vidas representou, juntamente com a política de valorização dos nossos produtos e rentabilização dos contratos corporativos, um incremento de mais de 17% do nosso faturamento em relação ao ano anterior.

Entendemos que manter a liderança de mercado e a preferência da marca Unimed na mente e no coração dos consumidores do Estado do Ceará tem um valor muito importante para a Unimed Fortaleza, porém, o importante desafio para a diretoria comercial neste momento passa também por maximizar as receitas da Cooperativa, dentro das possibilidades do mercado, de forma a auxiliar a importante missão de rentabilização e equilíbrio financeiro da empresa diante deste difícil cenário econômico global.

**Dra. Riane Azevedo**  
Diretora Comercial



Na condução de qualquer grande empreendimento é preciso ter base firme e alicerce sólido. Ao longo de 34 anos, a Unimed Fortaleza direciona seus esforços para valorizar aqueles que são personagens principais dessa história de sucesso: os médicos cooperados.

Através de um relacionamento norteado pela transparência e credibilidade, os 3.903 médicos da Cooperativa fizeram parte de importantes conquistas para a categoria em 2011.

O fortalecimento do núcleo de OPME, bem como a nossa incorporação à Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências e à Comissão Técnica Nacional de Produtos Médicos, ambas da Unimed Brasil, proporcionaram um maior controle dos procedimentos e a otimização dos recursos.

O Comitê de Especialidades Médicas também galgou avanços marcantes, principalmente no que diz respeito à elaboração de pareceres. Esses comitês, através de seus pareceres técnicos, subsidiaram esta diretoria na tomada de decisões com maior aproximação

dos cooperados, gerando maior adesão às decisões tomadas. Vale ressaltar o papel essencial dos benefícios sociais ao cooperado, englobando o plano Multimédico Plus, o Fundo de OPME, as “férias” remuneradas e os reembolsos, que fazem parte de um esforço constante da diretoria da Unimed Fortaleza para proporcionar melhoria na vida dos cooperados.

A Unimed Fortaleza segue de forma rigorosa todas as determinações e instruções da ANS, buscando manter a ordem e a qualidade na prestação de serviços, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela referida Agência. O ano de 2011 é um marco no reconhecimento da valorização médica cooperativista, reacendendo os valores que nos mantêm como cooperativa de trabalho médico.

### **Dr. Luciano Alencar**

Diretor de Provimento de Saúde



No ano de 2011 consolidou-se a nova estrutura da Diretoria de Recursos Próprios, com a implantação de um modelo de gerenciamento estruturado, visando a sustentabilidade dos Recursos Próprios.

Cada unidade é avaliada naquilo que lhe é essencial: Hospital Regional Unimed (HRU), Unimed Lar e Laboratório Unimed como balizadores de mercado; Unimed Urgente e Serviço de Saúde Ocupacional como geradores de receitas; Medicina Preventiva, Terapias Assistenciais e Pronto Atendimento como redutores de custo; Unidades de Atendimento como atendimento a produtos próprios da Operadora.

Esforços rigorosos nos controles dos custos, no cumprimento do Planejamento Estratégico e no acompanhamento do orçamento das unidades possibilitaram a implantação de quatro novas unidades: Centro Pediátrico Unimed; Unidade Cardiológica do HRU; Postos de coletas de exames laboratoriais Bezerra de Menezes II e Pátio Dom Luís.

O Centro Pediátrico Unimed surgiu da necessidade de melhorar a satisfação dos clientes com o pronto atendimento, antes realizado nas dependências do HRU. Sua construção foi um marco, pela exiguidade de tempo imposta para a sua instalação (90 dias), em decorrência da melhoria na assistência ao público pediátrico de imediato.

A Unidade Cardiológica do HRU dispõe de UTI Coronariana, setor de Hemodinâmica e Unidade de Internação aberta com 32 leitos. Essa integração dos serviços diagnósticos na área de Cardiologia torna o HRU centro de referência nesta especialidade.

Os postos de coletas da Bezerra de Menezes II e Pátio Dom Luís fazem parte da estratégia de expansão do Laboratório Unimed para cumprimento da meta de crescimento do número de exames e melhor atendimento aos clientes.

Dentre as realizações e prêmios recebidos, destacam-se o início do processo de Acreditação Internacional do HRU, pela Norma Canadense; o prêmio BEST, conferido ao HRU pela 8ª vez; a conquista da Acreditação do Laboratório Unimed, concedida pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e a ampliação das equipes das Terapias Assistenciais, visando ao cumprimento dos prazos de marcação de consultas definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

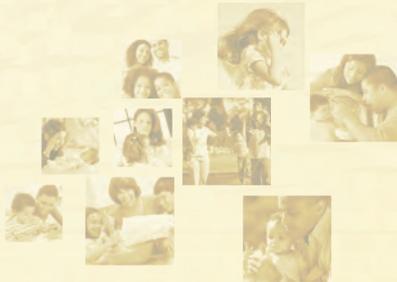
Está sendo revisto todo o modelo de pronto atendimento da Unimed Fortaleza, visando à descentralização e melhoria da assistência na urgência e emergência. Com esse foco, está em construção a nova Unidade de Pronto Atendimento na Bezerra de Menezes, que será disponibilizada aos clientes em breve.

Com inovação, a Diretoria de Recursos Próprios interage com as outras áreas, contribuindo de forma ousada para o desenvolvimento e sustentabilidade da Unimed Fortaleza.

**Dr. Paulo Vasques**  
Diretor de Recursos Próprios



# GOVERNANÇA CORPORATIVA



“É o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, Conselho de Administração, Diretoria e órgãos de controle.” (IBGC, 2009). Numa visão ampla e moderna de Governança Corporativa, a mesma se refere aos *shareholders*, que incluem os proprietários e investidores, e aos *stakeholders*, que dizem respeito a todos os públicos que impactam ou são impactados pelas decisões e pela própria existência de uma organização. O bom conceito de Governança assume como *stakeholders*, além dos proprietários e investidores, o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva, os empregados, os credores, os fornecedores, os clientes, os governos, as comunidades locais, alguns públicos especiais (como ONGs e os meios de comunicação etc.) e mesmo a sociedade como um todo. Vale destacar que as boas práticas de Governança Corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da Cooperativa, facilitar o acesso à informação e contribuir para sua perenidade. O sistema de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza está estruturado de acordo com os requisitos das melhores práticas do mercado e em consonância com as orientações e indicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nos pilares da transparência, da equidade, da sustentabilidade e do incentivo à participação. A estrutura de Gestão da Governança Corporativa da Unimed Fortaleza conta com:

- **Conselho de Administração**

Tem a missão de representar os interesses dos cooperados junto à gestão da empresa, contribuindo para a elaboração das estratégias e monitorando os resultados obtidos. Formado pelos cinco membros da Diretoria Executiva e por três conselheiros, eleitos por todos os cooperados em Assembleia Geral para um mandato de quatro anos.

- **Conselho Técnico**

Assessora o Conselho de Administração em relação a admissão, reingresso, afastamento temporário e eliminação de cooperados; na avaliação técnica de conduta dos cooperados e no recebimento e apuração de denúncia contra associados. Formado por seis cooperados, eleitos a cada quatro anos, em Assembleia Geral, juntamente com o Conselho de Administração.

- **Conselho Fiscal**

Fiscaliza a gestão e dá um parecer sobre as contas da Cooperativa. É composto por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes, eleitos anualmente por todos os cooperados em Assembleia Geral. Assessorado tecnicamente por uma empresa de consultoria, assessoria e/ou auditoria contábil independente.

- **Comitê Gestor**

Auxilia na gestão da Cooperativa, bem como assessora a Diretoria Executiva nas decisões estratégicas da organização. Composto atualmente por seis profissionais executivos (Superintendente de Controladoria, de



Provimento de Saúde, de Recursos Próprios, de Tecnologia da Informação, de Mercado, e Administrativo). Regulamentado pelo Estatuto Social e pelo Regimento Interno da Cooperativa. Limitado à participação de, no máximo, três cooperados em sua composição.

- **Conselho Consultivo dos Ex-Presidentes**

Órgão eventualmente convocado pelo Conselho de Administração para opinar em questões de alta relevância e de interesse da Cooperativa. Formado pelos ex-presidentes da Unimed Fortaleza.

- **Auditoria Contábil Independente**

Responsável pela análise contábil e parecer sobre as Demonstrações Financeiras da Cooperativa, através de auditores devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade - CRC, na Comissão de Valores Mobiliários - CVM e no Cadastro Nacional de Auditores Independentes - CNAI. Obrigatória sua contratação anual, pela legislação vigente.

- **Auditoria Interna**

Assessoria permanente, no âmbito administrativo-contábil, ligado à Presidência. Composto por oito auditores e um analista de risco corporativo, com a missão de “assessorar a Administração de forma autônoma e integrada, alinhada com as normas profissionais, contribuindo para o desempenho dos sistemas de controle interno, visando agregar valor, otimizar processos e reduzir riscos no atingimento dos objetivos corporativos”.

- **Auditoria Multiprofissional na Área da Saúde**

Elabora, sugere a aprovação e acompanha as políticas estratégicas da Cooperativa, em relação aos aspectos de responsabilidade socioambiental, em vista aos diversos públicos de interesse.

- **Comitês de Especialidades Médicas**

São órgãos de caráter consultivo, que objetivam o apoio e a assessoria técnica, científica e ética à Unimed Fortaleza. Constituídos por médicos cooperados no pleno gozo de seus direitos estatutários e regimentais e que estejam operando regularmente na Cooperativa.

- **Ouvidoria**

Instância máxima de mediação dentro do âmbito da Cooperativa. Pode ser acionada quando um *stakeholder* mantiver conflito com sua área de relacionamento. Atua identificando oportunidades de melhorias, como agente de mudança organizacional, com foco na sustentabilidade do negócio.

- **Assessoria de Comunicação**

A assessoria de Comunicação da Unimed Fortaleza é formada por colaboradores de Comunicação Social, habilitados em Jornalismo e Publicidade e Propaganda. O desenvolvimento e as atividades da Política de Comunicação estão alinhados ao Planejamento Estratégico, com foco nos resultados e no fortalecimento da imagem da Cooperativa junto aos públicos de interesse.



## PRÊMIOS E HOMENAGENS RECEBIDAS



O ano de 2011 foi marcado por prêmios e homenagens que representam a importância da Unimed Fortaleza para o segmento de saúde suplementar, bem como seu desenvolvimento organizacional. Entre eles:

Pela quarta vez consecutiva, recebeu em 2011 o Prêmio Delmiro Gouveia em desempenho social, categoria empresas acima de R\$ 90 milhões.



A Unimed Fortaleza obteve o 1º lugar no prêmio Melhores Práticas de Estágio, do Instituto Evaldo Lodi (IEL).

A expectativa de crescimento e o profissionalismo dos colaboradores da Unimed Fortaleza destacaram a Cooperativa entre as 35 melhores empresas para trabalhar no Ceará, segundo o Instituto Great Place To Work (GPTW).



Top of Mind, segundo pesquisa do Instituto Datafolha/Jornal O Povo.

No ano de 2011, a Unimed Fortaleza

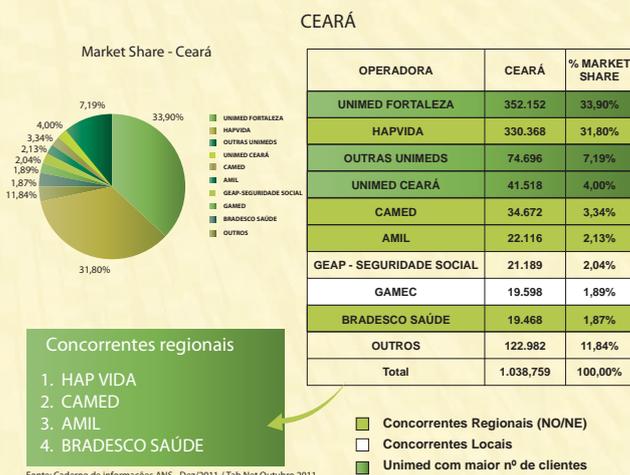
recebeu o 1º Prêmio Unimed – Práticas de Gestão de Pessoas – na categoria Atração, Remuneração e Carreira, de Unimed acima de 1.500 colaboradores.

A Unimed Fortaleza está entre as Melhores & Maiores de 2011, de acordo com o ranking da revista Exame.

A Unimed Fortaleza é classificada em 2º lugar, na 3ª sessão de cases do Gerenciando o Procedimento Operacional Padrão (POP) - Uma estratégia para reduzir o risco assistencial, evento da Central Nacional Unimed (CNU) sobre Recursos Próprios.

A Unimed Fortaleza é Top of Mind, segundo pesquisa do Instituto Datafolha/Jornal O Povo.

Prêmio Marcas Que Eu Gosto - A Unimed Fortaleza ganhou, na categoria Saúde, o prêmio Marcas Que Eu Gosto, promovido pela parceria entre o jornal Diário do Nordeste e o Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (Ipespe). A Cooperativa conseguiu 60% da preferência da população.





# PERFIL CORPORATIVO



Todo o planejamento estratégico adotado pela Unimed Fortaleza passa pelas premissas cooperativistas adotadas pela empresa.

São elas:

Adesão voluntária e livre;

Gestão democrática pelos membros;

Participação econômica dos membros;

Autonomia e independência;

Educação, formação e informação;

Intercooperação;

Interesse pela comunidade.

## Identidade Organizacional

### Negócio

Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

### Missão

Oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade.

### Visão

Ser até 2020 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed.

## Valores

Ética;

Responsabilidade socioambiental;

Foco em resultados;

Competência;

Humildade;

Consciência coletiva;

Comunicação;

Transparência;

Gestão profissional;

Inovação.



# GESTÃO PARA O FUTURO





## Planejamento e Gerenciamento Estratégico

A Unimed Fortaleza vem aprimorando seu processo de gestão. De acordo com a metodologia adotada, a Cooperativa acompanha seus indicadores estratégicos em níveis tático e de gestão. Esta integração e amadurecimento na gestão proporcionaram o início do planejamento estratégico de 2012 em agosto de 2011, envolvendo as diversas áreas e unidades da Cooperativa, alinhado ao orçamento corporativo e à gestão de projetos estratégicos. Para as ações de planejamento e gerenciamento estratégico, a Unimed Fortaleza conta com a Assessoria de Desenvolvimento Organizacional e Processos (Asden).

## Gestão por processos

Em 2011, a Cooperativa evoluiu de forma positiva na gestão por processos. O trabalho integrado com a área de Recursos Humanos permitiu a continuidade dos projetos de desenvolvimento organizacional, que tiveram como foco áreas administrativas e assistenciais. No tocante à estratégia, o projeto teve como produto a elaboração do Planejamento Estratégico da área, com o intuito de implantar o gerenciamento com base no *Balanced Scorecard*. Durante as etapas, observaram-se os *gaps* de desenvolvimento de cada colaborador, propondo uma nova estrutura de cargos da área com a criação da Trilha de Mobilidade de Carreira da Coordenação de Compras e da Coordenação de Estoques e Distribuição.

## Revisão e/ou criação de Normas

Com o objetivo de definir regras de segurança e qualidade, foram aprovadas quatro normas, no período de janeiro a novembro.

Norma NCI.SAD - 030 - Normatização de desligamento de empregados.

Norma NCI.SSE - 004 - Normatização para o programa de incentivo à Educação Formal.

Norma NCI.SRM - 018 - Normatização para o uso do Refeitório do HRU.

Norma de Viagens - Normatização para despesas de viagens.

## Gestão de pessoas

Os programas de desenvolvimento, voltados para gestores e colaboradores, utilizaram diversas modalidades de capacitação:

- **Cursos Presenciais**

Capacitação com foco no desenvolvimento de habilidades técnicas e atualização profissional. A carga horária total foi de 39.028 horas de treinamentos.



- **Cursos Online**

Fortalecimento da cultura de Educação à Distância, em parceria com a Catho Consultoria. A carga horária total foi de 15.074 horas no ano.

- **Oficinas**

Capacitação com foco no desenvolvimento das competências profissionais adotadas pela Unimed Fortaleza. A carga horária total foi de 2.372 horas.

- **Rodas de Aprendizagem**

Momento no qual é apresentado um artigo ou estudo de caso sobre tema relevante para trabalhar as competências da Unimed Fortaleza. A carga horária total foi de 346 horas.

- **Projeto Renovar**

Programa de Desenvolvimento de Equipes com Foco em Atendimento, realizado em parceria com a Fundação Unimed. A carga horária total foi de 5.630 horas.

- **Educação Continuada**

A Educação Continuada promoveu o Semeando Saber, voltado para jovens aprendizes, e o Cultivando Saber, voltado para estagiários de nível superior, que resultaram numa carga horária de 2.216 horas. Já o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL), realizado em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do

Cooperativismo (SESCOOP), em 2011, trouxe inovação em sua formatação. A Asden estruturou o Projeto de *Coaching* Executivo no intuito de oferecer suporte na melhoria do desempenho dos gestores executivos, gerentes e coordenadores da Cooperativa. O processo gerou uma carga horária de 642 horas. Outro destaque foi a parceria firmada pela Unimed Fortaleza com faculdades da cidade, para oferecer descontos em cursos de graduação e incentivo financeiro à pós-graduação. Essa ação gerou uma carga horária de 4.270 horas. No total, em 2011, foram realizadas 63.520 horas de capacitação na Cooperativa.

- **Carreiras e Sucessão**

Pelo quarto ano consecutivo, a Cooperativa realizou a avaliação de desempenho de seus colaboradores. Todos os 2.515 colaboradores tiveram a oportunidade de ser avaliados por seus líderes, pares e subordinados no período da aplicação da avaliação, realizado em junho e julho de 2011.

- **Projeto de Reconhecimento**

Um total de 47 colaboradores foi eleito no Projeto de Reconhecimento durante o ano. Para a Confraternização de Natal foi realizada uma votação entre os eleitos no ano durante as edições realizadas.

- **Oficina**

Capacitação com foco no desenvolvimento das competências profissionais adotadas pela Unimed Fortaleza. A carga horária total foi de 2.372 horas.



- **Bom Dia Colaborador**

Com vistas a aproximar a Presidência dos colaboradores por meio de encontros trimestrais, quando são comemorados os aniversários do período, a Unimed Fortaleza realiza o Bom Dia Colaborador.

- **Massoterapia**

A Asden desenvolve o programa de massoterapia, em parceria com empresa terceirizada, tendo sido realizados um total de 26.604 atendimentos.

- **Parcerias do Bem**

O projeto visa beneficiar os colaboradores com descontos em universidades, escolas de idiomas e entidades que promovem lazer e qualidade de vida.

- **Confraternização de Natal dos Colaboradores**

Pelo sexto ano, a Unimed Fortaleza realizou a Confraternização dos Colaboradores, no Mucuripe Club, com a participação de cerca de 4.000 pessoas. Os colaboradores comemoraram as conquistas do ano com uma festa de tema country.

## Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Unimed Fortaleza realizou as seguintes ações e atividades principais em 2011:

Auditorias operacionais na Unimed Corretora, no Laboratório Unimed, na Central de Logística (CELOG), no Hospital Regional Unimed e na Operadora;

Auditoria de processos na área Tributária Fiscal (Operadora);

Auditoria de processos e de acreditação hospitalar nos processos da Emergência e dos Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento - SADT, do Hospital Regional Unimed;

Coordenação dos inventários físicos de todos os estoques da Cooperativa;

Condução de processos administrativos internos;

Conferência e revisão mensal dos comissionamentos da área comercial;

Apoio na implementação da gestão de riscos corporativos nos processos da área Financeira, em parceria com a consultoria externa, a Governança Corporativa e a Asden;

Revisão das normas internas, dentre outras.

A Auditoria Interna, por meio de seu gestor, participou como membro técnico na atualização do Estatuto Social, do Regimento Interno e das normas reguladoras das eleições, bem como participa também do Comitê de Responsabilidade Socioambiental, da Comissão de Racionalização das Despesas Não Assistenciais e do Comitê Gestor como assessor.



## Escritório de Gestão de Projetos

Dando continuidade ao processo de melhoria organizacional para alcance das estratégias, foi implantado em agosto de 2011 o Escritório de Projetos da Unimed Fortaleza (EPROJ). O novo setor possui escopo de influência corporativa, abrangendo tanto aspectos estratégicos e táticos como operacionais da organização.

Na estrutura organizacional, o EPROJ está ligado diretamente à Superintendência de Controladoria, vinculada à Diretoria Administrativa Financeira. Por se tratar de uma atuação corporativa, o setor possui um papel de assessoramento ativo e direto ao Comitê Gestor e Diretoria Executiva sobre o monitoramento de projetos, gestão de portfólio e assuntos relacionados à temática de projetos. O Escritório conta com três colaboradores da Unimed Fortaleza com MBA em gerenciamento de projetos ou certificados internacionalmente em Gerenciamento de Projetos pelo Project Management Institute - PMI, sendo um deles gerente funcional. O grupo é assessorado por uma equipe de consultores especializados da PortfolioGC, com atuação acadêmica e também certificados pelo PMI.

Atualmente foram criadas e formalmente implantadas três metodologias para uso organizacional sob orientação do EPROJ. São elas: Metodologia de Monitoramento Estratégico de Projetos; Metodologia de Aprovação e Priorização de Projetos; Metodologia de Gerenciamento de Projetos.

Expandindo ainda mais a visão da Unimed Fortaleza na orientação a projetos, iniciou-se em janeiro de 2011 um processo de aculturação e capacitação dos colaboradores. Foram realizados dois cursos em gerenciamento de projetos e diversas sensibilizações, trazendo diretamente conceitos e boas práticas em gerenciamento de projetos a mais de 70 colaboradores.

Tais projetos reúnem um montante orçado de aproximadamente R\$10 milhões e se estendem a todas as diretorias da Cooperativa. São eles:

Centro de Atendimento Pediátrico;  
Pronto Atendimento Bezerra de Menezes (em andamento);  
Reforma CIAU Bezerra de Menezes (em andamento);  
Sinistralidade Unimed (em andamento);  
Melhoria do Cadastro (em andamento);  
Reestruturação do Atendimento (em andamento);  
PEAN – Estruturação de Metodologias de Avaliações de Negócio (em andamento);  
BI – Business Intelligence (em andamento).

Atuando organizacionalmente na busca de resultados, o EPROJ preparou o alinhamento das iniciativas estratégicas da organização ao atual planejamento estratégico e ao orçamento previsto para o próximo período anual.



## Assessoria Jurídica

Em 2011, a Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza defendeu os interesses da Cooperativa em todas as instâncias administrativas e judiciais do território nacional; participou de reuniões com todos os órgãos internos da Unimed Fortaleza; emitiu pareceres técnicos; elaborou e analisou contratos; representou a Cooperativa em todas as negociações coletivas de trabalho, participou das negociações com a rede hospitalar credenciada, inclusive junto à Agência Nacional de Saúde e à Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, bem como participou de reuniões com grandes clientes corporativos.

O setor teve participação importante no processo de discussão, criação e modernização dos protocolos de negociação para as negativas de cobertura assistencial da Cooperativa, com o objetivo de diminuir o número de novas demandas jurídicas.

Fortaleceu a parceria com o Poder Judiciário através da Semana da Conciliação específica para Unimed Fortaleza, onde foi arquivado aproximadamente um terço dos processos judiciais em andamento e ampliou o número das audiências de conciliação prévia iniciadas no ano de 2010 com o Projeto Conciliar é Legal.



# UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS



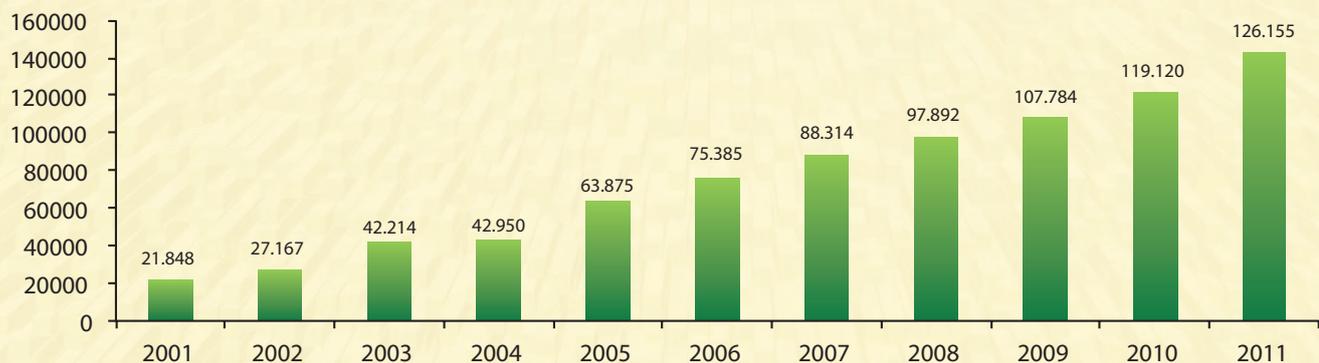


### Evolução da Receita Total Líquida (em mil reais)



A receita total líquida da Cooperativa cresceu em percentual bem acima que os índices oficiais de inflação do país. Enquanto o IPCA/IBGE apresentou inflação de 6,55%, a Receita Total Líquida da Cooperativa cresceu 17,55%.

### Patrimônio Líquido (em mil reais)



Ultrapassando a barreira dos R\$ 126 milhões em seu Patrimônio Líquido (PL), a Cooperativa apresenta crescimento em seu PL de 5,91% em relação a 2010. Este crescimento contribui para o cumprimento da meta estabelecida pela ANS na formação da margem de solvência. O valor do PL de 2010 sofreu alteração em função da IN 47 da ANS de 21 de julho de 2011 (*Deemed Cost*).

## Resultado do exercício



Mesmo com a ampliação da rede de benefícios aos cooperados, ajuste no valor da consulta acima da inflação, negociações com diversas especialidades médicas e com a rede de prestadores de serviço, a Cooperativa apresentou resultado de exercício acima de R\$ 10 milhões.

## Demonstração de resultados - rateio antecipado 2011

| 2011                                      |                 |         |
|---|-----------------|---------|
| RECEITA TOTAL LÍQUIDA                     | 923.909.716,52  | 100,00% |
| (-) Serviços Hospitalares                 | 140.139.815,31  | 15,17%  |
| (-) Ressarcimento ao SUS                  | 12.264.419,43   | 1,33%   |
| (-) Recursos Próprios                     | 138.479.801,01  | 14,99%  |
| (-) Serviços Clínicos                     | 129.236.030,55  | 13,99%  |
| (-) Serviços Laboratoriais                | 39.441.867,30   | 4,27%   |
| (-) Intercâmbios                          | 58.303.918,57   | 6,31%   |
| (-) OPME Rede credenciada + Gastos Assist | 53.243.181,43   | 5,76%   |
| (+) Outros Custos + Coparticipação *      | (19.457.784,20) | -2,11%  |
| (-) Despesas Comercialização              | 7.341.532,39    | 0,79%   |
| (-) Despesas Administrativas              | 80.481.579,63   | 8,71%   |
| (-) Outras Despesas Não Assistenciais     | 13.674.564,27   | 1,48%   |
| (-) Peona                                 | 2.089.825,83    | 0,23%   |
| (-) Despesas Financeiras e Patrimoniais   | 7.175.398,17    | 0,78%   |
| (+) Utilização do FATES                   | (10.508.461,28) | -1,14%  |
| (=) Resultado Parcial                     | 272.004.028,11  | 29,44%  |
| (-) Antecipação aos Cooperados            | 261.136.081,65  | 28,26%  |
| (=) Resultado do Exercício                | 10.867.946,46   | 1,18%   |
| (+) Ajustes de Exercícios Anteriores      | 664.547,28      | 0,07%   |
| (-) Destinação FATES                      | 10.436.191,54   | 1,13%   |
| (-) Reserva legal                         | 109.630,22      | 0,01%   |
| (-) Fates                                 | 54.815,11       | 0,01%   |
| (=) Sobras à disposição da Assembleia     | 931.856,87      | 0,10%   |

\* Saldo da receita de coparticipação é redutora dos custos, deduzindo outros custos.

Com resultado no exercício acima de R\$ 10 milhões, superávit de 1,18% em relação à Receita Total Líquida, a Cooperativa coloca à disposição dos cooperados sobras de R\$ 931.856,87, após a realização dos ajustes de exercícios anteriores, utilização dos recursos do FATES já em 2011, para pagamento do benefício do plano de saúde dos cooperados e dedução dos fundos legais.

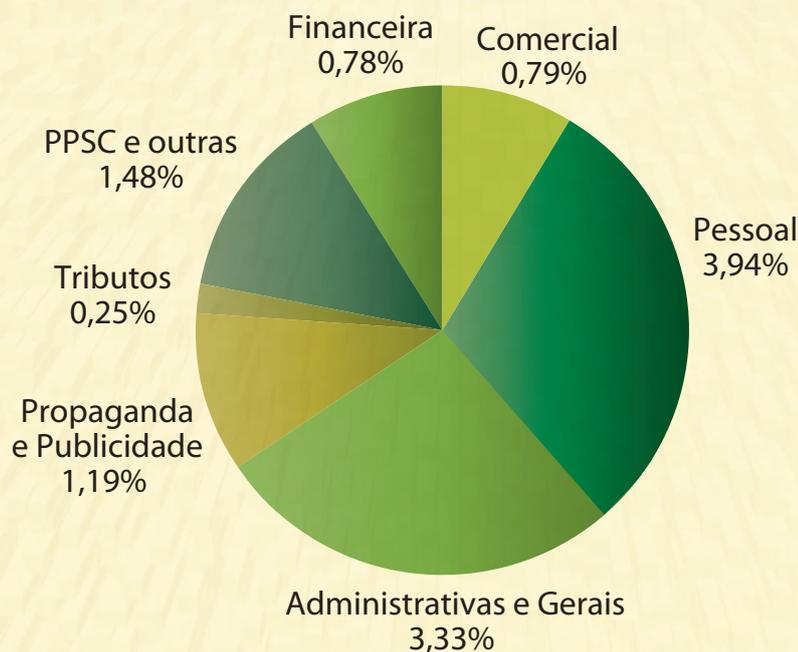


### Evolução percentual do endividamento (empréstimos e financiamentos) em relação ao Patrimônio Líquido

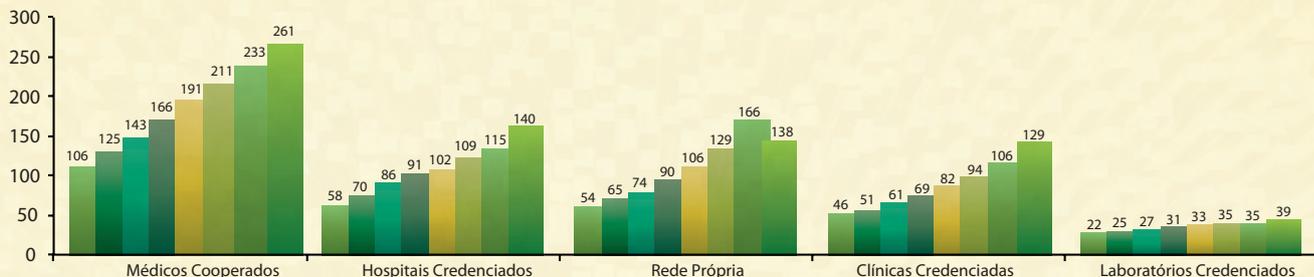


Representando apenas 24,40% do seu Patrimônio Líquido, o valor total do endividamento da Cooperativa com empréstimos e financiamentos no curto e longo prazo é de R\$ 30.779.693,53. Vale destacar que 52,06% desse montante foi contabilizado a longo prazo, em função da captação de recursos junto ao BNDES.

### Percentual das despesas não assistenciais sobre a Receita Total Líquida

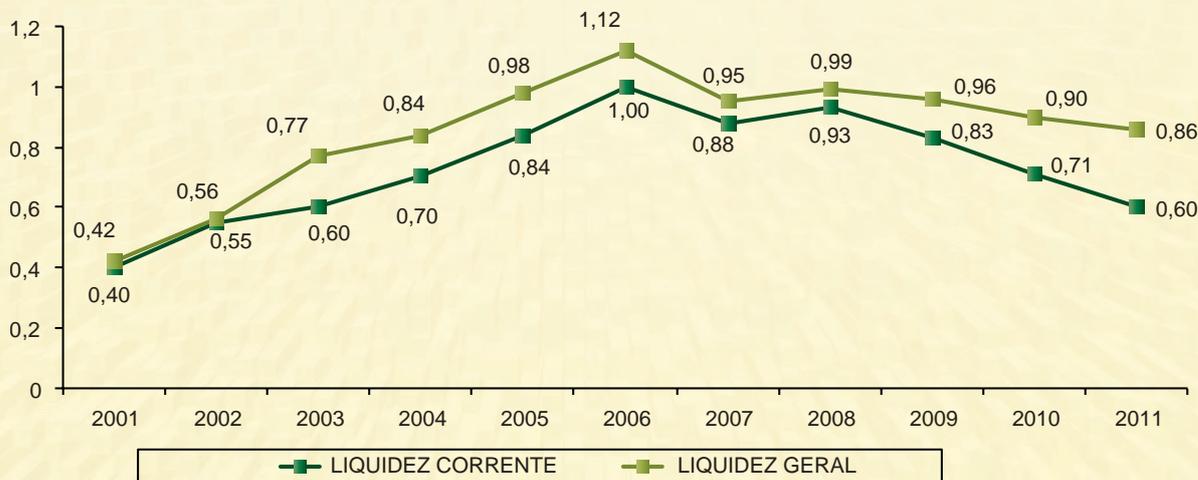


### Composição dos principais custos assistenciais (em milhões de reais)



O gráfico acima apresenta a evolução nominal dos valores pagos a médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e rede própria. Percebemos crescimento em todos os grupos de custos assistenciais, com destaque para o crescimento da produção dos médicos cooperados nos últimos 8 anos de 146,23%.

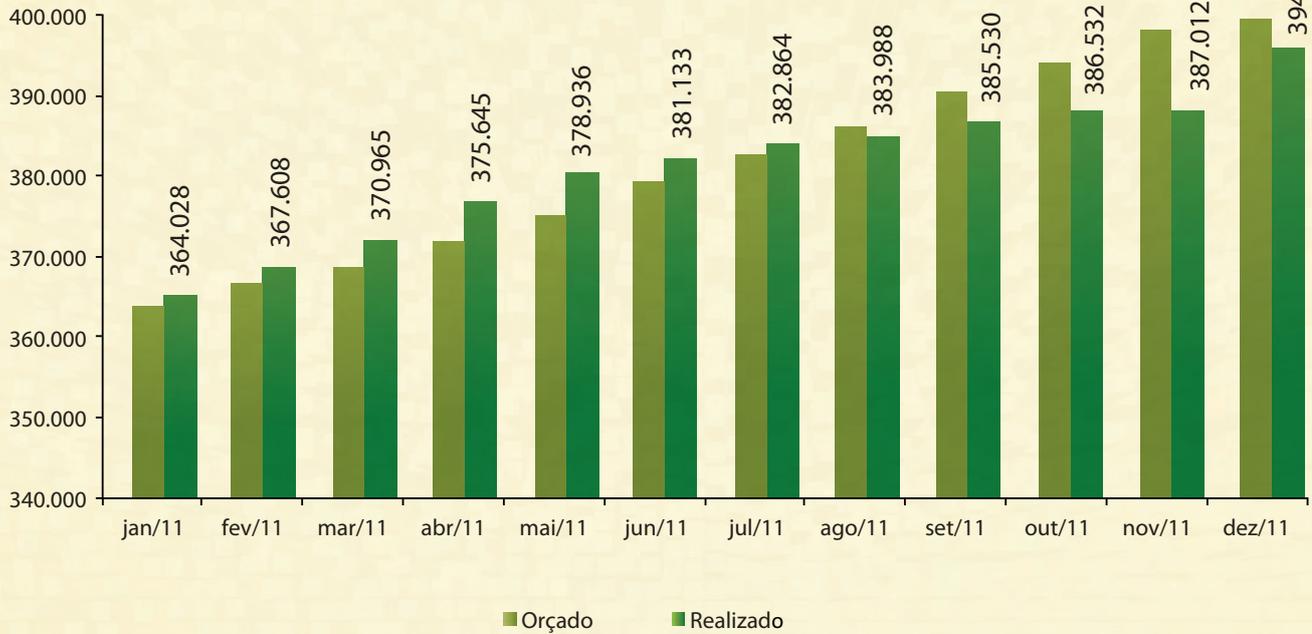
### Índices de liquidez



A Cooperativa apresenta índice de liquidez geral satisfatório. Ressaltamos a redução desse índice desde 2007, em função de decisão da ANS em considerar no Passivo Circulante os valores das Provisões de Risco, Peona e Remissão.

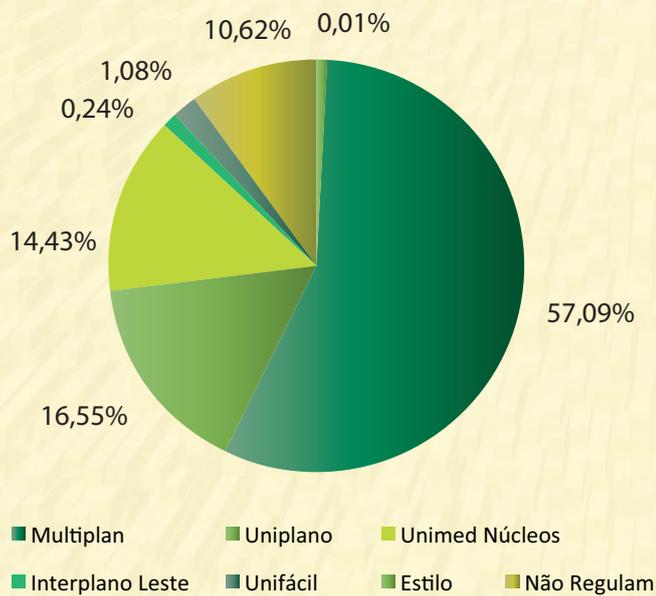


## Cientes Unimed Fortaleza

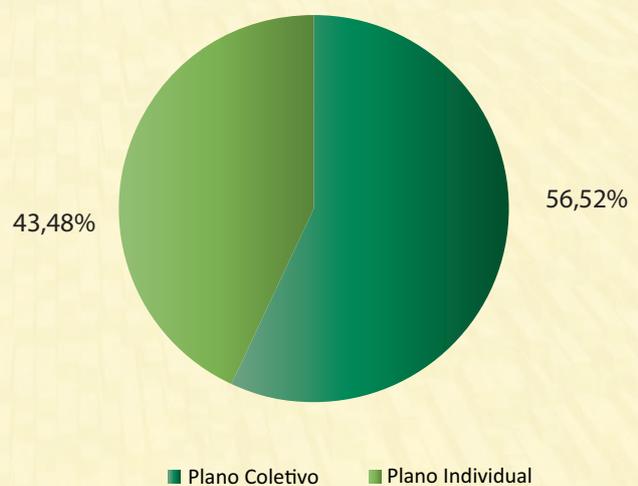


\* Incluindo 13.907 clientes originais de convênios de outras operadoras.

## Cientes por Plano

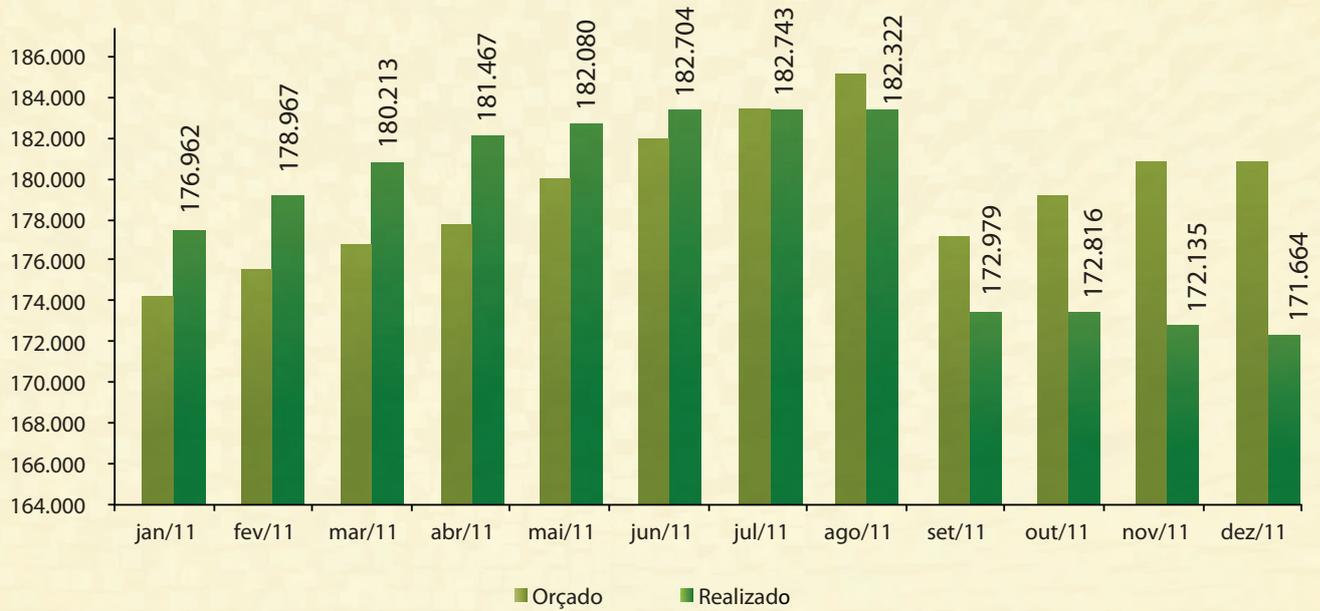


## Cientes por Contratação

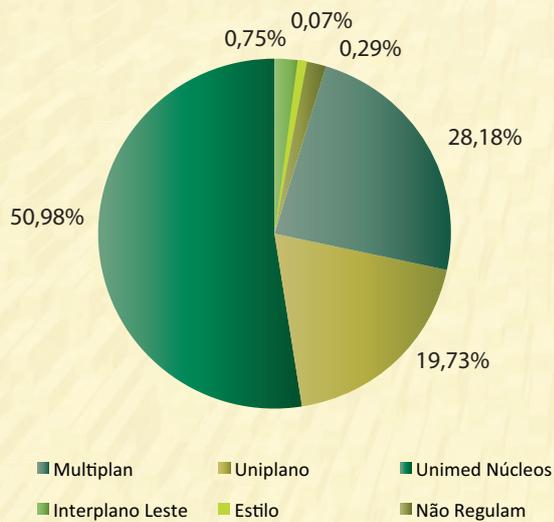




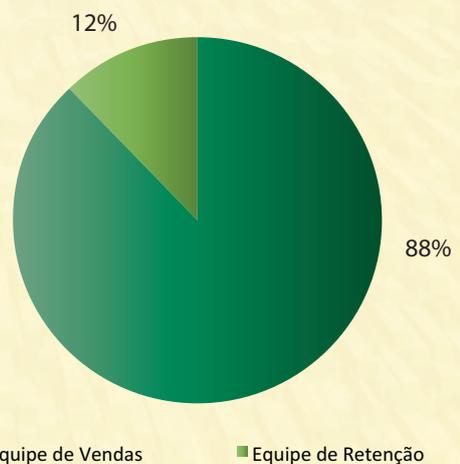
## Clientes Pessoa Física



## Vendas por Plano

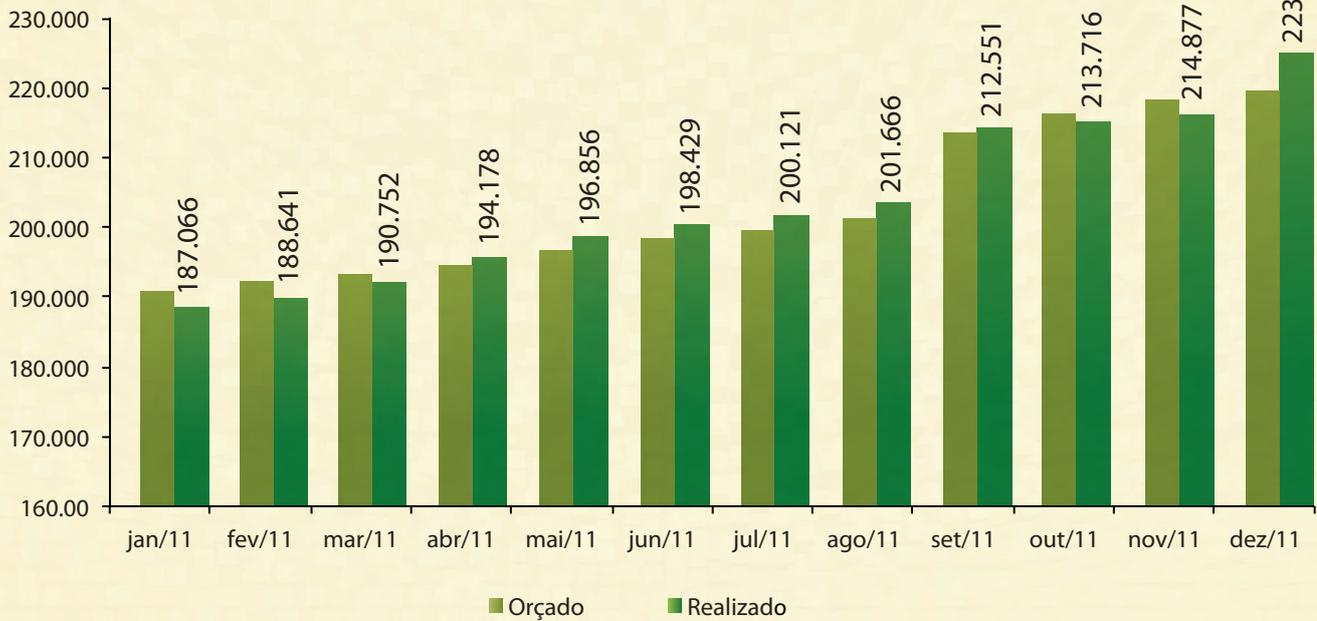


## Vendas por Equipe

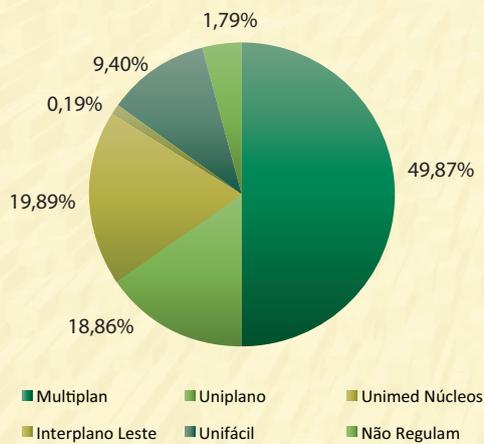




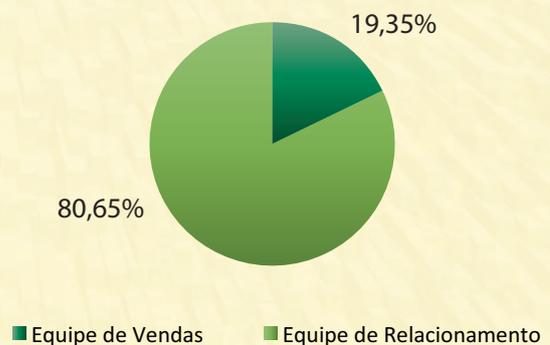
## Clientes Pessoa Jurídica



## Vendas por plano

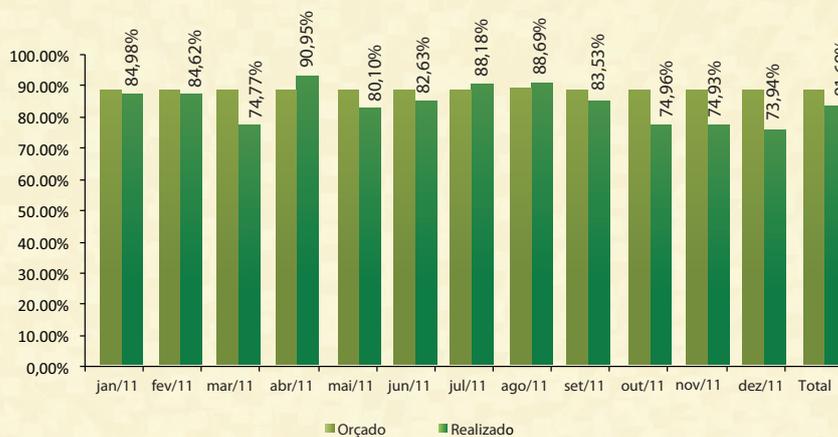


## Vendas por equipe

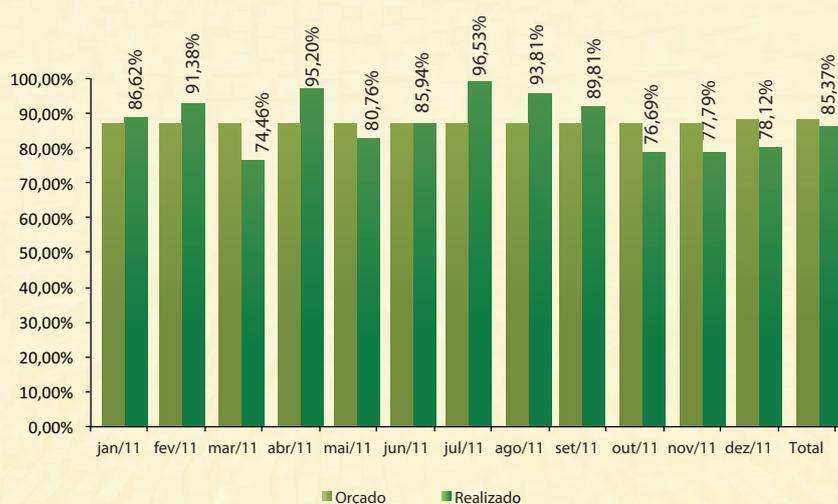




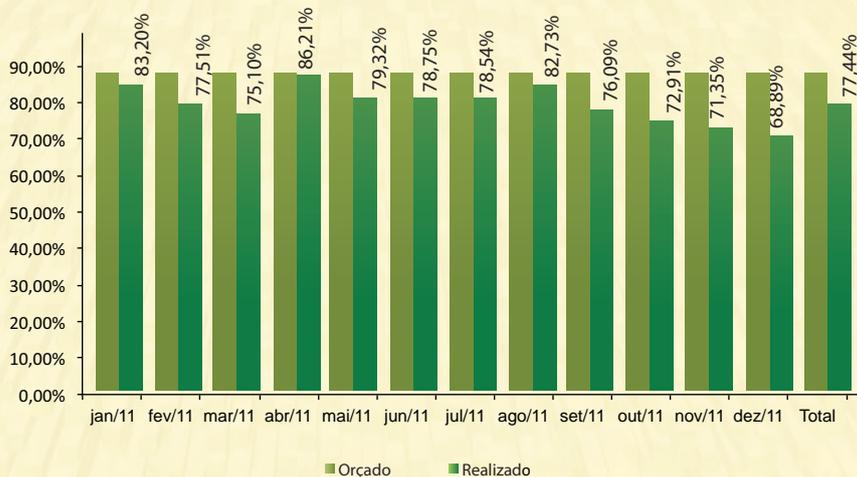
### Sinistralidade Contratos Coletivos



### Sinistralidade Coletivo Empresarial



### Sinistralidade Coletivo Por Adesão







## RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS





Ética, cooperativismo, excelência na gestão, humildade, inovação, responsabilidade socioambiental e transparência são os valores com os quais a Unimed Fortaleza atua. A Instituição prima por um relacionamento baseado na transparência e credibilidade com os 3.903 cooperados. Em 2011, com vistas a renovar a relação com o cooperado, foram promovidas novas atividades e ampliadas aquelas já realizadas. Confira as principais ações.

- **Jornada Unimed Fortaleza**

Com o objetivo de reunir os cooperados para uma prestação de contas das Diretorias, no ano de 2011, aconteceu uma edição da Jornada Unimed Fortaleza. A VI Jornada Unimed Fortaleza, em novembro, contou com a presença de 254 cooperados.

- **Bom Dia Cooperado**

O Bom Dia Cooperado é um evento realizado pela Unimed Fortaleza com o intuito de comemorar os aniversariantes do período, com um café da manhã em um hotel da cidade de Fortaleza. Desta forma, em 2011, ocorreram oito eventos com a participação de 648 cooperados.

- **Programa “Conheça Sua Cooperativa”**

Por meio do Programa “Conheça Sua Cooperativa”, o cooperado é convidado a fazer uma visita à Unimed Fortaleza. Recebidos pelo presidente, Dr. Mairton Lucena, os médicos participam de uma apresentação sobre a Cooperativa e depois são direcionados a um *tour* por toda a sede administrativa e HRU. A participação no programa é remunerada, a cada 30 minutos o cooperado recebe o valor de uma consulta.

- **Universidade Unimed Fortaleza**

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e de outros profissionais ligados à Cooperativa, a Universidade Unimed Fortaleza promoveu uma variedade de qualificações, com cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento, com vistas ao desenvolvimento profissional e à educação médica continuada. Sendo assim, nesse período, 1.203 médicos cooperados, dependentes, atendentes e outros profissionais da área da saúde participaram de diversas ações de capacitação. Veja os cursos realizados:

Médicos Cooperados - Em 2011, foram 273 médicos cooperados, 15 dependentes e 25 profissionais da área de saúde que participaram de diversas ações de capacitação.

- Conselheiros Fiscais 2011;
- Seminário Gerenciando seu Consultório Médico;
- Comunicação Oral - Básico;
- Comunicação Oral - Avançado;
- Informática - *Windows* – 1ª turma;
- Informática - *Word* – 1ª turma;
- Informática - *Power Point* – 1ª turma;
- Informática - *Excel* – 1ª turma;
- Informática - Internet e Outlook – 1ª turma;
- Informática - *Windows* – 2ª turma;
- Informática - *Word* – 2ª turma;
- Informática - *Power Point* – 2ª turma;
- Informática - *Excel* – 2ª turma;
- Informática - Internet e Outlook - 2ª turma;
- Fotografia Digital Básica - 1ª turma;
- Fotografia Digital Avançada - 1ª turma;
- I Unimedlit - Medicina e Literatura;
- Curso de Fundamentos do Vinho;
- Marketing e Educação Financeira no Consultório Médico;
- Inglês Instrumental;
- Avaliação em Novas Tecnologias de Saúde;
- 3 turmas do Curso Básico de Cooperativismo para Novos Cooperados;
- Pós-Graduação em Auditoria;
- Pós-Graduação em Gestão Hospitalar;
- Pós-Graduação em Cuidados Paliativos.

Além disso, a Universidade Unimed firmou parceria com a Universidade Estadual do Ceará, para realizar o curso de pós-graduação *lato sensu* em Cuidados Paliativos e demais cursos, e com o Senac para cursos de curta duração.

## • Benefícios

| FÉRIAS REMUNERADAS PAGAS EM 2011 |            |                     |
|----------------------------------|------------|---------------------|
| MÊS                              | QTDE.      | VALOR               |
| Janeiro                          | 124        | 539.065,85          |
| Fevereiro                        | 0          | -                   |
| Março                            | 58         | 289.807,16          |
| Abril                            | 48         | 241.939,95          |
| Mai                              | 53         | 275.316,81          |
| Junho                            | 48         | 188.199,83          |
| Julho                            | 121        | 585.365,56          |
| Agosto                           | 46         | 193.519,91          |
| Setembro                         | 87         | 423.558,46          |
| Outubro                          | 95         | 441.716,16          |
| Novembro                         | 85         | 396.261,04          |
| Dezembro                         | 0          | -                   |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>765</b> | <b>3.574.750,73</b> |

| COOPERADOS QUE UTILIZARAM RECURSOS DO OPME EM 2011 |           |                   |
|--|-----------|-------------------|
| MÊS  | QTDE.     | VALOR             |
| Janeiro  | 8         | 29.410,00         |
| Fevereiro  | 5         | 49.153,66         |
| Março  | 12        | 81.044,78         |
| Abril  | 3         | 8.581,18          |
| Mai  | 8         | 35.015,05         |
| Junho  | 3         | 11.147,50         |
| Julho  | 6         | 30.397,30         |
| Agosto   | 9         | 89.551,92         |
| Setembro   | 12        | 66.459,02         |
| Outubro  | 11        | 32.055,95         |
| Novembro   | 3         | 35.129,12         |
| Dezembro   | 15        | 50.610,00         |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>95</b> | <b>518.555,48</b> |

| COOPERADOS BENEFICIADOS COM REEMBOLSO EM 2011 |            |                   |
|---|------------|-------------------|
| MÊS   | QTDE.      | VALOR             |
| Janeiro                                       | 17         | 43.252,30         |
| Fevereiro                                     | 9          | 3.632,07          |
| Março   | 16         | 16.097,32         |
| Abril   | 11         | 3.267,08          |
| Mai   | 14         | 15.463,04         |
| Junho   | 17         | 2.592,00          |
| Julho   | 3          | 3.550,80          |
| Agosto  | 14         | 15.145,00         |
| Setembro                                      | 16         | 13.392,42         |
| Outubro                                       | 16         | 10.969,06         |
| Novembro                                      | 15         | 12.739,05         |
| Dezembro                                      | 12         | 15.831,15         |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>160</b> | <b>155.931,29</b> |



# RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES





- **Dialogando com o Colaborador**

Os colaboradores formam um dos principais pilares das empresas. Sabendo dessa importância, a Unimed Fortaleza mantém canais de comunicação interativos com os colaboradores, que divulgam a mensagem institucional em primeira mão.

- **Para Você**

*Newsletter* enviada para os e-mails dos colaboradores tornou-se uma das principais ferramentas de comunicação interna. O informativo foi criado para alinhar e padronizar a comunicação entre os setores.

- **Displays dos Elevadores**

Disponibilizados nos elevadores da Sede e HRU. Dinâmicos e objetivos, seus comunicados podem ser atualizados constantemente, devido ao dinamismo das informações.

- **Acontece Unimed**

Jornal mural afixado na Sede, Hospital, Centros Integrados de Atendimento, Laboratórios e Medicina Preventiva. O Acontece Unimed é quinzenal, elaborado em papel reciclado, em consonância com a Política de Responsabilidade Socioambiental da Cooperativa.

- **Intranet**

Dissemina a identidade organizacional, além de ser uma fonte de consulta para os colaboradores sobre valores e ações da Cooperativa. A Intranet disponibiliza informações de forma ágil e simples.

- **De Bandeja**

Com novidades da Cooperativa, dicas de saúde e eventos internos, dentre outros, o informativo mensal é destinado aos colaboradores e cooperados, entregue como papel bandeja no refeitório do Hospital.

- **Elemídia**

A mídia de elevador está no HRU e na Sede, como mais uma oportunidade de manter os colaboradores informados sobre as ações da Unimed Fortaleza. Realizada por meio de TVs de LCD nos elevadores, a mídia traz notícias e peças publicitárias da Cooperativa, além de transmitir em tempo real conteúdo do Portal Terra, como previsão do tempo, câmbio e notícias nacionais e internacionais.

- **Fórum do Colaborador**

Ferramenta disponibilizada na Intranet para que o colaborador comente assuntos e troque experiências.





A UNIMED FORTALEZA BUSCA O  
MELHOR PARA OS SEUS CLIENTES



## Treinamento e Qualificação da Equipe Comercial e Atendimento

**Programa de Excelência** - O Programa de Excelência 2011 é a ferramenta que facilita a gestão da venda de planos de saúde, auxiliando as áreas a visualizarem as alavancas que mais impactam no resultado final do negócio.

**Universidade de Vendas** - Parceria Unimed Fortaleza e Faculdade CDL. Com o objetivo de qualificar a força de vendas da área comercial, foi lançado um treinamento em parceria com a Universidade da CDL, entidade de excelente padrão de serviços e profissionais de alto nível.

Treinamento da equipe de atendentes de clínicas e hospitais de urgência dos planos autogerenciados - com palestra Atendimento Nota 10.

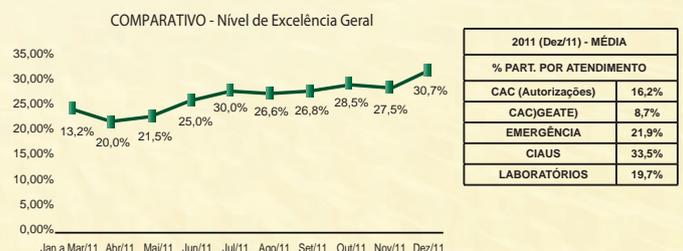
**Encontro Aracati** - Treinamento da equipe de atendentes dos hospitais, clínicas e consultórios da rede de atendimento Interplano Leste – com palestra sobre “atendimento para encantar clientes”.

## Melhoria de Processos de Atendimento

**Comitê de Satisfação dos Clientes** - O Comitê de Satisfação teve um papel fundamental no ano de 2011 para a melhoria dos processos de atendimento ao cliente. O objetivo nesse primeiro ano foi chegar ao índice geral de excelência de 30%, percentual conseguido.

### Comparativo Histórico Resultado Geral - 2010/2011

O nível de excelência geral ficou em 30,7%



\* Para o cálculo do índice considerou-se a média ponderada por atendimento.

## Programa de Melhoria Contínua no Atendimento - PMCA

O objetivo do Programa de Melhoria Contínua no Atendimento é proporcionar uma visão direcionada entre todos que compõem a Gestão da Unimed Fortaleza, para os resultados dos objetivos estratégicos.



Outras ações realizadas foram: Redução dos custos de falhas; Maior autonomia do Comitê de Satisfação do Cliente; Qualidade centrada no cliente, com análise de indicadores.

Ampliação dos serviços nos stands dos principais shoppings, como 2ª via de boleto, alterações cadastrais, informações sobre vencimento, declaração de Imposto de Renda.

Reestruturação do atendimento de linha de frente da Central de Atendimento ao Cliente.

Linha de frente única de atendimento com profissional multitarefa.

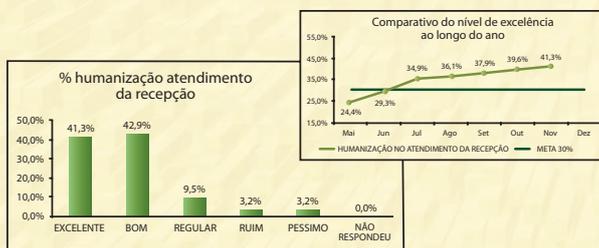
Criação do Supervisor por célula.

Criação do Assistente de Treinamento.

Criação da Célula Melhoria Contínua do Atendimento na Central de Atendimento ao Cliente.

### Resultado da pesquisa CAC/GEATE

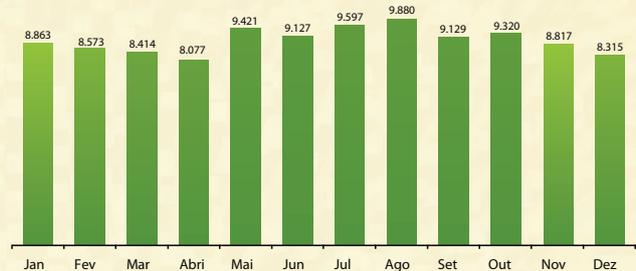
Índice da Excelência em humanização no atendimento da recepção - 41,3%



### Quantidade de atendimentos - GEAT

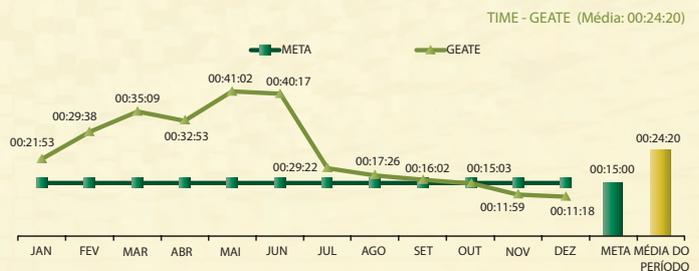


### Quantidade de atendimentos - Autorizações



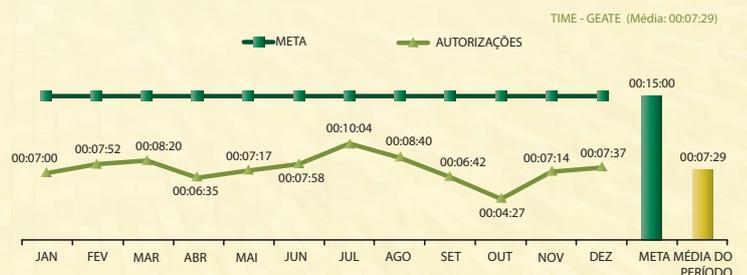
- Tempo Médio de Espera GEATE

### Tempo Médio de Espera - Central de Atendimento ao Cliente - 2011



- Tempo Médio de Espera AUTORIZAÇÕES

### Tempo Médio de Espera - Central de Atendimento ao Cliente - 2011

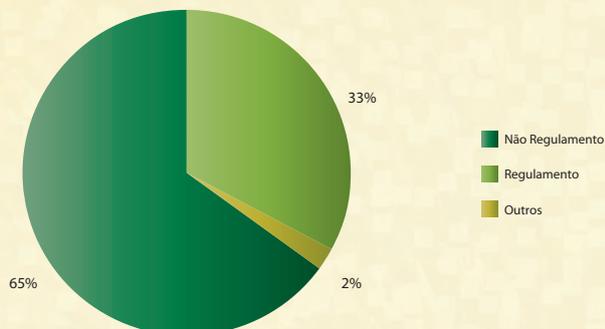


## Projetos Especiais de aumento de receitas

- Migração de Planos Não Regulamentados

A Unimed Fortaleza finalizou 2011 com 33,12% de resultados positivos relativos à base de clientes em dezembro de 2010, representando um acréscimo na receita de 38,61% (gráfico a seguir).

Quantitativo Migração X Base Inicial: 30.702 vidas  
9.550 - Mudanças de Contrato / 621 - Adaptações



Acréscimo de Receita: R\$ 883.324,98 (38,61%)



## Mudança de Acomodação, Inclusão de Opcionais (Unimed Urgente e Odontologia)

De agosto a dezembro de 2011 foi realizado um total de 1.063 mudanças de acomodação.

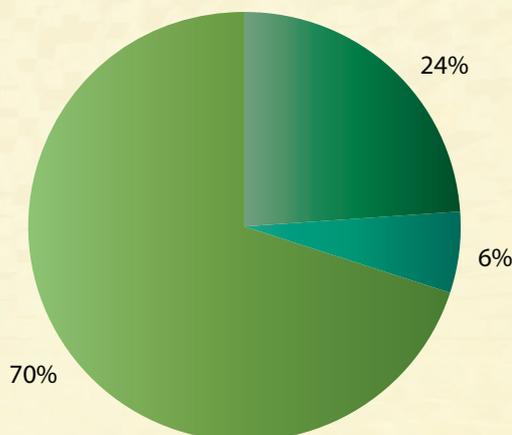
| Campanha        | Total Geral |
|-----------------|-------------|
| Regulamentação  | 3.765       |
| Mud. Acomodação | 1.063       |
| Unimed Urgente  | 544         |
| Odontologia     | 590         |

## PROGRAMA RECONQUISTA

Enviadas 20.000 malas-diretas, incluindo clientes pessoa jurídica, com perspectiva de retorno para o ano de 2012.

Quantidade de clientes ativos por contrato de julho de 2010 a dezembro de 2011

### Beneficiários Reconquista



## Marketing de relacionamento

A Diretoria Comercial implantou no ano de 2011 a Célula de Suporte Empresarial, com ferramentas interativas como *Chat*, *Service Desk*, *E-mail* e disponibilidade de seis linhas telefônicas.

Outro item de destaque é a área de Suporte Assistencial, cujo objetivo é agilizar as demandas de atendimento de intercâmbio.

1º Encontro de Líderes – O evento foi realizado em setembro reunindo os 100 maiores executivos presidentes de empresas do Estado do Ceará. Após o almoço, os convidados foram contemplados com a palestra do gênio do marketing, Philip Kotler.



**“Café com RH”** – A iniciativa possibilita a aproximação, a troca de informações e experiências entre os profissionais de RH da cidade de Fortaleza. A primeira edição, realizada em julho, trouxe Rogério Chér, diretor de RH da Natura. Já em novembro foi a vez da diretora superintendente Luiza Helena Trajano, que comanda o Magazine Luiza.

**Projeto Tapete Verde** - O projeto evita o cancelamento de clientes pessoa física através de monitoramento feito por meio de ligações telefônicas, confirmação de recebimento de faturas e cartões e eventuais insatisfações por eles sentidas, além do compartilhamento com os lojistas através de reuniões para alinhamento de resultados.



## Eventos Voltados à Promoção da Saúde Através do Esporte

**Patrocínio da 2ª Copa Unimed Fortaleza** - Fez parte do patrocínio dado ao futebol cearense, através da Federação Cearense de Futebol. A Copa deu oportunidade ao clube ganhador de ser um dos representantes do Estado na Copa do Brasil, juntamente com

o campeão cearense. A Cooperativa iniciou em 2011 o patrocínio dos times Ceará e Fortaleza, os dois maiores do Estado. Nesse mesmo ano foi lançada a campanha Clássico Rei Unimed, que tinha como garotos propaganda dois grandes torcedores: o humorista Adamastor Pitaco e o cantor Raimundo Fagner, além dos jogadores Michel, do Ceará, e Eduardo, do Fortaleza.

## Inovações na Forma de Relacionamento com o Mercado

**Criação do setor de mídias digitais** - A área, que já era responsável por ações no meio digital (portal, intranet, Youtube, Flickr, e-mail marketing, mobile marketing, TVs de conteúdo), em 2011 passou a monitorar e se relacionar com os clientes que citam a marca Unimed nas redes sociais, blogs e sites como o Reclame Aqui. Foram criados perfis de relacionamento no Twitter e no Facebook, além de ações de Gestão de Conteúdo Digital (GCD), monitoramento e interação.

**Portal Empresa** – O portal empresarial dispõe de serviços como fatura, cadastro e relatórios gerenciais, incluindo chat exclusivo para agilizar as respostas aos nossos clientes pessoa jurídica.

**Aplicativos Móveis** – Guia Médico, notícias, vídeos do Youtube, telefones de atendimento e das unidades foram disponibilizados para os dispositivos móveis iPhone e Android, a novidade também pode ser acessada via iPad.

## Campanhas Promocionais e Motivacionais

O Departamento de Marketing concebeu campanhas pontuais ao longo do ano para incrementar as vendas de varejo de 2011.

- Campanha de Férias
- Campanha dos Estudantes
- Campanha Times
- Campanha Dia das Crianças
- Campanha Dia dos Pais
- Campanha Estilo
- Campanha de Natal



## Criação da loja conceito

A loja conceito foi criada para ser padrão de qualidade e excelência, estando localizada no prédio do Armazém Esplanada, na Av. Desembargador Moreira, local de grande fluxo.

## Projeto Indique e Ganhe

Esse projeto foi direcionado aos colaboradores, com premiações atrativas para quem indicasse os planos da Unimed Fortaleza.

## Implantação do Unimed Estilo

A Unimed Fortaleza lançou uma nova modalidade de plano, com vantagens exclusivas para um público de alto nível. Tem como principais vantagens:

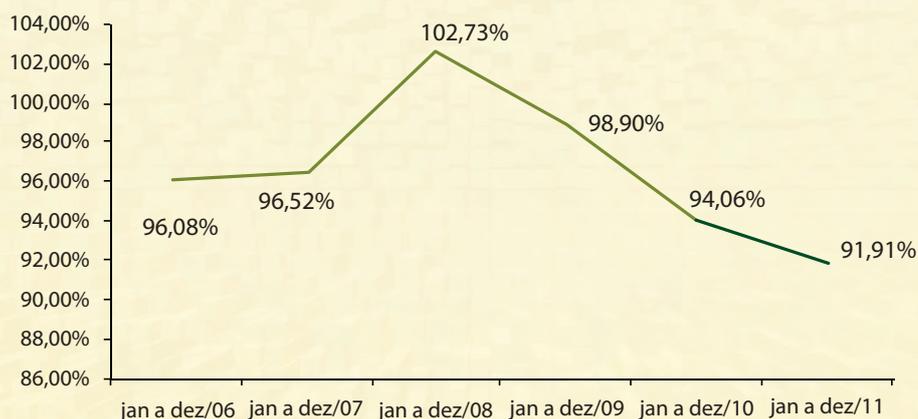
- Atendimento nos maiores Centros Médicos do país;
- Serviços exclusivos, como remoção aérea e terrestre;
- Serviços opcionais (valor extra a ser cobrado na mensalidade, por opcional);
- Odontologia;
- Seguro de Vida;
- Seguro de Viagem;
- *Check-up* executivo local e nacional;
- Abrangência nacional com rede diferenciada;
- Acomodação em apartamento;
- Oferta de produtos com coparticipação e sem coparticipação;
- Flexibilidade (reembolso e auditoria).

# Rentabilização dos contratos corporativos TOP 70

Em 2011 foram acompanhados pelo Comitê de Negociação, responsável pela análise e medidas corretivas das empresas mais deficitárias e representativas da Unimed Fortaleza, empresas Top 70.

Veja o Gráfico comparativo das melhorias apresentadas ao longo dos anos.

### Sinistralidade das TOP 70 - 2006 a 2011



Rentabilização dos contratos coletivos:

Meta de 10% de reajuste médio, sendo conseguida a aplicação de uma média de 13,48%.

### Reajuste Médio da Carteira

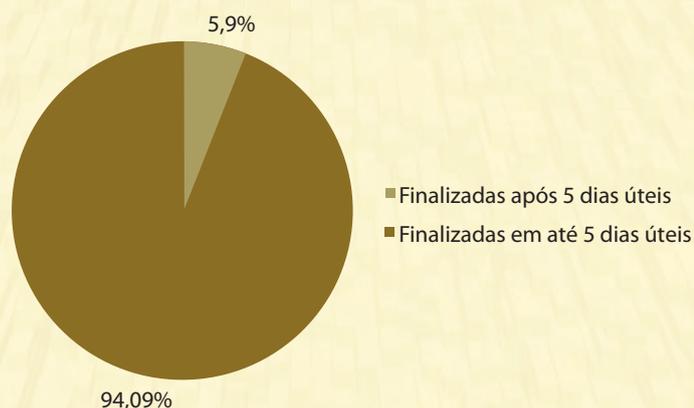


## Ouvidoria

A Ouvidoria é o recurso máximo de mediação da Cooperativa, que identifica oportunidades de melhorias, como agente de mudança organizacional, com foco na sustentabilidade do negócio. O setor recebe as Notificações de Investigação Preliminar (NIP), que envolve questões assistenciais, normatizadas pela Agência Nacional de Saúde através da RN 226. Em maio de 2011, a Ouvidoria da Unimed de Fortaleza foi convidada pela ANS a participar do projeto piloto Comunicação de Recebimento de Demanda (CRD), que trata de questões administrativo-financeiras. Ao todo, a Ouvidoria intermediou 1.369 demandas durante o ano de 2011. Mais da metade recebida pelos canais diretos (75,8%), enquanto as demais foram originadas na ANS, como pode ser observado na tabela a seguir.

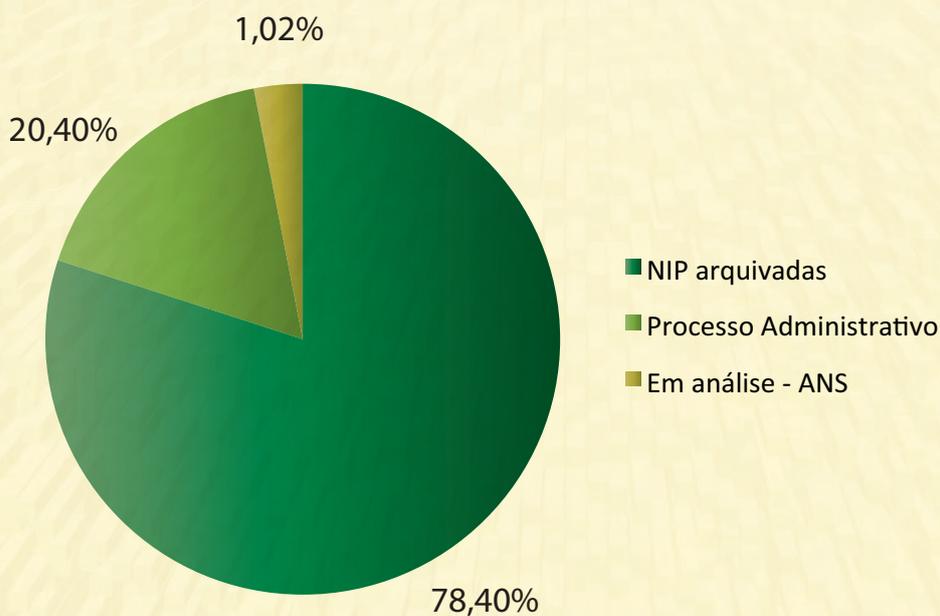
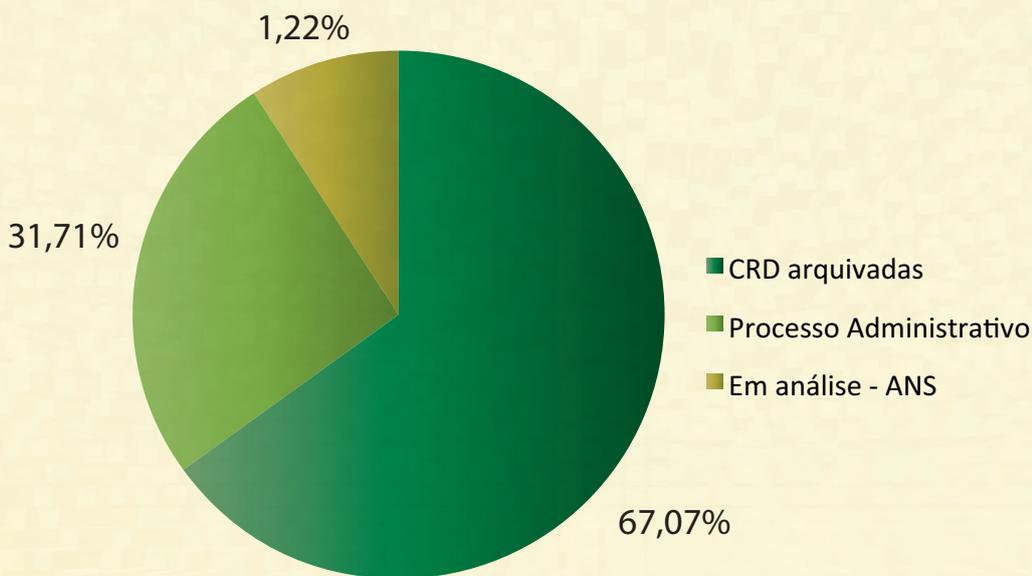
|              | JAN       | FEV       | MAR        | ABR        | MAI        | JUN        | JUL        | AGO        | SET        | OUT        | NOV       | DEZ       | TOTAL        |
|--------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|--------------|
| <b>OUVID</b> | 87        | 66        | 99         | 93         | 94         | 104        | 99         | 98         | 93         | 80         | 61        | 64        | 1.038        |
| <b>NIP</b>   | 12        | 16        | 12         | 19         | 19         | 19         | 32         | 30         | 29         | 29         | 19        | 14        | 250          |
| <b>CRD</b>   | -         | -         | -          | -          | 11         | 11         | 6          | 4          | 19         | 12         | 12        | 6         | 81           |
| <b>TOTAL</b> | <b>99</b> | <b>82</b> | <b>111</b> | <b>112</b> | <b>124</b> | <b>134</b> | <b>137</b> | <b>132</b> | <b>141</b> | <b>121</b> | <b>92</b> | <b>84</b> | <b>1.369</b> |

Com uma meta de resolução de 90%, o setor ultrapassou as expectativas, atingindo o resultado de resolução de 94,09%. Já as demandas finalizadas obtiveram índice de 100%.





Em relação às demandas NIP e CRD, a Ouvidoria obteve, respectivamente, a resolução e o arquivamento de 78,40% e 67,90%, sendo estes valores correspondentes à redução de novos processos administrativos sancionadores em trâmite na ANS. Cerca de 1% das demandas ainda estão em análise pela Agência Nacional de Saúde e podem ser arquivadas.





EM DIA COM A SOCIEDADE  
E O MEIO AMBIENTE

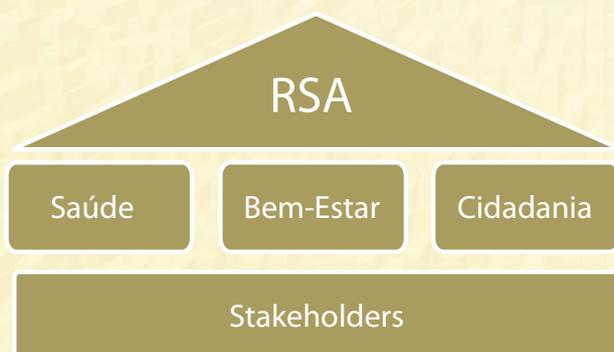




Quando uma grande empresa decide fomentar o empreendedorismo das comunidades com as quais se relaciona, inicia-se o ciclo da sustentabilidade. A Unimed Fortaleza considera que a Responsabilidade Socioambiental se define na disseminação de uma cultura de gestão responsável em sua rede de parceiros, fortalecendo os princípios do cooperativismo.

## Política de Responsabilidade Socioambiental

No que diz respeito à sua atuação, a Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza trabalha com três pilares: saúde, bem-estar e cidadania.



## Programa Memória Viva

Visa melhorar a qualidade de vida dos idosos de Fortaleza, por meio de terapia ocupacional, resgate da memória e identidade. O parceiro executor, o Lar Francisco de Assis, realiza o trabalho com

cerca de 50 voluntários. Em 2011, 100 idosos participaram de atividades desenvolvidas a partir da terapia ocupacional. O ano foi marcado pelo lançamento comercial do livro “A Tardinha”, na livraria Cultura. A publicação retrata histórias que resgatam costumes, crenças e valores de uma época que permanece viva para as mulheres e homens que frequentam o Lar Francisco de Assis. Para compor a obra, a pesquisadora e psicóloga Fátima Bertini conversou com 90 idosos, reunindo suas memórias em histórias que revelam a Fortaleza e o Ceará de outrora. “A Tardinha” foi adotado como paradidático para os alunos do Ensino Fundamental do Colégio Espaço Aberto.

## Projeto de Olho no Nosso Futuro: Educação Profissional

Prepara jovens para o mercado de trabalho na área de atendimento ao cliente, com foco na saúde. Em 2011, foram 80 beneficiados que, em sua maioria, foram inseridos no mercado de trabalho.

## Programa Saúde Ambiental: Um Olhar Sustentável pela Vida

Possui uma ação de caráter educativo e socioambiental na comunidade de Fortaleza, promove o fortalecimento da saúde, educação ambiental e conservação da



natureza de forma sustentável, respeitando a sociedade e o meio ambiente nas periferias situadas na região ribeirinha do Parque do Cocó. Mais de 100 mulheres já foram beneficiadas.

## Programa de Inclusão Digital e Cidadania

A proposta é resgatar a identidade, o hábito da leitura e interpretação de textos das crianças e adolescentes de 10 a 14 anos. Como resultado, os participantes criam um blog com as temáticas de textos criados pelos próprios alunos. Em 2011, o Programa beneficiou 22 filhos de funcionários.

## Participação no Movimento Nós Podemos Ceará

O Movimento Nós Podemos Ceará tem a proposta de contribuir com os Oito Objetivos do Milênio, definidos por líderes de 191 países durante a reunião da Cúpula do Milênio e que tem como prioridade oito metas. A Unimed Fortaleza faz parte do Núcleo Gestor Executivo Nós Podemos Ceará, que monitora e avalia todos os esforços das políticas públicas, privadas e do terceiro setor em prol do alcance dos objetivos.

## Ações Internas - Programa Voluntariado para Cooperados e Colaboradores

Incentiva e apoia o envolvimento dos colaboradores e cooperados, em atividades voluntárias na comunidade. O desafio da Unimed Fortaleza é que o voluntariado seja exercido por meio de projetos estruturados, estratégica e metodologicamente.

## Programa de Consumo Consciente

O Programa Consumo Consciente é desenvolvido pela área de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza com o objetivo de construir uma cultura de práticas ecologicamente corretas e socialmente responsáveis dentro do ambiente de trabalho.

## Comitê de Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Em abril de 2011, foi criado o Comitê de Resíduos Sólidos, com escopo de estabelecer uma sistemática de gerenciamento e acompanhamento adequado dos resíduos sólidos da Unimed



Fortaleza numa visão corporativa. Até o final do ano, um total de 8.877,5 kg de resíduos recicláveis foram separados em todas as unidades de atendimento, correspondendo a R\$ 2.022,24, referentes a sua comercialização. Isso representa que mais de 8 toneladas de resíduos não tiveram destinação final em aterros sanitários, contribuindo assim para um meio ambiente ecologicamente equilibrado.

## Programa Carbono Zero

O Programa é uma parceria com o Instituto Unimed Fortaleza e tem como objetivo compensar a emissão de gases de efeito estufa (CO<sub>2</sub>) liberados pela Cooperativa, por meio de reflorestamento e recuperação de áreas degradadas, através de plantio de árvores nativas, promovendo, assim, a preservação e a conservação do meio ambiente e da sua biodiversidade.

## Ações Filantrópicas

A 10ª Campanha de Solidariedade “Um Santo Remédio” arrecadou 5.002 caixas de remédios. Os medicamentos foram entregues ao Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo. Nestes dez anos de campanha, foram arrecadadas e doadas mais de 68 mil caixas de medicamentos. O vencedor de doações, mais uma vez, foi o Dr. Joaci Medeiros de Freitas.

## Parceria com Entidades - Fortalecimento Institucional

Além das tecnologias sociais, a Unimed Fortaleza investe no fortalecimento institucional das seguintes entidades: Abrinq, Iprede, Associação Elos da Vida, Associação Maria Mãe da Vida (AMMV), Agência da Boa Notícia e Instituto de Apoio ao Queimado (IAQ).

## 1 - INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL

| Indicadores   | 2011       |            | 2010       |            |
|---|------------|------------|------------|------------|
|   | Cooperados | Empregados | Cooperados | Empregados |
| Nº de pessoas na Cooperativa em 31/12                               | 3.898      | 2.668      | 3.680      | 2.269      |
| Nº de admissões durante o período                                   | 255        | 973        | 65         | 664        |
| Nº de saídas e demissões durante o período                          | 27         | 506        | 10         | 414        |
| Faixa etária dos empregados menos de 18 anos                        | -          | 9          | -          | 14         |
| De 18 a 35 anos   | -          | 1.678      | -          | 1.354      |
| De 36 a 60 anos   | -          | 982        | -          | 883        |
| Maiores de 61 anos  | -          | 5          | -          | 8          |
| Nº de trabalhadores(as) terceirizados(as)                           | -          | 206        | -          | 437        |
| Nº de pessoas com funções administrativas                           | 104        | 2.153      | 53         | 2.269      |
| Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas | 28         | 28         | 20         | 20         |
| Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas   | -          | -          | -          | -          |
| Escolaridade dos empregados não alfabetizados                       | -          | -          | -          | -          |
| Com ensino fundamental  | -          | 18         | -          | 44         |
| Com ensino médio  | -          | 1.764      | -          | 1.385      |
| Com ensino técnico  | -          | 0          | -          | 0          |
| Com nível superior  | -          | 789        | -          | 400        |
| Pós-graduados   | -          | 97         | -          | 91         |
| Nº de mulheres que trabalham na Cooperativa                         | 28         | 1932       | 20         | 1.699      |
| % de mulheres em cargos de chefia                                   | -          | 72,41%     | -          | 52,45%     |
| Remuneração média das mulheres                                      | -          | 1.178,67   | -          | 1016,45    |
| Remuneração média dos homens  | -          | 1.442,69   | -          | 1334,13    |
| Nº de negros que trabalham na Cooperativa                           | -          | 2.668      | -          | 1.987      |
| % de negros em cargos de chefia                                     | -          | 3,56%      | -          | 98         |
| Remuneração média dos(as) negros(as)                                | -          | 1.268,00   | -          | 1200,71    |
| Remuneração média dos(as) brancos(as)                               | -          | 1.268,00   | -          | 1.200,71   |
| Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade         | -          | 97         | -          | 93         |

## 2 - INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO

| Indicadores   | 2011  | 2010  |
|---|---|---|
| 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, desconto parcelado     | <input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado     |
| Valor da maior produção repassada ao(a) cooperado(a)          | 96.796,76   | 82.558,81   |
| Valor da menor produção repassada ao(a) cooperado(a)          | 53,00   | 50,00   |
| Valor da maior remuneração paga ao(à) administrador(a)        | 10.918,14   | 10.918,14   |
| Valor da menor remuneração paga ao(à) administrador(a)        | 236,00  | 253,94  |
| Valor do maior salário pago ao(à) empregado(a)                | 12.209,75   | 10.918,14   |
| Valor do menor salário pago ao(à) empregado(a)                | 236,00  | 218,41  |
| Destino das sobras  | <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) | <input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as) |
|   | <input 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"/> Reserva legal                 | <input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal                 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        |
| Quantidade de Assembleias realizadas:                         | 2   | 1   |
| % Frequência médica nas assembleias pelos(as) cooperados(as): | 7,97%   | 47,20%  |
| 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 type="checkbox"/> Reforma Estatuto                         | <input 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                           |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        |
| Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa:              | <input type="checkbox"/> Conselho técnico                         | <input type="checkbox"/> Conselho técnico                         |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidade     | <input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidade     |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo              | <input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo              |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva           | <input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva           |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        | <input checked="" type="checkbox"/> Outros                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Renovação dos cargos diretivos (conselho):   | <input type="checkbox"/> 1/3   | <input type="checkbox"/> 1/3   |
|  | <input type="checkbox"/> 2/3   | <input checked="" type="checkbox"/> 2/3  |
|  | <input type="checkbox"/> Total   | <input type="checkbox"/> Total   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Sem renovação  | <input type="checkbox"/> Sem renovação   |
|  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  |
| Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:                           | <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   |
|  | <input type="checkbox"/> Outra   | <input type="checkbox"/> Outra   |
| Critério principal para admissão de novos(as) cooperados(as):                      | <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   |
|  | <input type="checkbox"/> Participação na comunidade  | <input type="checkbox"/> Participação na comunidade  |
|  | <input type="checkbox"/> Outro   | <input type="checkbox"/> Outro   |
| Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):                      | <input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo  | <input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo  |
|  | <input type="checkbox"/> Outros  | <input type="checkbox"/> Outros  |
| Espaços de representação do cooperativismo em que a Cooperativa atua:              | <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 checked="" type="checkbox"/> OCES   | <input checked="" type="checkbox"/> OCES   |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais   | <input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais   |
|  | <input type="checkbox"/> outros  | <input type="checkbox"/> outros  |
| Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional: | 3.210  | 2955   |
| A Cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:   | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<br><input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Outros apoios | <input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria<br><input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos<br><input type="checkbox"/> Não<br><input type="checkbox"/> Outros apoios |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 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"/> Sescop/OCB                               | <input checked="" type="checkbox"/> Sescop/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                               |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/<br>cooperativas(sócios)      | <input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/<br>cooperativas(sócios)      |
| <input type="checkbox"/> Outros   | <input type="checkbox"/> Outros  |  |
| Nº Total de Acidentes de Trabalho   | 12   | 23   |
| Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?                                 | <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 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões                 | <input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões                 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> Outras                                   | <input checked="" type="checkbox"/> Outras                                   |
| A participação de cooperados(as) no planejamento da Cooperativa:  | <input type="checkbox"/> Não ocorre  | <input type="checkbox"/> Não ocorre  |
|   | <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                           |
| A Cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:      | <input type="checkbox"/> Não   | <input type="checkbox"/> 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    |
| A Cooperativa estimula educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores (as) | <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)    |



### 3 - INDICADORES ECONÔMICOS

| <b>Indicadores (em R\$)</b>                   | <b>2011</b>    | <b>2010</b>    |
|---|----------------|----------------|
| Ingressos e receitas brutos                   | 988.556.604,88 | 809.857.676,43 |
| Ingressos repassados                          | 10.293,94      | 4.720,35       |
| Receita sobre aplicação financeira em 31/12   | 6.484.980,29   | 4.718.968,60   |
| Total das dívidas em 31/12                    | 603.925.066,85 | 536.665.334,83 |
| Patrimônio da Cooperativa                     | 730.079.959,85 | 655.785.605,02 |
| IR retido sobre produção de cooperado         | 49.508.929,46  | 42.503.708,81  |
| INSS retido sobre produção de cooperado       | 9.685.409,98   | 8.727.822,16   |
| Patrimônio de terceiros                       | 0,00           | 0,00           |
| Impostos e contribuições                      | 9.178.530,79   | 8.846.548,37   |
| Remuneração dos(as) cooperados(as)            | 191.353.913,58 | 192.755.191,70 |
| Folha de pagamento/salário e encargos         | 58.709.179,13  | 35.861.482,16  |
| Valor de capital para ingresso na Cooperativa | 40.000,00      | 40.000,00      |
| Sobras ou perdas do exercício                 | 931.856,87     | 1.228.587,27   |
| Fundos  | 75.371.972,80  | 76.595.808,03  |

#### 4 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

| Indicadores   | 2011          |               | 2010          |               |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
|   | Cooperados    | Empregados    | Cooperados    | Empregados    |
| Alimentação   | 67.678,18     | 7.349.441,51  | 122.366,36    | 5.909.298,85  |
| Saúde   | 8.651.474,71  | 6.695.667,96  | 8.569.576,80  | 4.344.960,00  |
| Transporte  | -             | 2.381.027,30  | -             | 1.699.093,00  |
| Segurança no Trabalho   | 463.483,66    | 6.915.660,97  | 1.101.700,00  | 739.130,46    |
| Investimento em cultura ou lazer                              | 930.086,91    | 569.974,42    | 368.240,00    | 478.386,60    |
| Nº de beneficiados  | 4.850         | 2.749         | 4.810         | 5.103         |
| Educação/Alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior | -             | 9.277,00      | -             | 48.525,36     |
| Nº de beneficiados  | -             | 26            | -             | 19            |
| Capacitação Profissional                                      | 543.790,76    | 317.701,71    | 279.322,40    | 189.895,06    |
| Nº de beneficiados  | 2.336         | 4.699         | 2.145         | 3.292         |
| Capacitação em Gestão Cooperativa                             | 59.105,19     | 1.360,00      | 144.880,86    | 31.650,00     |
| Nº de beneficiados  | 271           | 240           | 553           | 180           |
| Estagiários   | -             | 378.072,00    | -             | 542.880,00    |
| Nº de Estagiários em 31/12                                    | -             | 89            | -             | 87            |
| Nº de Estagiários efetivados no período                       | -             | 18            | -             | -             |
| Jovem Aprendiz  | -             | 1.724.853,60  | -             | 209.484,00    |
| Nº de aprendizes em 31/12                                     | -             | 246           | -             | 69            |
| Creche ou auxílio creche                                      | -             | 251.467,24    | -             | 200.739,40    |
| Ações ambientais relativas a produção/ operação               | -             | 6.968.135,91  | -             | 6.643.355,60  |
| Seguro de Vida  | -             | 28.066,59     | -             | -             |
| Previdência Privada   | -             | -             | -             | -             |
| Bonificações  | -             | -             | -             | -             |
| Outros custos   | -             | -             | -             | 26.000,00     |
| Total de beneficiários  | 7.457         | 8.067         | 5.349         | 4.032         |
| Total dos investimentos sociais internos                      | 10.184.457,57 | 33.740.706,21 | 10.586.086,42 | 21.063.398,33 |

## 5 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

| <b>Indicadores Externos</b>   | <b>2011</b>   | <b>2010</b>   |
|---|---------------|---------------|
| <b>Compras de outras cooperativas</b>   | 4.105.197,06  | 4.220.595,26  |
| <b>Venda de bens e outros serviços terceirizados</b>  | -             | -             |
| <b>Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos</b>                                     | 2.902.194,70  | 2.620.189,80  |
| <b>Investimento em Saúde</b>  | 369.728,12    | 295.113,28    |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 3.675         | 3.059         |
| Nº de entidades beneficiadas  | 35            | 35            |
| <b>Investimentos em programas de alimentação</b>  | -             | -             |
| Nº de pessoas beneficiadas  | -             | -             |
| Nº de entidades beneficiadas  | -             | -             |
| <b>Investimentos em educação/alfabetização</b>  | -             | -             |
| Nº de entidades beneficiadas  | -             | -             |
| Nº de entidades beneficiadas  | -             | -             |
| <b>Investimentos em capacitação profissional</b>  | 446.183,55    | 324.263,92    |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 2.751         | 2.503         |
| Nº de entidades beneficiadas  | 35            | 26            |
| <b>Investimentos em esportes</b>  | 501.157,26    | 163.513,20    |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 3.155         | 3.350         |
| Nº de entidades beneficiadas  | 35            | 35            |
| <b>Investimentos em cultura/lazer</b>   | 383.219,00    | 95.707,03     |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 4.744         | 3.500         |
| Nº de entidades beneficiadas  | 37            | 22            |
| <b>Gastos com ações sociais/filantropia (financeiras, produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias</b> | 124.224,00    | 146.319,00    |
| Nº de pessoas beneficiadas  | 13.076        | 20.038        |
| Nº de entidades beneficiadas  | 45            | 43            |
| <b>Outros</b>   | 1.698.484,26  | 2.630.983,50  |
| <b>Total de entidades beneficiadas</b>  | 187           | 161           |
| <b>Total de beneficiários</b>   | 27.401        | 32.450        |
| <b>Total dos investimentos sociais externos</b>   | 10.530.387,95 | 10.566.684,89 |

## 6 – OUTRAS INFORMAÇÕES

| Outras Informações  | 2011   | 2010   |
|---|--|--|
| A previdência privada contempla:  | <input type="checkbox"/> Direção<br><input type="checkbox"/> Cooperados<br><input type="checkbox"/> Direção e empregados<br><input type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados               | <input type="checkbox"/> Direção<br><input type="checkbox"/> Cooperados<br><input type="checkbox"/> Direção e empregados<br><input type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados               |
| A participação nas sobras e resultados contempla:   | <input type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados<br><input type="checkbox"/> Cooperados e empregados<br><input type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados | <input type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Cooperados<br><input type="checkbox"/> Cooperados e empregados<br><input type="checkbox"/> Empregados<br><input type="checkbox"/> Direção, cooperados e empregados |
| Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa foram definidos por:                                      | <input type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência<br><input type="checkbox"/> Todos os empregados   | <input type="checkbox"/> Direção<br><input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência<br><input type="checkbox"/> Todos os empregados   |
| Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:  | <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Todos+CIPA<br><input type="checkbox"/> Todos os empregados   | <input checked="" type="checkbox"/> Direção e gerência<br><input checked="" type="checkbox"/> Todos+CIPA<br><input type="checkbox"/> Todos os empregados   |
| Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a Cooperativa:   | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT<br><input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT  | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT<br><input type="checkbox"/> Incentiva e segue a OIT  |
| Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Cooperativa: | <input type="checkbox"/> Não são considerados<br><input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos<br><input type="checkbox"/> São exigidos  | <input type="checkbox"/> Não são considerados<br><input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos<br><input type="checkbox"/> São exigidos  |
| Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Cooperativa:                                   | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input type="checkbox"/> Apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva  | <input type="checkbox"/> Não se envolve<br><input type="checkbox"/> Apoia<br><input checked="" type="checkbox"/> Organiza e incentiva  |

## 6 - OUTRAS INFORMAÇÕES

|   | 2011           | 2010          |
|---|----------------|---------------|
| <b>Atendimentos de intercâmbio prestados por outras cooperativas</b>  | 107.448.473,42 | 93.065.557,61 |
| <b>Vendas a outras cooperativas</b>   | 140.379,48     | 707.066,28    |
| <b>Número total de reclamações e críticas de consumidores</b>   |                |               |
| a) Na Cooperativa   | 7.203          | 9.138*        |
| b) ANS  | 331            | 0             |
| c) No Procon  | 167            | 303           |
| d) Na justiça   | 1.065          | 1.425         |
| <b>Número de reclamações e críticas solucionadas</b>  |                |               |
| a) Na Cooperativa - 2.239   | 7.203          | 9.138         |
| b) ANS  | 251            | 0             |
| c) No Procon  | 96             | 34            |
| d) Na Justiça   | 1.305          | 648           |
| <b>Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou Justiça</b> | 342.000,00     | 110.000,00    |
| <b>Número total de ações trabalhistas movidas por empregados</b>  | 25             | 37            |
| a) Processos julgados procedentes   | 06             | 15            |
| b) Processos julgados improcedentes   | 19             | 24            |
| <b>Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação</b>                                   | R\$ 10.367,80  | 69.320,33     |

\* O número total de reclamações e críticas de consumidores na Cooperativa em 2010 foi de 9.138, e não de 1.668.

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

| <b>(A) Geração de Riqueza</b>   | 31/12/2011 | 31/12/10    |
|---|------------|-------------|
| <b>A) Ingressos e Receitas</b>  | 907.516    | 760.394     |
| A.1) Contraprestações emitidas líquidas                                     | 749.490    | 630.647     |
| A.2) Demais Ingressos e Receitas  | 168.490    | 135.667     |
| A.3) Ingressos e Receitas não operacionais                                  | 2.543      | 1.979       |
| A.4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa<br>Reversão/Constituição | (13.007)   | (7.899)     |
| <b>B) Variações das Provisões Técnicas</b>                                  | 176        | (14.691,00) |
| B.1) Provisões de risco   | 0          | 14.958,00   |
| B.2) Provisão de remissão   | (176)      | (267)       |
| B.3) Outras   | -          | -           |
| <b>C) Receita Líquida Operacional</b>                                       | 907.339    | 775.085     |
| <b>D) Eventos/Dispêndios e Despesas</b>                                     | 533.561    | 442.938     |
| D.1) Eventos indenizáveis líquidos  | 384.525    | 316.289     |
| D.2) Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados             | 2.090      | 2.102       |
| D.3) Outros dispêndios/ despesas operacionais                               | 146.946    | 124.547     |
| <b>E) Insumos Adquiridos de Terceiros</b>                                   | 39.064     | 38.644      |
| E.1) Despesas de comercialização  | 7.342      | 5.109       |
| E.2) Variação das despesas comercialização diferidas                        | -          | -           |
| E.3) Despesas com serviços de terceiros                                     | 9.000      | 13.095      |
| E.4) Materiais, energia e outras despesas administrativas                   | 18.721     | 18.691      |
| E.5) Provisão para contingência – administrativas                           | -          | -           |
| E.6) Despesas financeiras   | 3.997      | 1.777       |
| E.7) Despesas não operacionais/ despesas patrimoniais                       | 4          | (28)        |
| E.8) Perda barra/recuperação de valores ativos                              | -          | -           |
| <b>F) Valor Adicionado Bruto</b>  | 334.715    | 293.503     |
| <b>G) Depreciação e Amortização</b>   | 2.775      | 6.181       |
| <b>H) Valor Adicionado Líquido Produzido pela Entidade</b>                  | 331.940    | 287.322     |
| <b>I) Valor Adicionado Recebido/Cedido em Transferência</b>                 | 11.128     | 9.294       |
| I.1) Receitas Financeiras   | 11.036     | 9.084       |
| I.2) Resultado de equivalência patrimonial                                  | 92         | 66          |
| I.3) Outras   | -          | 144         |
| <b>Valor Adicionado Total distribuir (H+I)</b>                              | 343.067    | 296.616     |

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

| <b>(B) Distribuição de Riqueza</b>                                 | <b>31/12/2011</b> | <b>31/12/10</b> |
|--|-------------------|-----------------|
| <b>A) Remuneração do trabalho</b>                                  | <b>292.232</b>    | <b>256.323</b>  |
| A 1) Cooperados  | <b>221.362</b>    | <b>207.507</b>  |
| A 1. 1) Produção (consultas e honorários)                          | 221.263           | 207.443         |
| A 1. 2) Benefícios   | 99                | 64              |
| A 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados                         | <b>70.870</b>     | <b>48.816</b>   |
| A 2. 1) Salários, 13º, Férias etc                                  | 50.100            | 35.861          |
| A 2. 2) Benefícios   | 16.535            | 9.912           |
| A 2. 3) FGTS   | 4.225             | 3.043           |
| A 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados               |                   | -               |
| <b>B) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições</b>    | <b>24.623</b>     | <b>19.163</b>   |
| B 1) Federais  | 20.728            | 15.723          |
| B 1. 1) Previdência Social   | 14.432            | 10.316          |
| B 1. 2) Outros   | 6.296             | 5.407           |
| B 2) Estaduais   | 16                | 13              |
| B 3) Municipais  | 3.879             | 3.427           |
| <b>C) Contribuições para a sociedade</b>                           | <b>10.530</b>     | <b>10.567</b>   |
| <b>D) Remuneração de capitais de terceiros</b>                     | <b>4.314</b>      | <b>1.209</b>    |
| D 1) Juros   | 3.175             | 462             |
| D 2) Aluguéis  | 1.139             | 747             |
| D 3) Outros (royalties, direitos autorais)                         | -                 | -               |
| <b>E) Remuneração de capitais próprios</b>                         | <b>11.368</b>     | <b>9.354</b>    |
| E 1) Juros sobre capital próprio                                   | -                 | -               |
| E 2) Constituição de reservas e fundos                             | 10.436            | 8.125           |
| E 3) Sobras / Perdas líquidas à disposição da AGO                  | 932               | 1.229           |
| <b>(II) Valor adicionado total distribuído (A + B + C + D + E)</b> | <b>343.067</b>    | <b>296.616</b>  |



# HOSPITAL REGIONAL UNIMED





O Hospital Regional Unimed (HRU), com 12 anos de atuação junto à sociedade, tem traçado uma trajetória cada vez mais significativa na prestação de serviços voltados à assistência em saúde. Prova disso é a obtenção de prêmios e conquistas nos últimos anos. O HRU é o maior hospital de todo o Sistema Unimed no Brasil e o único no Ceará a contar com Nível 3 (excelência), máximo, em Acreditação Hospitalar, certificado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o que comprova ainda mais a qualidade de atendimento e segurança aos pacientes. Conheça outras realizações e conquistas do Hospital Regional Unimed em 2011:

## Conquistas

Inauguração da Ala Norte, do 8º andar, com implantação da UTI Cardiológica e salas de Hemodinâmica, transformando todo o espaço em um complexo especializado em serviços cardíacos.

Um ano de funcionamento do Grupo Roda de Vida para o apoio a pacientes e familiares da Unidade de Oncologia e Hematologia do HRU, com o intuito de ampliar o conhecimento sobre os tratamentos, orientar e esclarecer os familiares com relação às normas e rotinas da instituição, além de promover a troca de experiências.

Aumento da quantidade de leitos no período de 2006 a 2011, sendo registrado um acréscimo de 47%.

Criação da Galeria do Bebê, no portal [www.hospitalregionalunimed.com.br](http://www.hospitalregionalunimed.com.br), espaço de mídia visual que disponibiliza

imagens dos bebês nascidos no HRU. A página permite que os pais possam cadastrar os dados do recém-nascido, como peso, altura, nome dos pais, data de nascimento, entre outras informações. Além disso, disponibiliza acesso aos amigos e familiares para postarem mensagens para a família e, em especial, para o bebê.

Realização contínua de Pesquisa de Satisfação com os pacientes internados e eletivos (Emergência/Centro de Imagem) do HRU.

Adoção dos principais Protocolos Assistenciais (SEPSE/IAM/AVCI).

Adoção do Plano de Assistência Multidisciplinar (PAM), com Consultório de Enfermagem para avaliação na internação dos pacientes eletivos.

Implantação do Sistema de Classificação de Prognósticos de Pacientes nas UTIs.

Serviço de Segurança Medicamentosa via Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e Farmácia, rastreando medicações de risco.

Sedimentação de 7 pacotes (*bundles*) do *Institute for Healthcare Improvement*.

Aquisição de uma Hemodinâmica, capaz de realizar exames 3D e de tomografia, um set de videocirurgia com imagem HD (High Definition), sistemas de monitorização de parâmetros vitais e respiradores de última geração.



## Alguns Reconhecimentos

Escolhido pelo renomado Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para ser um dos hospitais líderes do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente, em reconhecimento às práticas que vem desenvolvendo para redução de riscos aos pacientes, tempo de internação e taxa de mortalidade.

Conquistou pela 8ª vez, sendo a 7ª consecutiva, o Selo Hospital Best, conferido pela Associação Brasileira de Marketing em Saúde (ABMS), nas categorias Hospital Regional do Ano, Maternidade Regional do Ano e Centro de Diagnósticos.

Selo Ouro, da 3M do Brasil, que atesta a segurança dos procedimentos de tricotomia segura, eletrocirurgia segura e esterilização.

Recebeu convite para participar do Programa de Acreditação Hospitalar Internacional Canadense.

Foi também reconhecido internacionalmente, por meio do prêmio *Proof Not Promises* (PNP), da *General Electric* (GE), pelas boas práticas ambientais e redução de custos.

O HRU tem a segunda maior emergência do Estado, ficando abaixo apenas do Instituto Dr. José Frota - IJF, em número

de atendimentos (média de 17.170 atendimentos mensais, em 2011).

Referência e sentinela com reservas de leitos para a presidente da República e outros chefes de Estado.

## Serviços / Relacionamento

Realização periódica de Reuniões do Corpo Clínico do HRU.

Realização de sessões clínicas de diversas especialidades para profissionais da saúde.

Realização do Hospital Tour, canal de acolhimento de visitantes de outras instituições, Unimeds e empresas, para conhecimento das unidades e serviços do HRU.

Realização de projetos de relacionamento como "Conheça Sua Cooperativa" e "Novos Cooperados", nos quais os cooperados podem conhecer a estrutura e funcionamento do Hospital.



# UNIMED LAR/UNIMED URGENTE



## Unimed Lar

Há doze anos a Unimed Fortaleza criou o serviço de Atendimento Domiciliar, o Unimed Lar, que está instalado na Ala Norte do 9º andar do Hospital Regional Unimed. O objetivo principal é antecipar a alta hospitalar, colaborando com a melhor ocupação dos leitos hospitalares (maior rotatividade), com redução das reinternações, oferecendo conforto aos pacientes, além de contribuir com a gestão dos custos assistenciais da Cooperativa. O serviço é realizado por meio de visitas multidisciplinares, tendo como focos o atendimento humanizado e a qualidade em saúde, realizando as atividades:

### Internamento Domiciliar

Conjunto de atividades prestadas no domicílio, caracterizadas pela atenção em tempo integral ao paciente com quadro clínico mais complexo e com necessidade de tecnologia especializada.

### Assistência Domiciliar

Conjunto de atividades de caráter ambulatorial, programadas e continuadas desenvolvidas em domicílio.

Considerando o grupo de pacientes atendidos na modalidade de Assistência Domiciliar, destacamos:

### Assistência de Enfermagem

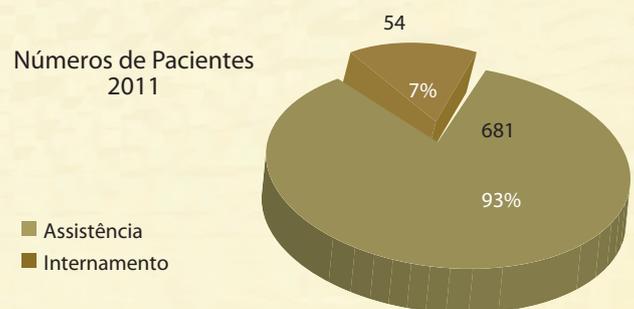
Assistência a pacientes admitidos para término ou início de antibioticoterapia venosa hospitalar.

## Assistência Oncológica

Assistência aos pacientes oncológicos que recebem medicação de suporte quimioterápico e/ou quimioterapia oral.

Educação Continuada de Cuidadores e Auxiliares de Enfermagem.

Monitoramento telefônico ativo e receptivo por profissionais.





## Unimed Urgente

Com 14 anos de atividade, o serviço Unimed Urgente é líder no mercado e oferece assistência médica de urgência e emergência pré-hospitalar para seus clientes, atuando 24 horas por dia, na região urbana de Fortaleza.

### Serviços Disponíveis

Urgência e Emergência.

Remoções inter-hospitalares.

Remoções para exames.

Atendimento médico escolar AME (área protegida destinada a escolas de ensino privado, com cobertura pré-hospitalar de colaboradores, alunos matriculados e visitantes que se encontrarem nas dependências internas das escolas).

Área Protegida (cobertura pré-hospitalar da área interna de empresas, tais como indústrias, escolas, hotéis, restaurantes, shoppings, dentre outros, resguardando colaboradores, clientes e visitantes).

Atendimento a eventos (cobertura de eventos diversos, bem como jogos dos campeonatos estadual e brasileiro).

### Cobertura

Cobertura terrestre na região urbana de Fortaleza.

Cobertura aérea em todo o território nacional.

### Inovação Tecnológica

Implantação do novo Sistema de Regulação Médica.

Implantação da área de Rastreamento e Otimização de rotas.

### Estrutura Física

Reforma da sede do Unimed Urgente – base HRU visando:

Melhor utilização do espaço físico com aumento da capacidade e conforto na acomodação da equipe assistencial; Modernização das salas (conforto) da equipe assistencial, regulação médica, e demais dependências operacionais do Unimed Urgente; Melhoria do processo de segurança no acesso restrito e codificado aos colaboradores e incremento do circuito interno e externo de câmeras de monitorização, incluindo a garagem das UTI's; Modernização dos móveis, utensílios, instalações elétricas e hidráulicas.

| Modalidades de Atendimento (2011)   | Total por Atendimento | %           |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Atendimento Domiciliar              | 3453                  | 33,52%      |
| Orientação Telefônica               | 2865                  | 27,81%      |
| Remoção Simples                     | 1315                  | 12,76%      |
| Remoção p/ Exame sem Médico         | 843                   | 8,19%       |
| Remoção p/ Exame com Médico         | 174                   | 1,69%       |
| Transf. Inter-Hosp. sem Médico      | 1058                  | 10,27%      |
| Transf. Inter-Hosp. com Médico      | 465                   | 4,52%       |
| Remoção Aeroporto / Hospital        | 13                    | 0,13%       |
| Remoção Aérea                       | 11                    | 0,11%       |
| Área Protegida                      | 7                     | 0,06%       |
| Transf. Inter-Municipal             | 2                     | 0,02%       |
| Desistência do Solicitante          | 22                    | 0,21%       |
| Eventos Realizados                  | 72                    | 0,70%       |
| <b>Total de Pacientes Atendidos</b> | <b>10300</b>          | <b>100%</b> |



| DADOS UNIMED URGENTE - HISTÓRICO  |               |               |               |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                                   | 2009          | 2010          | 2011          |
| <b>Cientes Unimed Urgente</b>     | <b>59.551</b> | <b>65.781</b> | <b>66.466</b> |
| <b>Quantidade de Atendimentos</b> | <b>8.868</b>  | <b>9.356</b>  | <b>10.300</b> |

### Resultado Unimed Urgente -2011



\*Dezembro/11: utilizada a média mensal.





## UNIDADES DE ATENDIMENTO





Os cinco Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) estão localizados em pontos estratégicos da região metropolitana da capital e abrigam diversos serviços da Unimed Fortaleza. Os CIAUs abrigam postos de coleta do laboratório, terapias assistenciais com atendimento de nutrição, fonoaudiologia e psicologia, centrais de atendimento ao cliente e as Unidades de Atendimento (UNAs), que são portas de entrada para os clientes dos planos autogerenciados.

A Unimed Fortaleza concluiu 2011 com 64.011 clientes na carteira dos planos autogerenciados, com uma média mensal de 18.978 atendimentos assistenciais, que representaram, em média, 90% das consultas eletivas dos clientes dos produtos autogerenciados.

Foram realizadas reformas nos CIAUs Parangaba e Oliveira Paiva, proporcionando aumento de consultórios e guichês de atendimento, instalação de salas para atendimento ao cliente e ampliação das recepções, objetivando melhorias no acolhimento ao cliente. Também em todos os CIAUs foram realizadas adequações para melhorar a climatização dos ambientes, renovação do parque tecnológico, com substituição de todos os computadores obsoletos, destacando-se ainda a implantação do painel de senhas para organizar o fluxo do atendimento.

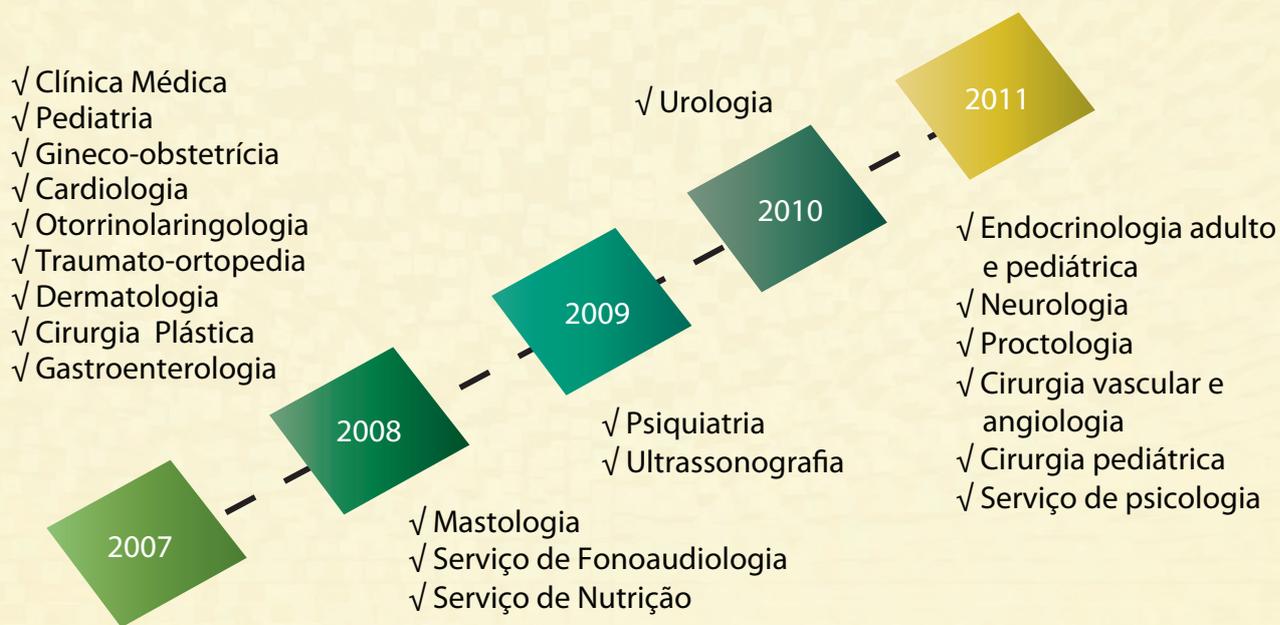
Ainda em 2011, nas UNAs, iniciou-se a mudança no modelo de atendimento médico de ordem de chegada para hora marcada, objetivando a redução do tempo de espera, indicador de principal impacto na satisfação do cliente. Abaixo, a evolução da carteira de clientes dos planos autogerenciados e o desempenho das UNAs em 2011:

**Evolução da Carteira de Clientes (Planos Autogerenciados) 2011**





Evolução da carteira dos autogerenciados (Uniplano Especial, Unimed Núcleo, Unifácil Empresarial e Interplano Leste):

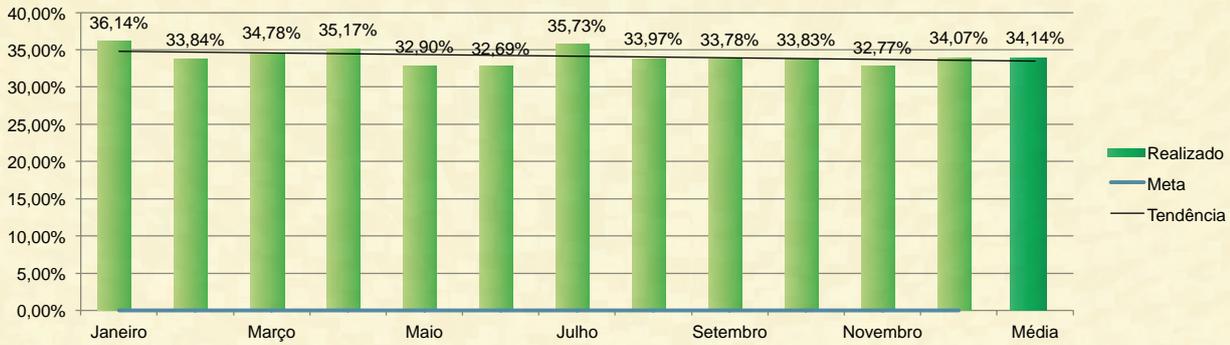


Evolução dos atendimentos assistenciais e índice de falta dos clientes às consultas nas UNAs:



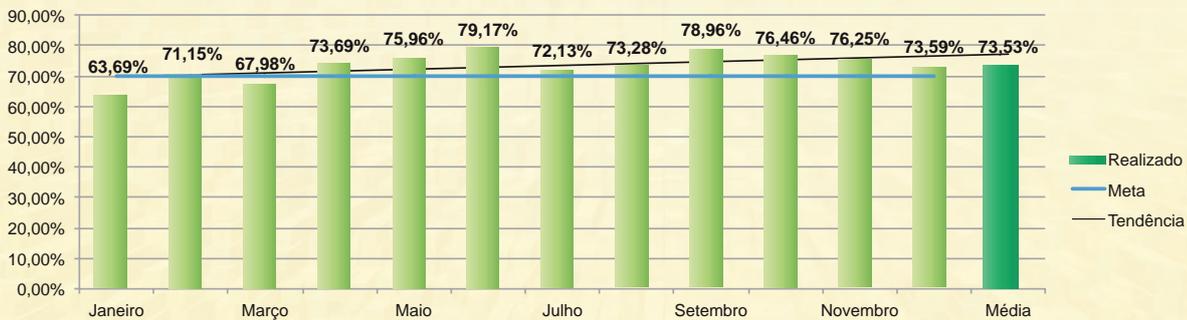


### Índice de falta dos clientes às consultas nas UNAs

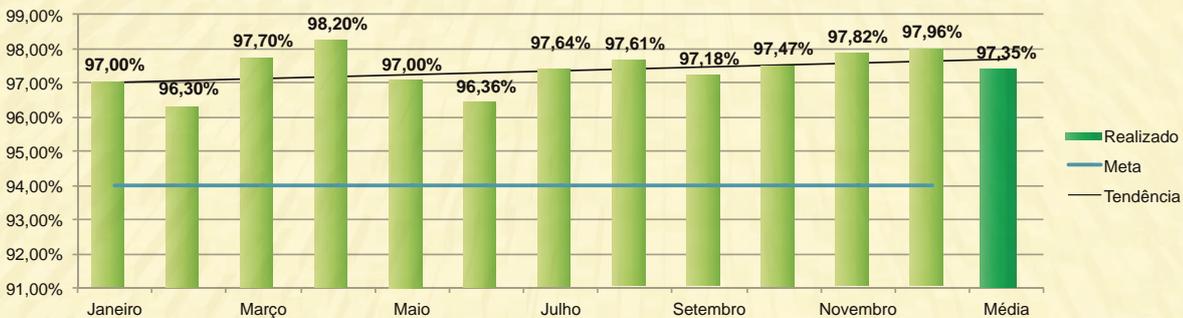


Indicadores acompanhados no gerenciamento estratégico das UNAs:

### Taxa de Utilização dos Consultórios



### Índice de Resolubilidade



## Representatividade dos CIAUs no Total de Consultas Eletivas 2011



## Representatividade dos CIAUs no Total de Consultas 2011







# LABORATÓRIOS UNIMED FORTALEZA





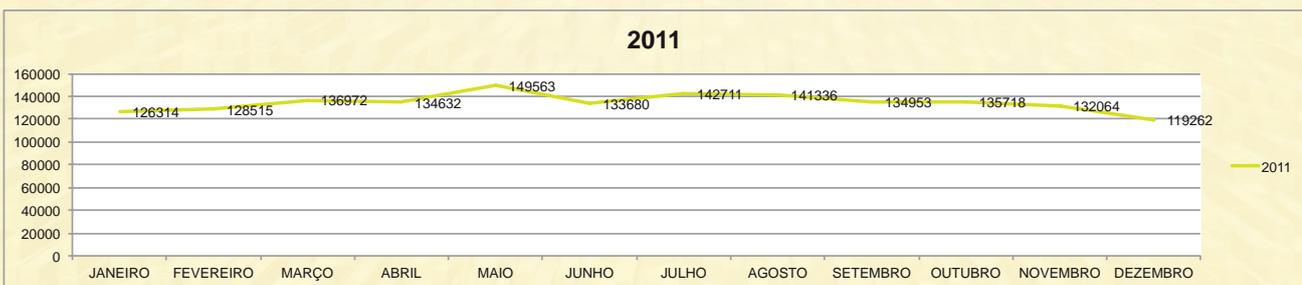
A rede de laboratórios recebeu uma importante certificação: a Acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), considerado o maior Programa de Acreditação do setor na América Latina. O reconhecimento, concedido em outubro de 2011 pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, atesta que as unidades laboratoriais da Cooperativa estão em conformidade com as normas específicas de qualidade.

Dando continuidade à política de expansão, a Unimed Fortaleza manteve sua estratégia de crescimento ao inaugurar mais duas unidades laboratoriais, localizadas no Pátio Dom Luís e na Avenida Bezerra de Menezes. Assim, a Cooperativa totaliza 13 postos de coleta laboratorial com capacidade para realizar exames em mais de 550 modalidades de patologias clínicas, com uma média mensal de 130.000 exames. No aspecto financeiro, a sustentabilidade do negócio gerou resultado superior a R\$ 1,2 milhão..

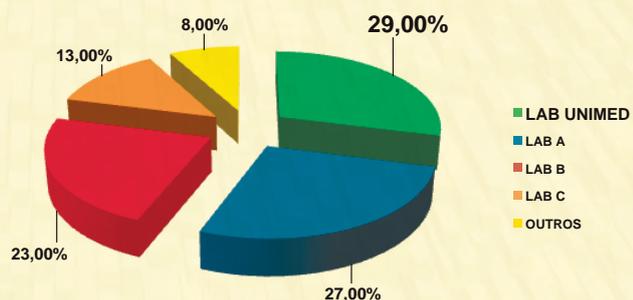
Os laboratórios dão suporte a todos os exames de todos os pacientes atendidos no HRU e Centro Pediátrico Unimed, além de realizar coletas domiciliares em empresas que procuram este serviço para seus colaboradores. Também tem parceria com a Medicina Preventiva e Unimed Lar, e presta serviço de coleta domiciliar aos pacientes em monitoramento e internação domiciliar.

## EVOLUÇÃO DE EXAMES REALIZADOS

| 2011 | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO  | ABRIL  | MAIO   | JUNHO  | JULHO  | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|------|---------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|
|      | 126314  | 128515    | 136972 | 134632 | 149563 | 133680 | 142711 | 141336 | 134953   | 135718  | 132064   | 119262   |



## Participação de Mercado 2011





# MEDICINA PREVENTIVA





A unidade é responsável por cuidar dos clientes Unimed Fortaleza, oferecendo serviços gratuitos e ações educativas que visam a prevenção de doenças e a promoção da saúde, garantindo longevidade com qualidade de vida. Em 2011, a unidade realizou diversas atividades. Conheça um pouco mais sobre este trabalho:

## Avaliações Individuais

Foram realizadas 2.320 avaliações, conforme tabela abaixo:

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>NUTRICIONISTA</b> | <b>1.476</b> |
| <b>PSICÓLOGO</b>     | <b>637</b>   |
| <b>MÉDICO</b>        | <b>207</b>   |

Foram realizados 19.445 atendimentos em grupos e oficinas.

Grupos Operativos/Educativos. Para clientes com:

Sobrepeso e obesidade infantil (7 a 12 anos)

Sobrepeso e obesidade juvenil (13 a 17 anos)

Sobrepeso e obesidade grau I adulto (acima de 18 anos)

Obesidade graus II e III

Pré e pós-operatório de cirurgia bariátrica

Doenças cardiovasculares e hipertensão arterial

Diabetes e hipertensão arterial

Depressão

Tabagismo

Doenças respiratórias crônicas

Síndrome do pânico

## Oficinas

Gestantes

Ansiedade e estresse

Idosos

DM 1 infantil



## Módulos em Saúde

Encontros com duração de aproximadamente uma hora, realizados em comemoração às datas do calendário promocional, abordando temas de saúde. Foram 1.521 clientes atendidos em 2011.

## Mais Saúde na Empresa

Acompanhamento mensal sistemático de 70 empresas de alta sinistralidade, como também desenvolvimento de atividades em empresas clientes, como palestras, oficinas, grupos, participação em SIPATs e Semanas da Saúde. No total, foram 186 empresas atendidas até o mês de dezembro de 2011.

Dentre as demais atividades, destacam-se os seguintes resultados:

| SERVIÇOS                                | QUANTIDADE DE AÇÕES | TOTAL DE CLIENTES |
|---|---------------------|-------------------|
| PALESTRAS EDUCATIVAS                    | 329                 | 10.174            |
| AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL            | 57                  | 3.067             |
| CÁLCULO E AVALIAÇÃO DO IMC              | 43                  | 2.341             |
| APLICAÇÃO DE TESTE DE ESTRESSE          | 2                   | 14                |
| AFERIÇÃO DE GLICEMIA                    | 4                   | 232               |
| VACINAS*                                | 43                  | 4.496             |
| STANDS EDUCATIVOS                       | 6                   | 779               |
| QUESTIONÁRIOS                           | 5                   | 228               |
| AULÕES DE ALONGAMENTO/GINÁSTICA LABORAL | 13                  | 527               |
| <b>Total</b>                            |                     | <b>21.858</b>     |

\*As vacinas foram iniciadas em agosto/11

## Telemonitoramento

Programa Saúde Mais – Gerenciamento de doentes crônicos por contato telefônico mensal, totalizando 11.163 clientes monitorados entre fevereiro de 2008 e dezembro de 2011. Atualmente, 8.676 clientes são monitorados.



## Programa de Desenvolvimento Continuado do Colaborador

Programa criado em setembro de 2011, visando o aprimoramento dos colaboradores do Programa Saúde Mais e aproximando o cuidado para o cliente. Nele são trabalhados os clientes do:

### Gerenciamento Intensivo de Saúde - GIS

Através de ligações telefônicas e contatos presenciais, melhora a condição de saúde com clientes. Em 2011 realizou 81 visitas domiciliares.

### Clientes de Não Adesão e Recusas

A abordagem com o cliente é feita de forma direta, visando a adesão deste ao programa, melhorando a qualidade de vida. Em 2011, conseguimos reverter 31 clientes.

## Benchmarking

A Medicina Preventiva recebeu também a visita de representantes de 25 Unimed, que vieram conhecer as experiências exitosas e o funcionamento *in loco* do serviço. São elas:

1. Unimed Ji - Paraná;
2. Unimed Ponta Grossa - Paraná;
3. Unimed Recife - Pernambuco;
4. Unimed Metropolitana do Agreste - Alagoas;
5. Unimed Maringá - Paraná;
6. Unimed Rio Verde de Mato Grosso - Mato Grosso do Sul;
7. Unimed Ipameri - Goiás;
8. Unimed Ponta Grossa - Paraná;
9. Unimed Três Corações - Minas Gerais;
10. Unimed Andradina - Mato Grosso do Sul;
11. Unimed Ponte Nova - Minas Gerais;
12. Unimed Maringá - Paraná;
13. Unimed Sudoeste Minas;
14. Unimed Paraná;
15. Unimed Vale do Corumbá;
16. Unimed Foz do Iguaçu;



17. Unimed Norte Paraná;
18. Unimed Brasil;
19. Unimed Campinas;
20. Unimed Paulistana;
21. Unimed Uberlândia;
22. Central Nacional Unimed;
23. Federação Rio Grande do Sul;
24. Federação São Paulo;
25. Seguros Unimed.

## Sensibilização dos cooperados

Por meio da Medicina Preventiva, foram sensibilizados 1.143 cooperados, por e-mail, correspondências ou ações presenciais, em relação aos serviços realizados pela unidade. As ações impactam diretamente no resultado financeiro da Cooperativa. Exemplo disso é a redução dos custos assistenciais com o Programa Saúde Mais de 32%, correspondendo a uma economia de R\$ 17.865.267,06 e um ROI de 6,11, gerada pelos clientes participantes do programa, com permanência de um ano.

No quesito Resultado Clínico, houve 46% de redução em passagens em pronto-socorro e internações entre os clientes diabéticos e 32% de redução nos internamentos

dos clientes portadores de patologias cardiovasculares.

A satisfação do cliente com os serviços da MedPrev alcançou os 94%, segundo pesquisa de satisfação, realizada pela empresa AXISMED.

## Bebê Nota 10

O Bebê Nota 10 é um serviço oferecido pela Medicina Preventiva com o intuito de dar assistência ao bebê, desde o seu nascimento ao primeiro ano de vida, por meio de diversas atividades. Os bebês recebem logo ao nascer, gratuitamente, as vacinas BCG e Hepatite B, e as mães são orientadas sobre aleitamento e outras dúvidas pertinentes aos cuidados iniciais com o recém-nascido. Além disso, são direcionados para a realização do teste do pezinho, olhinho e orelhinha.

## Campanhas e eventos

### Ação 13

Visando divulgação de sua marca e aumento do nível de satisfação, a área esteve presente com stands de várias unidades, prestando diversos serviços à população do evento. A Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza contabilizou 1.013 atendimentos. Desse total, 798 foram serviços de aferição de Pressão Arterial e cálculo de IMC e 215 de



orientações aos clientes com alterações em seus sinais de controle.

## Campanha de Sensibilização contra o Câncer (Mama e Colo Uterino)

Antecipando-se a uma posterior proposta do Comitê de Medicina Preventiva da Central Nacional Unimed (CNU), foi lançada em julho a campanha de Sensibilização contra os Cânceres de Mama e Colo Uterino. Foram contatadas 10.179 mulheres, via telefone e correspondência, sendo incentivadas a agendar consultas com seus especialistas, para renovação de exames preventivos.





# PROJETOS ESTRATÉGICOS





## **Projeto Cartões: Geração, Impressão e Entrega dos Cartões**

Contribuir para o objetivo estratégico de elevar o índice de satisfação dos clientes e imagem institucional, buscando sua fidelização.

Ganho na segurança e conferências das informações de quantidade e tipo de cartões que estão sendo gerados.

Tratamento das inconformidades antes dos cartões serem expedidos.

Ter prontamente a rastreabilidade dos cartões na tela do beneficiário, data do envio para impressão, data da impressão e data da entrega.

Redução no prazo de envelopamento e disponibilização para a empresa de entregas dos cartões, uma vez que após o manuseio dos cartões estes serão encaminhados para entrega.

Liberação dos colaboradores que hoje realizam a atividade de manuseio dos cartões na Unimed, para desenvolverem outras atividades.

## **Projeto Faturas: Geração, Impressão e entrega das Faturas Pessoa Física**

Redução dos custos com impressão, envelopamento e protocolo de entrega.

Maior mobilidade e agilidade no processo de geração, impressão e manuseio das faturas, com conseqüente redução dos prazos.

O processo de autoenvelopamento possibilita maior praticidade, exploração da comunicação visual, e transmite segurança para os clientes.

Tratamento das inconformidades das ocorrências quando do retorno das faturas.

## **Projeto Faturas: Geração, Impressão e Entrega das Faturas Pessoa Jurídica**

Redução dos custos com impressão, envelopamento e entrega do demonstrativo



e fatura do Pessoa Jurídica, com a disponibilização do demonstrativo, da fatura e boleto do plano empresa via web (portal PJ).

## Projeto Área de Pessoal

Setor Cooperativo atendendo a toda a Cooperativa.

Implantação do Ponto Eletrônico.

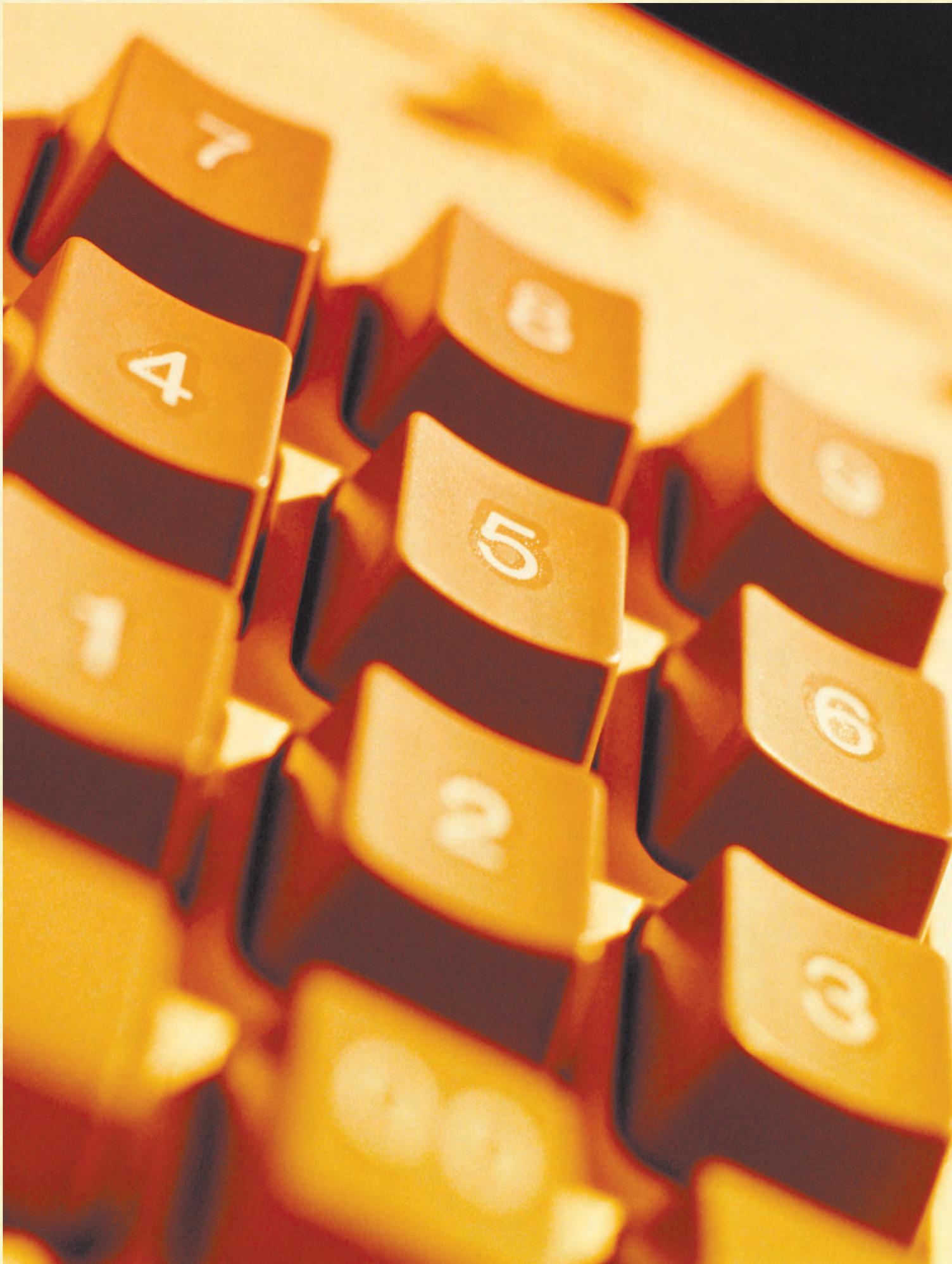
Disseminação do conhecimento dos processos do setor para toda a equipe.

Respostas rápidas e com qualidade das informações fornecidas aos nossos colaboradores e clientes externos.

Transparência nas informações.

Novas oportunidades de crescimento para os colaboradores, maior aprendizado com as atividades relacionadas ao setor, fazendo com que os colaboradores tenham mais responsabilidades, gerando um reconhecimento profissional por parte de todos.

Fechamento da folha em tempo hábil.





# DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS





## Relatório da Administração

Prezados Senhores, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas. o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Resultado, Fluxo de Caixa e das Mutações do Patrimônio Líquido, bem como as Notas Explicativas correspondentes aos Exercícios de 31 de dezembro de 2011 e de 2010, e o balanço social. Destacamos que a Unimed Fortaleza vem idealizando e realizando ações administrativas que resultam em avanços contínuos para os seus quase 4 mil cooperados e mais de 390 mil clientes, dentro da perspectiva da sustentabilidade. Deu-se continuidade à consolidação do modelo organizacional, estruturado em planejamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados. Iniciamos e finalizamos a implantação do projeto de gerenciamento de riscos corporativos nos processos da área financeira da Cooperativa, bem como a criação e implementação do Escritório de Projetos da Unimed Fortaleza. Na área assistencial, particularmente dos Recursos Próprios, algumas das importantes conquistas merecem registro, como por exemplo: a inauguração e funcionamento do Centro Pediátrico, localizado na Rua Pe. Chevalier; a ampliação do Hospital Regional Unimed (HRU) com a inauguração da Ala Norte do 8º andar e a implantação da UTI Cardiológica e salas de Hemodinâmica, a aquisição de nova Hemodinâmica e o início do processo de Acreditação Internacional do HRU pela Norma Canadense; a Acreditação PALC pelo Laboratório da Unimed Fortaleza e a inauguração de mais duas novas unidades de coleta. Também acumulamos números positivos na área comercial, com o acréscimo de 9% da carteira de usuários em relação a dezembro de 2010; o lançamento do novo produto Unimed Estilo; o sucesso do projeto migração/adaptação de planos não regulamentados, de mudança de acomodação e de inclusão de opcionais; a implementação do Programa de Melhoria Contínua no Atendimento e a ampliação dos serviços nos stands dos principais shoppings. Ressaltamos, ainda, o processo de regularização plena das contingências e passivos tributários de longa data, através do pagamento em dia de todas as obrigações do REFIS federal e do acordo do ISS com a Prefeitura de Fortaleza. Além da adequação às Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS) de nossas demonstrações financeiras.

A Administração

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-05**

**BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM  
31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

|  | 2011           | 2010           |
|--|----------------|----------------|
| <b>ATIVO</b>   |                |                |
| <b>ATIVO CIRCULANTE</b>  | <b>109.388</b> | <b>101.445</b> |
| <b>Disponível</b>  | <b>2.459</b>   | <b>4.705</b>   |
| <b>Realizável</b>  | <b>106.929</b> | <b>96.740</b>  |
| <b>Aplicações</b>  | <b>46.795</b>  | <b>53.345</b>  |
| <b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b> | <b>35.232</b>  | <b>20.014</b>  |
| Contraprestações Pecuniárias a Receber                         | 35.186         | 20.014         |
| Créditos de Operações de Administração de Benefícios           | -              | -              |
| Operadoras de Planos de Assistência à Saúde                    | -              | -              |
| Outros Créditos de Oper. com Planos de Assistência à Saúde     | 46             | -              |
| Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel. c/ Planos de Saúde da Opr.   | 137            | 607            |
| Despesas de Comercialização Diferidas                          | -              | -              |
| Títulos e Créditos a Receber                                   | 6.467          | 5.979          |
| Outros Valores e Bens  | 18.298         | 16.794         |
| <b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>                                    | <b>620.692</b> | <b>554.341</b> |
| <b>Realizável a Longo Prazo</b>                                | <b>409.168</b> | <b>391.217</b> |
| Aplicações   | -              | -              |
| Títulos e Créditos a Receber                                   | 397.241        | 379.941        |
| Ativo Fiscal Diferido  | -              | -              |
| Despesas de Comercialização Diferidas                          | 275            | 311            |
| Valores e Bens   | 11.652         | 10.965         |
| Conta Corrente Cooperados                                      | -              | -              |
| <b>Investimentos</b>   | <b>2.538</b>   | <b>2.440</b>   |
| Participações Societárias - Rede Hospitalar Própria            | -              | -              |
| Participações Societárias - Investimentos no País              | 2.522          | 2.424          |
| Participações Societárias - Investimentos no Exterior          | -              | -              |
| Outros Investimentos   | 16             | 16             |
| <b>Imobilizado</b>   | <b>112.936</b> | <b>97.789</b>  |
| Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares                          | 65.580         | 63.796         |
| Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares                      | 8.054          | 5.610          |
| Bens Móveis - Hospitalares                                     | 21.125         | 17.273         |
| Bens Móveis - Não Hospitalares                                 | 12.047         | 10.435         |
| Outras Imobilizações - Não Hospitalares                        | 1.537          | 168            |
| Outras Imobilizações - Hospitalares                            | 4.593          | 507            |
| <b>Intangível</b>  | <b>89.929</b>  | <b>55.521</b>  |
| <b>Diferido</b>  | <b>6.121</b>   | <b>7.374</b>   |
| <b>TOTAL DO ATIVO</b>  | <b>730.080</b> | <b>655.786</b> |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-05**

**BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM  
31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

**PASSIVO**

|   | <u>2011</u>    | <u>2010</u>    |
|---|----------------|----------------|
| <b>PASSIVO CIRCULANTE</b>   | <b>183.651</b> | <b>142.336</b> |
| <b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>       | <b>89.910</b>  | <b>86.905</b>  |
| Provisão de Insuficiência de Contraprestações                       | -              | -              |
| Provisão de Benefícios a Conceder                                   | -              | -              |
| Provisão de Benefícios Concedidos                                   | 739            | 636            |
| Provisão de Eventos a Liquidar                                      | 71.112         | 70.300         |
| Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados                        | 18.059         | 15.969         |
| Outras Provisões Técnicas   | -              | -              |
| <b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>                  | <b>4.341</b>   | <b>2.113</b>   |
| Comercialização sobre Operações                                     | -              | -              |
| Operadoras de Planos de Assistência à Saúde                         | -              | -              |
| Contraprestação de Corresponsabilidade Transferida                  | -              | -              |
| Reembolso de Eventos em Corresponsabilidade                         | -              | -              |
| Intercâmbio a Pagar   | 4.341          | 2.113          |
| Outros  | -              | -              |
| Contraprestações a Restituir  | -              | -              |
| Outros Débitos de Operações com Planos de Assist. à Saúde           | -              | -              |
| Déb. de Oper. de Assist. Saúde Não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper. | 15.456         | -              |
| Tributos e Contribuições a Recolher                                 | 21.922         | 18.163         |
| Empréstimos e Financiamentos a Pagar                                | 14.929         | 6.239          |
| Provisões   | 5.226          | 4.719          |
| Conta Corrente Cooperados   | -              | -              |
| Débitos Diversos  | 31.867         | 24.196         |
| <b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>                                       | <b>420.274</b> | <b>394.330</b> |
| <b>Exigível a Longo Prazo</b>                                       | <b>420.857</b> | <b>394.330</b> |
| Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde              | 1.335          | 1.262          |
| Déb. de Oper. de Assist. Saúde Não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper. | -              | -              |
| Tributos e Contribuições a Recolher                                 | -              | -              |
| Tributos e Contribuições a Recolher - Parcelamento                  | -              | -              |
| Empréstimos e Financiamentos a Pagar                                | 18.852         | 9.542          |
| Provisões   | 400.670        | 383.526        |
| Débitos Diversos  | 0              | -              |
| <b>Resultado Diferido</b>   | <b>(583)</b>   | <b>-</b>       |
| <b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>   | <b>126.155</b> | <b>119.120</b> |
| Capital Social  | 49.687         | 41.296         |
| Adiantamento para Futuro Aumento de Capital                         | -              | -              |
| <b>Reservas</b>   | <b>75.536</b>  | <b>76.596</b>  |
| Reserva de Capital  | -              | -              |
| Reservas de Reavaliação   | 33.292         | 33.738         |
| Reservas de Sobras  | 42.244         | 42.858         |
| Ajustes de Avaliação Patrimonial                                    | -              | -              |
| Resultado   | 932            | 1.229          |
| <b>TOTAL DO PASSIVO</b>   | <b>730.080</b> | <b>655.786</b> |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-05**

**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**

EM MILHARES DE REAIS

|  | <u>2011</u>      | <u>2010</u>      |
|--|------------------|------------------|
| <b>Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde</b>                     | <b>741.873</b>   | <b>639.178</b>   |
| Contraprestações Líquidas  | 749.490          | 630.647          |
| Variações das Provisões Técnicas   | (176)            | 14.692           |
| Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora             | (7.441)          | (6.161)          |
| <b>Eventos Indenizáveis Líquidos</b>   | <b>(658.091)</b> | <b>(563.035)</b> |
| Eventos Conhecidos e Avisados  | (674.816)        | (574.514)        |
| Recuperação de Eventos Conhecidos ou Avisados  | 18.821           | 13.465           |
| Outras Recuperações de Eventos   | (6)              | 115              |
| Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados                             | (2.090)          | (2.102)          |
| <b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>                     | <b>83.782</b>    | <b>76.142</b>    |
| Receita com SUS  | -                | -                |
| Outras Receitas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora | 167.664          | 135.094          |
| Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora | (146.299)        | (124.016)        |
| Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde                          | (122)            | (152)            |
| <b>RESULTADO BRUTO</b>   | <b>105.025</b>   | <b>87.068</b>    |
| Despesas de Comercialização  | (7.342)          | (5.109)          |
| Despesas Administrativas   | (80.482)         | (73.811)         |
| Outras Receitas Operacionais   | 826              | 572              |
| <b>Outras Despesas Operacionais</b>  | <b>(13.654)</b>  | <b>(8.430)</b>   |
| Provisão Para Perdas Sobre Créditos  | (13.007)         | (7.899)          |
| Provisão Para Contingências - Operacional  | -                | -                |
| Outras   | (647)            | (532)            |
| (-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais                                      | -                | -                |
| <b>Resultado Financeiro Líquido</b>  | <b>3.865</b>     | <b>6.846</b>     |
| Receitas Financeiras   | 11.036           | 9.084            |
| Despesas Financeiras   | (7.171)          | (2.238)          |
| <b>Resultado Patrimonial</b>   | <b>2.630</b>     | <b>2.219</b>     |
| Receitas Patrimoniais  | 2.634            | 2.219            |
| Despesas Patrimoniais  | -                | -                |
| Despesas Não Operacionais  | (4)              | -                |
| <b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>                                  | <b>10.868</b>    | <b>9.355</b>     |
| Imposto de Renda   | -                | -                |
| Contribuição Social  | -                | -                |
| Impostos Diferidos   | -                | -                |
| Participações no Resultado   | -                | -                |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-05**

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO DOS EXERCÍCIOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**

EM MILHARES DE REAIS

|   | Capital Social | Reservas            |                         |                    | Resultado    | Total          |
|---|----------------|---------------------|-------------------------|--------------------|--------------|----------------|
|   |                | Reservas de Capital | Reservas de Reavaliação | Reservas de Sobras |              |                |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2009</b>                | <b>35.973</b>  | <b>34.243</b>       | <b>34.332</b>           | <b>1.604</b>       | <b>1.631</b> | <b>107.783</b> |
| <b>Destinações conforme A.G.O - 99.99.2010</b>        |                |                     |                         |                    |              |                |
| Integralização Sobras                                 | 1.631          | -                   | -                       | -                  | (1.631)      | -              |
| <b>Movimentação do Exercício</b>                      |                |                     |                         |                    |              |                |
| Integralização de Capital                             | 3.924          | -                   | -                       | -                  | -            | 3.924          |
| Baixa de Capital                                      | (232)          | -                   | -                       | -                  | -            | (232)          |
| Utilização FATES                                      | -              | -                   | -                       | (96)               | -            | (96)           |
| <b>Reserva de Reavaliação</b>                         |                |                     |                         |                    |              |                |
| Realização  | -              | -                   | (594)                   | -                  | -            | (594)          |
| Tributos Diferido (IR e CSL)                          | -              | -                   | -                       | -                  | -            | -              |
| <b>Fundo para Contingência e Passivos Tributários</b> |                |                     |                         |                    |              |                |
| Constituição  | -              | 6.887               | -                       | -                  | -            | 6.887          |
| Baixa   | -              | -                   | -                       | -                  | -            | -              |
| <b>Resultado do Exercício</b>                         |                |                     |                         |                    |              |                |
| Sobras/(Perdas)/do Exercício                          | -              | -                   | -                       | -                  | 1.229        | 1.229          |
| <b>Destinações Estatutárias</b>                       |                |                     |                         |                    |              |                |
| Fundo de Reserva - 10%                                | -              | -                   | -                       | 147                | -            | 147            |
| FATES - 5%  | -              | -                   | -                       | 72                 | -            | 72             |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2010</b>                | <b>41.296</b>  | <b>41.130</b>       | <b>33.738</b>           | <b>1.727</b>       | <b>1.229</b> | <b>119.120</b> |
| <b>Destinações conforme A.G.O - 99.99.2011</b>        |                |                     |                         |                    |              |                |
| Integralização Sobras                                 | 1.229          | -                   | -                       | -                  | (1.229)      | -              |
| <b>Movimentação do Exercício</b>                      |                |                     |                         |                    |              |                |
| Integralização de Capital                             | 7.444          | -                   | -                       | -                  | -            | 7.444          |
| Baixa de Capital                                      | (282)          | -                   | -                       | -                  | -            | (282)          |
| Utilização FATES                                      | -              | -                   | -                       | (72)               | -            | (72)           |
| <b>Reserva de Reavaliação</b>                         |                |                     |                         |                    |              |                |
| Realização  | -              | -                   | (446)                   | -                  | -            | (446)          |
| Tributos Diferidos(IR e CSL)                          | -              | -                   | -                       | -                  | -            | -              |
| <b>Fundo para Contingência e Passivos Tributários</b> |                |                     |                         |                    |              |                |
| Constituição  | -              | -                   | -                       | -                  | -            | -              |
| Baixa   | -              | (706)               | -                       | -                  | -            | (706)          |
| <b>Resultado do Exercício</b>                         |                |                     |                         |                    |              |                |
| Sobras/(Perdas)/do Exercício                          | -              | -                   | -                       | -                  | 932          | 932            |
| <b>Destinações Estatutárias</b>                       |                |                     |                         |                    |              |                |
| Fundo de Reserva - 10%                                | -              | -                   | -                       | 110                | -            | 110            |
| FATES - 5%  | -              | -                   | -                       | 55                 | -            | 55             |
| <b>Saldo em 31 de dezembro de 2011</b>                | <b>49.687</b>  | <b>40.424</b>       | <b>33.292</b>           | <b>1.820</b>       | <b>932</b>   | <b>126.155</b> |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-05**

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM  
31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**

EM MILHARES DE REAIS

|   | <b>2011</b>     | <b>2010</b>     |
|---|-----------------|-----------------|
| <b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>                                |                 |                 |
| Recebimento de Plano de Saúde                                 | 892.479         | 767.643         |
| Resgate de Aplicações Financeiras                             | -               | -               |
| Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras                | -               | -               |
| Outros Recebimentos Operacionais                              | 14.493          | 8.290           |
| Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviço de Saúde    | (637.404)       | (523.009)       |
| Pagamento de Comissões  | (5.853)         | (4.381)         |
| Pagamento de Pró-Labore                                       | (1.999)         | (1.852)         |
| Pagamento de Serviços de Terceiros                            | (69.648)        | (58.419)        |
| Pagamento de Tributos   | (130.086)       | (102.376)       |
| Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)  | (1.143)         | (960)           |
| Pagamento de Aluguel  | (5.029)         | (3.965)         |
| Pagamento de Promoção/Publicidade                             | (9.790)         | (7.801)         |
| Aplicações Financeiras  | -               | -               |
| Outros Pagamentos Operacionais                                | (47.080)        | (36.613)        |
| <b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>              | <b>(1.060)</b>  | <b>36.557</b>   |
| <b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>                             |                 |                 |
| Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar        | -               | -               |
| Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros            | -               | -               |
| Recebimento de Venda de Investimentos                         | -               | -               |
| Recebimento de Dividendos                                     | 194             | 357             |
| Outros Recebimentos das Atividades de Investimento            | -               | -               |
| Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar      | (20.740)        | (11.756)        |
| Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros          | (3.049)         | (2.716)         |
| Pagamento Relativo ao Ativo Intangível                        | -               | (28.349)        |
| Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas     | -               | (146)           |
| Outros Pagamentos das Atividades de Investimento              | -               | -               |
| <b>Caixa Líquido das Atividades de Investimento</b>           | <b>(23.595)</b> | <b>(42.610)</b> |
| <b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>                            |                 |                 |
| Integralização de Capital em Dinheiro                         | -               | 3.924           |
| Recebimento - Empréstimo/Financiamentos                       | 40.380          | 11.218          |
| Títulos Descontados   | -               | -               |
| Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento             | 437.055         | 397.660         |
| Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing       | (2.220)         | (1.147)         |
| Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing | (28.659)        | (4.895)         |
| Pagamento de Participação no Resultado                        | -               | -               |
| Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento               | (424.147)       | (402.383)       |
| <b>Caixa Líquido das Atividades de Financiamento</b>          | <b>22.409</b>   | <b>4.377</b>    |
| <b>Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa</b>        | <b>(2.246)</b>  | <b>(1.676)</b>  |
| <b>Caixa e Ativos Livres</b>                                  |                 |                 |
| No início do Período  | 4.705           | 6.381           |
| No fim do Período   | 2.459           | 4.705           |
| <b>Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa</b>        | <b>2.246</b>    | <b>1.676</b>    |

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

## **1. Contexto Operacional**

A **Unimed Fortaleza – Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.** (a seguir denominada **Unimed Fortaleza**) é uma sociedade de pessoas de natureza civil, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde através da congregação de profissionais médicos.

A entidade 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, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. A sociedade conta com 3.903 médicos associados, 373 serviços credenciados (hospitais, clínicas, bancos de sangue e laboratórios), além de integrar a rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

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, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama e Redenção.

## **2. Principais Atividades Desenvolvidas**

A **Unimed Fortaleza** atua na operacionalização 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 (modalidade de preço pré-estabelecido) e de Serviços Prestados (modalidade de preço pós-estabelecido, a serem atendidos) pelos médicos associados e rede credenciada, registrada definitivamente na ANS, sob o nº 31.714-4.

## **3. Apresentação das Demonstrações Contábeis**

As Demonstrações Contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN 247, de 25 de fevereiro de 2011, e Instrução Normativa-IN 46, de 25 de fevereiro de 2011, consoantes às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei 11.638/07 e Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08) bem como, da Lei Cooperativista nº 5.764/71,



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

das Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis às Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade. As Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2011 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2010, que foram readequadas, quando aplicável, devido ao estorno dos efeitos do custo atribuído estabelecido pela IN DIOPE/ANS nº 47/2011, de forma a permitir a comparabilidade.

A partir de 2008, com a entrada em vigor da Lei 11.638/07 e da Lei 11.941/09 (Conversão da Medida Provisória nº 449/08, de 03 de dezembro de 2008), foram alterados, revogados e introduzidos novos dispositivos à Lei das Sociedades por Ações, com objetivo principal de atualizar a legislação societária brasileira com vistas a possibilitar o processo de convergência das práticas contábeis adotadas no Brasil com aquelas constantes das normas internacionais de contabilidade (IFRS). Como parte deste processo de harmonização,

o Comitê de Pronunciamentos Contábeis - CPC, criado a partir da Resolução CFC nº 1.055/05 do Conselho Federal de Contabilidade, vem produzindo e divulgando vários Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de Contabilidade, de forma a permitir a emissão de Normas pela entidade reguladora brasileira visando à centralização e uniformização do seu processo de produção, observado sempre a convergência da Contabilidade Brasileira aos padrões internacionais.

Neste contexto, a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, através da Instrução Normativa IN-DIOPE nº 37, de 22.12.2009, aprovou a incorporação à legislação de saúde suplementar, as diretrizes dos Pronunciamentos Técnicos do CPC e aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, que deverão ser integralmente observados pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os seguintes pronunciamentos contábeis foram aplicados na elaboração das Demonstrações Contábeis:

- CPC 01 – Redução ao Valor Recuperável de Ativos.
- CPC 03 – Demonstração do Fluxo de Caixa.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

- CPC 04 – Ativo Intangível.
- CPC 05 – Divulgação sobre Partes Relacionadas.
- CPC 06 – Operações de Arrendamento Mercantil.
- CPC 12 - Ajuste a Valor Presente.
- CPC 16 – Estoques.
- CPC 18 – Investimento em Coligada e Controlada.
- CPC 20 – Custos de Empréstimos.
- CPC 23 – Políticas Contábeis, Mudanças de Estimativa e Retificação de Erro.
- CPC 24 – Evento Subsequente.
- CPC 25 – Provisões, Passivos Contingentes e Ativos Contingentes.
- CPC 26 – Apresentação das Demonstrações Financeiras.
- CPC 27 – Ativo Imobilizado.
- CPC 28 – Propriedades para Investimento.
- CPC 30 – Receitas.
- CPC 32 – Tributos sobre o Lucro.
- CPC 33 – Benefícios a Empregados.
- CPC 36 – Demonstrações Consolidadas.
- CPC 37 – Adoção Inicial das Normas Internacionais de Contabilidade.
- CPC 38 – Instrumentos Financeiros – Reconhecimento e Mensuração.
- CPC 39 – Instrumentos Financeiros – Apresentação.
- CPC 40 – Instrumentos Financeiros – Evidenciação.
- CPC 43 – Adoção Inicial dos Pronunciamentos Técnicos CPC 15 a 40.

Os demais pronunciamentos contábeis não são aplicáveis às operações da **Unimed Fortaleza**.

**3. Apresentação das Demonstrações Contábeis**

**a) Apuração do Resultado**

O Resultado é apurado pelo regime de competência dos períodos.

**b) Aplicações**

As Aplicações Financeiras são registradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do Balanço, e não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda (vide Nota Explicativa nº 6).

**c) Créditos de operações com planos de assistência à saúde**

São registrados e mantidos no Balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora”, no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

O Faturamento Antecipado caracteriza-se pela emissão por parte da operadora de faturas ou boletos de mensalidades, em antecipação ao período de cobertura do risco, devendo ser registrado, em todas as situações, na conta redutora de Contraprestações a Receber denominada Faturamento Antecipado, no Ativo Circulante, e, no início do período de cobertura do risco deve ser apropriado como receita ao resultado do período, em atenção ao princípio da competência.

A ANS publicou a RN nº 206, de dezembro de 2009, que modificou a contabilização das contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido, que adotou o critério de pró-rata dia baseado no período de cobertura e competência, para realizar a receita.

A Cooperativa constituiu a provisão para perda sobre créditos, de acordo com o item 7.2.9 do Capítulo I do Anexo I da IN 46 DIOPE/ANS, considerando de difícil realização os créditos vencidos há mais de:

- I) 60 dias para os contratos estabelecidos com pessoas físicas.
- II) 90 dias para as faturas vencidas dos contratos firmados com pessoas jurídicas.
- III) 90 dias para Títulos e Créditos a Receber.

Verificou-se que as contas contabilizadas no Ativo e Passivo Circulante não atendem ao pronunciamento CPC 12 – Ajuste a Valor Presente por não apresentar efeitos relevantes (vide Nota Explicativa nº 7).

**d) Outros valores e bens**

Essa conta é constituída, basicamente, pelo grupo de estoques, que é avaliado ao custo médio ponderado de aquisição. Sendo indispensável ao funcionamento da operadora para realização do serviço assistencial à saúde, em atendimento ao usuário e estão avaliados pelo valor líquido de realização (vide Nota Explicativa nº 8).

**e) Imobilizado**

O Imobilizado está demonstrado ao custo de aquisição, corrigido pela correção monetária até 31 de dezembro de 1995, menos as



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

depreciações acumuladas, calculadas pelo método linear a taxas anuais que levam em consideração a vida útil estimada dos bens (vide Nota Explicativa nº 12) e a provisão para baixa decorrente do teste de recuperação (impairment) quando aplicável, ocorrendo perda decorrente das situações em que o valor contábil do ativo ultrapasse seu valor recuperável, definido pelo maior valor entre o valor em uso do ativo e o valor líquido de venda do ativo, esta é reconhecida no resultado do exercício.

Nos anos de 2000 e 2005, a entidade avaliou espontaneamente os seus Ativos Imobilizados: terrenos, edifícios, instalações e elevadores, pelo método de reavaliação. Por determinação da Lei 11.638/07, não é mais permitido novas reavaliações a partir da sua vigência, 01.01.2008. Nesse ato a lei facultou às entidades estornarem ou manterem as suas reavaliações, realizando-as pelo período da vida útil econômica do bem. Assim sendo, a Cooperativa decidiu pela manutenção do saldo até a sua total amortização.

**f) Intangível**

Com as alterações nas Leis 6.404/76

e 11.941/09, o Intangível foi incorporado ao Balanço a partir do exercício de 2008, dos quais as contas estão relacionadas a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

O pronunciamento CPC 04 – Ativo Intangível tem como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento. Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios especificados por ele forem atendidos. Além disso, ele também especifica como apurar e mensurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos.

Na Unimed Fortaleza, o Ativo Intangível é representado por Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Medicina Preventiva e Unimed Lar), compra da permissão e utilização da carteira da Unimed Aracati e Softwares. (vide Nota Explicativa nº 13).



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

A Cooperativa efetuou o teste de recuperabilidade do Ativo Intangível e concluiu que os ajustes não foram requeridos.

**g) Ativo diferido**

É representado por gastos com desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de uso de softwares e gastos pré-operacionais, amortizados pelo prazo de 60 a 120 meses contados a partir da data de sua operação. Nos termos do tópico 113 da OCPC 02 a Cooperativa, alternativamente, decidiu permanecer com esse grupo até a sua total amortização. Além disso, desde 2008, os gastos com características de ativo diferido não foram lançados nesse grupo.

**h) Demais ativos circulantes e não circulantes**

Os demais ativos circulantes, compreendidos até um ano, e não circulantes, compreendidos acima de um ano, estão demonstrados pelos valores de custo, acrescidos ou reduzidos, quando aplicável, dos respectivos rendimentos ou provisão para perdas.

**i) Avaliação do valor recuperável de**

**ativos (teste de “Impairment”)**

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos 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.

**j) Provisões técnicas de assistência à saúde**

A Cooperativa, com base na RN nº 206, de dezembro de 2009, no seu § 2º do art. 1º, reverteu na sua totalidade o saldo registrado no Passivo Circulante da Provisão Técnica de Risco, em contrapartida à conta de resultado de variação das provisões técnicas.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA, para garantia dos eventos ocorridos porém não avisados, e a Provisão de Remissão para garantir a cobertura dos dependentes vinculados ao Plano de Extensão Assistencial – PEA, no caso de falecimento do usuário principal,



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

classificadas no grupo “Provisões técnicas de operações de assistência à saúde”, foram calculadas com base em Metodologia Atuarial adequada e estão 100% constituídas (vide Nota Explicativa nº 15).

**k) Eventos a liquidar com operações de assistência à saúde**

São registrados com base nas faturas de prestadores de serviços recebidas, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos.

**l) Empréstimos e financiamentos**

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês corrente. Em face, os contratos que estão em modalidade de Arrendamento Mercantil atendem aos critérios expostos pelo CPC 06 – Arrendamento Mercantil (vide Nota Explicativa nº 16).

**m) Imposto de renda e contribuição social sobre o lucro**

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não cooperativos,

considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei 11.941/09, por termos optado pelo Regime Tributário de Transição – RTT.

**n) Outros passivos circulantes e não circulantes**

Os passivos circulantes e não circulantes estão demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos respectivos encargos e ajustados pela variação cambial conforme moeda negociada.

**o) Ativos e passivos contingentes e obrigações legais**

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes, com base no CPC 25:

I) Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em Nota Explicativa.

II) Passivos contingentes são provisionados quando as perdas



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados e nem divulgados.

III) Obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, de processos em que a Companhia questionou a inconstitucionalidade de tributos.

**p) Ingressos e dispêndios**

Os ingressos são originados por várias modalidades de Contratos de Serviços de Assistência Médico-Hospitalar: Plano Familiar, Planos Individuais/Coletivos e Intercâmbios, e por Fornecimentos de Medicamentos. Esses ingressos e os correspondentes dispêndios são apropriados ao resultado da seguinte forma:

- I) **Planos com Preço Pré-estabelecido:** Os ingressos são reconhecidos mediante a emissão das faturas mensais, sendo que para as faturas emitidas em antecipação ao período de cobertura do risco estão sendo escrituradas em subconta de "Faturamento Antecipado", e somente no devido mês de competência (período de cobertura do risco) seu valor é apropriado ao resultado. Os dispêndios desses contratos são reconhecidos quando incorridos.
- II) **Planos com Preço Pós-estabelecido:** Os ingressos são reconhecidos quando da efetiva utilização dos serviços e da geração dos dispêndios correspondentes.

**5. Disponível**

Representado por saldos em Caixa e saldos Bancários:

| Descrição      | MR\$         |              |
|----------------|--------------|--------------|
|                | 2011         | 2010         |
| Caixa e bancos | 2.459        | 4.705        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>2.459</b> | <b>4.705</b> |

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

**6. Aplicações**

Representado por aplicações vinculadas e não vinculadas junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, corrigidas com base em taxas pós-fixadas, em instituições financeiras de grande porte, como demonstramos abaixo:

| Descrição                                    | MR\$          |               |
|--|---------------|---------------|
|  | 2011          | 2010          |
| <b>Aplicações Financeiras Vinculadas (a)</b> | <b>44.614</b> | <b>25.995</b> |
| Banco do Brasil S/A                          | 3.031         | 3.303         |
| Banco HSBC S/A                               | 5.169         | 3.960         |
| Banco Itaú S/A                               | 17.773        | 9.436         |
| Banco Santander S/A                          | 6.635         | 4.086         |
| Banco Safra S/A                              | 7.344         | 4.085         |
| Banco BIC S/A                                | 4.662         | 1.125         |
| <b>Aplicações Financeiras Não Vinculadas</b> | <b>2.181</b>  | <b>27.350</b> |
| Banco do Brasil S/A                          | 92            | -             |
| Banco HSBC S/A                               | 32            | 181           |
| Banco Itaú S/A                               | -             | 40            |
| Banco Santander S/A                          | 193           | 16.743        |
| Unicred Fortaleza                            | 1.853         | 8.220         |
| Banco Safra S/A                              | -             | 2.166         |
| Outras Aplicações                            | 11            | -             |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>46.795</b> | <b>53.345</b> |

(a) A **Unimed Fortaleza** vincula ativos financeiros para suportar as Provisões Técnicas nos termos da RN 159 da ANS, de 3 de julho de 2007, onde a guarda e a manutenção desses títulos ficam sobre a titularidade da Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

**7. Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde**

Representado por:

| Descrição  | MR\$          |               |
|--|---------------|---------------|
|  | 2011          | 2010          |
| <b>Créditos de Operações com Assistência à Saúde</b> | <b>2.629</b>  | <b>9.398</b>  |
| (+) Contraprestações pecuniárias a receber           | (a) 128.847   | 88.189        |
| (-) Faturamento Antecipado                           | (b) (89.728)  | (60.671)      |
| (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC       | (36.490)      | (18.120)      |
| <b>Operadoras de Planos de Assistência à Saúde</b>   | <b>32.603</b> | <b>10.618</b> |
| (+) Operadoras de Planos de Assistência à Saúde      | (c) 34.413    | 26.274        |
| (-) Faturamento Antecipado                           | (c) (1.782)   | (15.611)      |
| (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC       | (28)          | (45)          |
| <b>Outros Créditos Operacionais</b>                  | <b>137</b>    | <b>606</b>    |
| (+) Outros Créditos Operacionais                     | (d) 772       | 1.131         |
| (-) Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC       | (635)         | (525)         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>35.369</b> | <b>20.622</b> |

- (a) Refere-se a valores a receber de créditos com planos de saúde da Cooperativa.  
 (b) Corresponde a títulos emitidos em dezembro de 2011, com vencimento e prazo de cobertura (vigência e risco) a partir de janeiro de 2012.  
 (c) Refere-se a valores a receber de créditos com outras Unimed (Intercâmbio a receber).  
 (d) É composto por serviços médicos e hospitalares, exames de análises clínicas e diagnósticos em geral prestados a particulares e outros convênios.

**8. Outros Valores e Bens**

| Descrição                 | MR\$          |               |
|---------------------------|---------------|---------------|
|                           | 2011          | 2010          |
| Estoques                  | (a) 17.815    | 16.103        |
| Despesas Antecipadas      | 89            | 395           |
| Conta Corrente Cooperados | 394           | 296           |
| <b>TOTAL</b>              | <b>18.298</b> | <b>16.794</b> |



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

- (a) A **Unimed Fortaleza** utiliza dois sistemas para controle de estoques, o sistema MV para o estoque dos Recursos Próprios e o Sistema Pirâmide (no período de janeiro a julho/2009) e o EBS-Oracle (a partir do período de agosto/2009) para o estoque da Operadora, existindo, no entanto, ainda algumas divergências remanescentes nos saldos dos estoques dos sistemas Pirâmide e MV.

Realiza-se anualmente inventários de todos os estoques da Cooperativa, com a finalidade de validar fisicamente os saldos apresentados nos respectivos sistemas. Continuou-se a desencadear ações no sentido de regularizar essas divergências o mais breve possível, com a realização de conciliações mensais de compras, consumos e transferências, análise técnica por parte dos analistas dos sistemas MV e EBS nos respectivos bancos de dados, e alterações nos processos de recebimento, conferência, armazenamento e dispensação de materiais e produtos.

Diante dos trabalhos das áreas responsáveis pelo operacional e controle de estoques identificou-se uma parte da diferença dos estoques antigos, dos quais fora realizados em 2011 o valor de MR\$ 344.

## **9. Títulos e Créditos a Receber – Longo Prazo**

| Descrição                           | MR\$           |                |
|-------------------------------------|----------------|----------------|
|                                     | 2011           | 2010           |
| Conta Corrente Cooperados           | 391.316        | 374.192        |
| Outros Títulos e Créditos a Receber | 5.925          | 5.749          |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>397.241</b> | <b>379.941</b> |



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

- (a) Referem-se a valores transferidos de “Sobras e Perdas Acumuladas”, decorrentes do reconhecimento em 2008 das Obrigações Legais, as quais estão contempladas no saldo do grupo de “Débitos Diversos” apresentados no Exigível a Longo Prazo (Nota Explicativa nº 17), correspondendo à responsabilidade assumida pelos cooperados pelo pagamento das correspondentes obrigações, caso venham a ser exigidas na hipótese de decisões desfavoráveis e em definitivo nas contestações judiciais apresentadas por nossa Assessoria Jurídica e/ou naquelas que poderão advir de eventuais lançamentos fiscais sobre períodos não prescritos. Os registros pertinentes até o exercício de 2008 (aprovados em Assembleia Geral Extraordinária – AGE realizada em 08 de dezembro de 2008) foram realizados consoante a previsão contida nas Instruções Normativas IN nº 20 de 20.10.2008 e IN nº 39 de 23.02.2010 da DIOPE/ANS, respectivamente, estando assim a realização dos referidos créditos vinculada à exigibilidade líquida e certa dos referidos passivos.

## 10. Valores e Bens

A Cooperativa efetuou depósito judicial para fazer frente às ações fiscais, trabalhistas e cíveis. As provisões foram efetuadas no Exigível a Longo Prazo composto por:

| Descrição  | MR\$          |               |
|--|---------------|---------------|
|  | 2011          | 2010          |
| Depósitos Judiciais Fiscais, Trabalhistas e Cíveis | 10.913        | 10.477        |
| Bloqueio Judicial                                  | 739           | 488           |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>11.652</b> | <b>10.965</b> |



**UNIMED DE FORTALEZA**  
**COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.**  
**CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS**  
**FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010**  
**EM MILHARES DE REAIS**

## 11. Investimentos

No advento das alterações da Lei das Sociedades Anônimas, que modificou o conceito de empresas coligadas e ao alcance da aplicação do Método da Equivalência Patrimonial - MEP, a **Unimed Fortaleza** manteve a aplicação da equivalência para as mesmas, conforme demonstrado a seguir no quadro analítico.

Para as demais participações, a **Unimed Fortaleza** não possui influência administrativa, não participa com 20% (vinte por cento) ou mais do capital votante da investida e elas não fazem parte do nosso grupo empresarial, por não estarem sob controle comum.

| Descrição                                       | MR\$         |              |
|---|--------------|--------------|
|   | 2011         | 2010         |
| <b>Método Custo Direto</b>                      | <b>1.743</b> | <b>1.737</b> |
| Unimed Seguradora                               | 15           | 15           |
| Unicred de Fortaleza                            | 1.502        | 1.496        |
| Federação Ceará                                 | 67           | 67           |
| Central Nacional Unimed                         | 149          | 149          |
| Federação Equatorial                            | 10           | 10           |
| <b>Método de Equivalência Patrimonial - MEP</b> | <b>778</b>   | <b>686</b>   |
| Uniserv Serviços S/C Ltda.                      | (a) 294      | 276          |
| Unimed Corretora de Seguros                     | (b) 484      | 410          |
| <b>Outros Investimentos Permanentes</b>         | <b>17</b>    | <b>17</b>    |
| Finor/Embraer                                   | 06           | 06           |
| Outros Investimentos                            | 11           | 11           |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>2.538</b> | <b>2.440</b> |

- (a) Adição de MR\$ 18,17, decorrente da avaliação do investimento existente na Uniserv Serviços S/C Ltda., pelo Método de Equivalência Patrimonial, cuja participação societária da Unimed de Fortaleza em 31.12.2011 é equivalente a 65% (sessenta e cinco por cento).
- (b) Adição de MR\$ 73,48, decorrente da avaliação do investimento existente na Unimed Corretora de Seguros, pelo Método de Equivalência Patrimonial, cuja participação societária da Unimed de Fortaleza em 31.12.2011 é equivalente a 99% (noventa e nove por cento).

## 12. Imobilizado

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

Representado por:

| Descrição                                    | MR\$            |                          |                |               | Vida útil<br>(Anos) |
|--|-----------------|--------------------------|----------------|---------------|---------------------|
|  | Custo corrigido | Depreciação<br>Acumulada | 2011           | 2010          |                     |
| <b>NÃO HOSPITALAR</b>                        |                 |                          |                |               |                     |
| Terrenos (a)                                 | 1.527           | -                        | 1.527          | 1.527         | 0                   |
| Edificações                                  | 7.694           | (1.168)                  | 6.526          | 4.083         | 68                  |
| Elevadores                                   | 16              | -                        | 16             | -             | 68                  |
| Instalações                                  | 870             | (48)                     | 822            | 518           | 68                  |
| Máquinas e Equipamentos                      | 12.512          | (7.440)                  | 5.072          | 5.246         | 10                  |
| Móveis e Utensílios                          | 2.963           | (1.103)                  | 1.860          | 1.373         | 10                  |
| Veículos                                     | 180             | (117)                    | 63             | 123           | 5                   |
| Equipamentos de Informática e<br>Aplicativos | 5.842           | (1.935)                  | 3.907          | 2.895         | 5                   |
| Outras Imobilizações                         | 1.597           | (60)                     | 1.537          | 168           | 10                  |
| Imobilizado em Andamento                     | 308             | -                        | 308            | 280           | 0                   |
| <b>Valor Líquido Não Hospitalar</b>          | <b>33.509</b>   | <b>(11.871)</b>          | <b>21.638</b>  | <b>16.213</b> |                     |
| <b>HOSPITALAR</b>                            |                 |                          |                |               |                     |
| Terrenos (a)                                 | 2.652           | -                        | 2.652          | 2.652         | 0                   |
| Edificações                                  | 74.796          | (14.304)                 | 60.492         | 55.983        | 60                  |
| Edificações (b)                              | 3.208           | (451)                    | 2.757          | 1.397         | 60                  |
| Elevadores                                   | 657             | (97)                     | 560            | 1.017         | 60                  |
| Instalações                                  | 3.100           | (10)                     | 3.090          | 2.757         | 60                  |
| Máquinas e Equipamentos                      | 26.357          | (11.892)                 | 14.465         | 10.681        | 10                  |
| Móveis e Utensílios                          | 5.719           | (2.551)                  | 3.168          | 2.855         | 10                  |
| Veículos                                     | 901             | (437)                    | 464            | 466           | 5                   |
| Equipamentos de Informática e<br>Aplicativos | 1.841           | (649)                    | 1.192          | 1.327         | 5                   |
| Imobilizado em Andamento                     | 2.458           | -                        | 2.458          | 2.442         | 0                   |
| <b>Valor Líquido Hospitalar</b>              | <b>121.689</b>  | <b>(30.391)</b>          | <b>91.298</b>  | <b>81.576</b> |                     |
| <b>Total</b>                                 |                 |                          | <b>112.936</b> | <b>97.789</b> |                     |



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

A **Unimed Fortaleza** utiliza o sistema EBS-Oracle para controle dos Ativos Imobilizados desde agosto/2009 através do módulo (FA – Fixed Assets), módulo do sistema responsável pela implantação e gerenciamento da informação Patrimonial. No decorrer do exercício de 2011, foram detectadas algumas inconsistências na informação Patrimonial gerada para a Contabilidade no módulo citado.

A partir dessa ciência, foram tomadas ações para correção das inconsistências. Para tanto, iniciamos um processo criterioso de diagnóstico, através do mapeamento dos processos que levam ao registro no sistema de Controle Patrimonial e o levantamento bem a bem em suas categorias existentes, taxas de depreciação e amortização utilizadas, vida útil diferenciada, dentre outras definições de cada bem, para identificar possíveis classificações e parametrizações indevidas. A Cooperativa iniciou em outubro/2011 a análise dos dados, assim como um processo de discussão e definição, criando um projeto para 2012 de reimplantação do módulo (FA), garantindo a manutenção da fidedignidade dos números apresentados na contabilidade. Paralelamente estão sendo desenvolvidos, com o apoio dos consultores da Oracle e departamento interno de TI, relatórios auxiliares do módulo (FA), para complementar e acrescentar qualidade nas informações a serem analisadas e validadas pela Cooperativa.

(a) A **Unimed Fortaleza** adotou em 2010 as disposições da Interpretação Técnica ICPC 10, que trata da aplicação inicial ao Ativo Imobilizado dos Pronunciamentos Técnicos CPC 27. Foram efetuados ajustes ao custo atribuído (*Deemed Cost*) pelo valor justo dos itens pertencentes ao ativo imobilizado, procedimento este em linha com a Lei 11.638/07, mediante apuração individual realizada por empresa especializada. Os saldos do ativo imobilizado apresentados em 31.12.2010 foram os seguintes:



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

| Descrição  | MR\$          |
|--|---------------|
| <b>Imóveis de Uso Próprio – Hospitalares</b>     | <b>14.245</b> |
| <b>Terrenos</b>                                  | <b>14.245</b> |
| Custo de Aquisição                               | 1.153         |
| Reavaliação                                      | 1.499         |
| Custo Atribuído – ICPC 10                        | 11.593        |
| <b>Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares</b> | <b>3.630</b>  |
| <b>Terrenos</b>                                  | <b>3.630</b>  |
| Custo de Aquisição                               | 521           |
| Reavaliação                                      | 1.006         |
| Custo Atribuído – ICPC 10                        | 2.103         |

Com o advento da Instrução Normativa IN nº 47, de 21 de julho de 2011, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, a **Unimed Fortaleza** efetuou, em 30 de setembro de 2011, o estorno dos efeitos da aplicação do custo atribuído (*Deemed cost*) nas Demonstrações Financeiras de 2010.

Assim, os saldos de 2010 foram ajustados nas Demonstrações Contábeis do exercício de 2011, de forma a permitir a comparabilidade, sendo assim demonstrados:

| Descrição  | MR\$         |
|--|--------------|
| <b>Imóveis de Uso Próprio – Hospitalares</b>     |              |
| <b>Terrenos</b>                                  | <b>2.652</b> |
| Custo de Aquisição                               | 1.153        |
| Reavaliação                                      | 1.499        |
| <b>Imóveis de Uso Próprio – Não Hospitalares</b> |              |
| <b>Terrenos</b>                                  | <b>1.527</b> |
| Custo de Aquisição                               | 521          |
| Reavaliação                                      | 1.006        |

- (b) Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade ao CPC 06.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

### **13. Intangível**

Foi adquirida pela Unimed Fortaleza a alienação total da carteira da Operadora Unimed Regional Aracati, detentora do registro nº 32271-7 e autorizada pela ANS, através do Ofício nº 3744/GGEOP/DIPRO/MS, emitido em 21 de dezembro de 2009.

O projeto de aquisição e implantação do sistema Oracle - EBS, ERP (*Enterprise Resource Planning*), considerado um dos maiores sistemas de Gestão Empresarial do mundo, está sendo realizado por meio do desenvolvimento de rigorosas integrações dos Fluxos de Processos, juntamente com uma interligação construída com os sistemas "legados" (SABIUS, MV, RM, entre outros) que proporciona a troca de informações entre os vários Sistemas, melhorando a gestão da informação. As ferramentas (software) da GESPLAN e MASTERSAF, para controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários, estão inclusas nesse projeto.

A Instrução Normativa Conjunta nº 1 DIOPE/DIPRO/ANS, de 30 de dezembro de 2008, a qual dispõe sobre o cadastramento, monitoramento e os investimentos em programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças por parte das operadoras de plano de saúde, aprovaram-se os programas nº 11.163 e nº 12.361, referente à Medicina Preventiva e Unimed Lar, respectivamente.

O projeto BI (Business Intelligence) visa dar suporte à tomada de decisão proativa, gerando informações estratégicas e gerenciais necessárias ao negócio em forma de painéis de indicadores, disponibilizados para alta gestão, ou detalhadas através de OLAP (ferramentas que possibilitam uma análise mais detalhada da informação), disponibilizado para os analistas táticos. O Projeto também possibilita o monitoramento de suas estratégias por meio da visualização de suas metas, objetivos e indicadores, que são planejados e acompanhados nos moldes da metodologia BSC (*Balanced ScoreCard*), na ferramenta de BI.

Os projetos, por serem contínuos, a entidade tem dificuldades em mensurar a sua vida útil. Sendo assim, por se tratar de um ativo intangível com vida útil indefinida, a Cooperativa faz anualmente o teste de *Impairment*.

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

| <b>Descrição</b>                          | <b>MRS</b>    |               |
|---|---------------|---------------|
|   | <b>2011</b>   | <b>2010</b>   |
| Área de ação comercial Unimed Aracati     | 717           | 717           |
| Aquisição da Carteira Unimed Aracati      | 863           | 863           |
| Projeto Oracle EBS                        | 31.123        | 19.252        |
| Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar | 56.834        | 34.671        |
| Projeto BI                                | 389           | 17            |
| Outros Intangíveis                        | 3             | -             |
| <b>Total</b>                              | <b>89.929</b> | <b>55.520</b> |

#### 14. Diferido

Representado por:

| <b>Descrição</b>                     | <b>MRS</b>   |              | <b>Vida útil<br/>(Anos)</b> |
|--------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------|
|                                      | <b>2011</b>  | <b>2010</b>  |                             |
| Software                             | 624          | 658          | 5                           |
| Despesas Pré-Operacionais            | 4.181        | 4.907        | 10                          |
| Benfeitorias em Imóveis de Terceiros | 525          | 840          | 10                          |
| Outras Despesas                      | 791          | 969          | 10                          |
| <b>Total</b>                         | <b>6.121</b> | <b>7.374</b> |                             |



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

**15. Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde**

Representado por:

| Descrição   | MR\$          |               |
|---|---------------|---------------|
|   | 2011          | 2010          |
| <b>Provisões Técnicas de Oper. de Assistência à Saúde</b>         | <b>18.798</b> | <b>16.605</b> |
| Provisão de Benefícios Concedidos – Passivo <u>Circulante</u>     | (a) 739       | 636           |
| Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA            | (b) 18.059    | 15.969        |
| Provisão de Benefícios Concedidos – Passivo <u>Não Circulante</u> | (a) 1.335     | 1.262         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>20.133</b> | <b>17.867</b> |

- (a) Provisão constituída sobre planos que possuem cláusula de remissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do usuário titular, apurada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, segundo o Ofício ANS, nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.
- (b) Provisão constituída com base na metodologia de cálculo aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS em 10 de fevereiro de 2009 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, conforme ofício nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS, para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente.

**16. Empréstimos e Financiamentos**

Representado por:

**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

| <b>Empréstimos e Financiamentos</b> |                   |                       |                       |                   |                            |  |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|--|
| <b>Banco</b>                        | <b>Modalidade</b> | <b>Saldo 31.12.11</b> | <b>Saldo 31.12.10</b> | <b>Vencimento</b> | <b>Encargos</b>            |  |
| Real                                | BNDES Automático  | 4.325                 | 5.784                 | nov-14            | TJLP + 5,60%AA             |  |
| Real                                | BNDES Automático  | 1.138                 | 1.365                 | nov-14            | Cesta de Moedas + 4,60% aa |  |
| Real                                | Capital de Giro   | -                     | 1.174                 | out-10            | CDI + 3,66%a.a.            |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 80                    | -                     | fev-12            | 0,2500 % a.m + CDI         |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 6.039                 | -                     | nov-13            | 1,29%a.a.                  |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 454                   | -                     | fev-14            | 0,25 % a.m + CDI           |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 63                    | -                     | fev-14            | 0,25 % a.m. + CDI          |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 1.882                 | -                     | out-14            | 0,25 % a.m + CDI           |  |
| Real                                | Capital de Giro   | 1.315                 | -                     | jul-16            | 1,36 % a.m                 |  |
| Unicred                             | Capital de Giro   | 41                    | 203                   | mar-12            | CDI + 0,37%a.m.            |  |
| Unicred                             | Capital de Giro   | 51                    | 202                   | abr-12            | CDI + 0,37%a.m.            |  |
| Unicred                             | Capital de Giro   | 138                   | 343                   | ago-12            | CDI + 0,37%a.m.            |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 222                   | 367                   | jun-13            | CDI + 0,37% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 334                   | 541                   | jul-13            | CDI + 0,37% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 379                   | 595                   | set-13            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 247                   | 387                   | set-13            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 67                    | 102                   | nov-13            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 228                   | 343                   | dez-13            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 385                   | 492                   | abr-14            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 446                   | 570                   | abr-14            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 226                   | -                     | jun-14            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| UNICRED                             | Capital de Giro   | 958                   | -                     | out-14            | CDI + 0,35% a.m.           |  |
| HSBC BANK                           | Capital de Giro   | 854                   | -                     | mar-14            | 0,25 % a.m + CDI           |  |
| HSBC BANK                           | Capital de Giro   | 1.881                 | -                     | out-14            | 0,25 % a.m + CDI           |  |
| Itaú                                | Capital de Giro   | 946                   | -                     | mai-13            | 0,39 % a.m + CDI           |  |
| HSBC BANK                           | Finame            | 89                    | 156                   | abr-13            | 4,5% a.a. (PSI)            |  |
| HSBC BANK                           | Finame            | 243                   | 382                   | set-13            | 5,50% a.a - PSI            |  |
| HSBC BANK                           | Finame            | 159                   | 194                   | ago-15            | 5,50%a.a. - PSI            |  |
| HSBC BANK                           | Finame            | 118                   | -                     | fev-11            | 5,5 % a.a                  |  |
| Itaú                                | Finame            | 69                    | 98                    | abr-14            | TJLP + 4,4%a.a.            |  |
| Safra                               | Finame            | 52                    | 156                   | jun-12            | TJLP + 3,4%a.a.            |  |
| Real                                | Finimp            | -                     | 82                    | jan-11            | US\$ + 5,18%a.a.           |  |
| Bradesco                            | Leasing           | -                     | 14                    | mar-11            | 1,12%a.m.                  |  |
| Bradesco                            | Leasing           | -                     | 25                    | jun-11            | 1,25%a.m.                  |  |
| CIT BRASIL                          | Leasing           | -                     | 77                    | out-11            | 0                          |  |
| CIT BRASIL                          | Leasing           | -                     | 62                    | nov-11            | 1,37%a.m.                  |  |
| CIT BRASIL                          | Leasing           | 46                    | -                     | out-11            |                            |  |
| CIT BRASIL                          | Leasing           | 32                    | -                     | nov-12            |                            |  |
| REAL                                | Leasing           | 113                   | -                     | abr-14            | 1,3428 % a.m               |  |
| REAL                                | Leasing           | 148                   | -                     | abr-14            | 1,4211 % a.m               |  |
| REAL                                | Leasing           | 145                   | -                     | abr-14            | 1,2523 % a.m               |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 17                    | mai-11            | 1,18%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 19                    | jun-11            | 1,26%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 18                    | jun-11            | 1,26% a.m.                 |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 70                    | ago-11            | 1,34%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 70                    | ago-11            | 1,38%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 48                    | out-11            | 1,80%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | -                     | 146                   | nov-11            | 1,54%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | 6                     | 40                    | dez-12            | 1,55%a.m.                  |  |
| Itaú                                | Leasing           | 278                   | -                     | mai-14            | 1,30% a.m.                 |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 82                    | -                     | abr-14            | 1,341400 % a.m.            |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 122                   | -                     | mai-14            | 1,3272%am                  |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 132                   | -                     | jun-14            | 1,3345%am                  |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 133                   | -                     | set-14            | 1,3076 % a.m               |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 51                    | -                     | dez-14            | 1,4022 %                   |  |
| HSBC BANK                           | Leasing           | 152                   | -                     | dez-14            | 1,4022 % a.m               |  |
| Real                                | Leasing Indexado  | 1.810                 | -                     | mar-15            | 0,3302 % a.m + 100 % CDI   |  |
| HSBC BANK                           | Leasing Indexado  | 77                    | 82                    | set-15            | CDI + 0,2421% a.m          |  |
| HSBC BANK                           | Leasing Indexado  | 56                    | 60                    | set-15            | CDI + 0,2421% a.m          |  |
| Real                                | Conta Garantida   | 3.952                 | -                     | fev-12            | 0,53 % a.m + CDI           |  |
| Aluguéis(*)                         | Leasing           | -                     | 1.496                 | 120 meses         | IGPM                       |  |
| <b>TOTAL GERAL</b>                  |                   | <b>30.762</b>         | <b>15.781</b>         |                   |                            |  |
| <b>CURTO PRAZO</b>                  |                   | <b>14.737</b>         | <b>5.704</b>          |                   |                            |  |
| <b>LONGO PRAZO</b>                  |                   | <b>16.025</b>         | <b>8.581</b>          |                   |                            |  |

(\*) A luz do CPC 06 – Arrendamento Mercantil, alguns contratos de aluguéis, principalmente os de longo prazo, embora a Cooperativa estivesse contabilizando-os de acordo com sua forma jurídica - como locação, na essência se tratava de arrendamento financeiro, pois suas contraprestações trazidas a valor presente aproximam-se substancialmente dos valores de mercado dos bens locados.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

### **17. Contingências Tributárias**

Os assessores jurídicos utilizam o exame da jurisprudência (civil e administrativa) para fins de classificação da possibilidade de perdas como Provável, Possível ou Remota e, seguindo este critério técnico, nossas demandas jurídico-tributárias estão classificadas como de perda remota, em consonância com as demais Cooperativas do Sistema Unimed.

Encontra-se registrado no Ativo Realizável a Longo Prazo o montante de R\$ 391.316 (trezentos e noventa e um milhões, trezentos e dezesseis mil reais), atualizados monetariamente, como créditos a receber de cooperados, previamente autorizado pelos cooperados em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 08 de dezembro de 2008, na forma que dispõe a Instrução Normativa nº 20 de 20.10.08 da DIOPE/ANS em contrapartida ao reconhecimento das Obrigações Legais.

Com o advento da Lei 11.941/2009, a Cooperativa aderiu ao parcelamento dos débitos administrados pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e da Receita Federal do Brasil (PIS, COFINS, IRPJ, CSLL, INSS), cujo processo foi deferido pelos referidos órgãos em setembro de 2009.

A consolidação dos débitos envolvidos foi realizada em junho de 2011. Nessa ocasião foi deferido o parcelamento com o número de 180 (cento e oitenta) prestações mensais.

### **18. Capital Social e Reservas**

O Capital Social Integralizado em 31 de dezembro de 2011 está representado por **R\$ 49.687** (quarenta e nove milhões, seiscentos e oitenta e sete mil reais), composto de quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral. O total de cooperados em 31.12.2011 é de 3.903 médicos. Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituições de reservas:

**a) FATES – Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social**

Conforme disposto no Art. 54 do Estatuto Social, o Fundo de Assistência Técnica,



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

Educacional e Social (FATES), indivisível entre os associados, é destinado ao incremento da capacitação técnico-educacional dos empregados e associados, bem como ao amparo destes e seus familiares.

No exercício de 2011 foi destinado para o FATES o valor de MR\$ 10.508, referente ao resultado obtido com atos não cooperativos, conforme previsto, no art. 87 da Lei 5.764/71, destinação está apropriada mensalmente conforme disposto no Art. 54 parágrafo único do Estatuto Social, e ainda o valor de MR\$ 22, resultante da destinação de 5% do resultado com atos cooperados e não cooperados, conforme previsto no Art. 52, inciso II, do Estatuto Social.

Mensalmente os recursos do FATES foram utilizados de acordo com as regras previstas no Regimento Interno do próprio FATES, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração, totalizando o valor de MR\$ 10.436 no exercício de 2011.

**b) Fundo de Reserva**

Conforme disposto no Art. 55 do Estatuto Social, o Fundo de Reserva destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Cooperativa venha a sofrer, sendo indivisível entre os associados, mesmo no caso de dissolução e liquidação da Cooperativa.

No exercício de 2011 foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de MR\$ 109, referente a 10% dos atos cooperativos, conforme determina o Art. 52, inciso I, do Estatuto Social.

**19. Provisão do Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido**

Em conformidade com as Legislações Fiscais e Tributárias vigentes, a Cooperativa optou, desde 2007, pelo pagamento do IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica, e da CSLL – Contribuição Social sobre o Lucro Líquido dos Atos Não Cooperativos, de acordo com os critérios elencados a seguir:



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

| <b>PROVISÕES</b>  | <b>2011</b>    | <b>2010</b>  |
|---|----------------|--------------|
| (=) Sobras antes do IRPJ e CSLL                                 | (10.559)       | (1.684)      |
| (+) Adições (Exclusões) Permanentes                             | 784            | 531          |
| (+) Adições (CPC 20 - RTT)                                      | -              | 947          |
| (-) Exclusão relativa ao ato cooperativo                        | -              | -            |
| <b>Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal</b>                 | <b>(9.776)</b> | <b>(206)</b> |
| (-) Compensação dos prejuízos fiscais                           | -              | -            |
| <b>Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal</b> | <b>(9.776)</b> | <b>(206)</b> |
| IRPJ - 15% +(10% do Lucro Real que exceder a R\$ 240.000,00)    | -              | -            |
| CSLL - 9%   | -              | -            |

Atos Cooperativos e Não Cooperativos

A Cooperativa apura os resultados sobre os atos cooperativos e não cooperativos para calcular a base de cálculo do PIS, COFINS, IRPJ e CSLL, conforme disposto na Medida Provisória nº 2.158/01.



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

**20. Formação e Destinação do Resultado dos Exercícios**

|  | <b>MR\$</b>            |                       |
|--|------------------------|-----------------------|
|  | <u>2011</u>            | <u>2010</u>           |
| <b><u>(+) RESULTADO DO EXERCÍCIO</u></b>           | <b><u>10.868</u></b>   | <b><u>9.354</u></b>   |
| <b><u>(-) FATES atos não cooperativos</u></b>      | <b><u>(10.436)</u></b> | <b><u>(8.067)</u></b> |
| Realização do Fundo de Reserva (10%)               | (43)                   | (129)                 |
| Realização do FATES (5%)                           | (22)                   | (65)                  |
|  | (65)                   | (194)                 |
| <b><u>SOBRAS LÍQUIDAS DO EXERCÍCIO</u></b>         | <b><u>367</u></b>      | <b><u>1.093</u></b>   |
| <b>AJUSTE DE SOBRAS/PERDAS ACUMULADAS</b>          |                        |                       |
| <b><u>(=) Ajustes de Exercícios Anteriores</u></b> | <b>665</b>             | <b>159</b>            |
| Realização do Fundo de Reserva (10%)               | (66)                   | (16)                  |
| Realização do FATES (5%)                           | (33)                   | (7)                   |
|  | (100)                  | (23)                  |
| <b><u>SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO</u></b>           | <b><u>932</u></b>      | <b><u>1.229</u></b>   |



**UNIMED DE FORTALEZA  
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.  
CNPJ 05.868.278/0001-07**

**NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS DOS PERÍODOS  
FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011 E 2010  
EM MILHARES DE REAIS**

## **21. 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.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2011.

---

Dr. João Mairton Pereira de Lucena  
Presidente

---

Hudson Viana de Carvalho  
Contador  
CRC/CE nº- 012797/O-4



## Parecer Atuarial

Em atendimento ao subitem 7.2.11, do item 7 - Critério de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, constante no Capítulo I – Normais Gerais, do Anexo da Instrução Normativa DIOPE/ANS nº 46, de 25/02/2011, foi realizada avaliação atuarial objetivando validar as metodologias de cálculo e critérios utilizados para a constituição dos valores da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) e Provisão para Remissão (PRem) pela Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., as quais se encontram registradas nas Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31/12/2011.

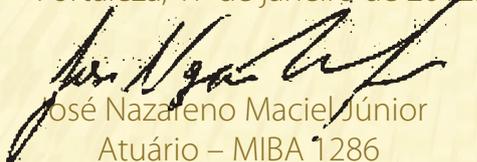
Nosso trabalho foi conduzido de acordo com as boas práticas atuariais vigentes, por meio de revisão, análise e testes de consistência, com o objetivo de garantir sua capacidade de honrar os compromissos assumidos com o pagamento dos prestadores de serviço credenciados na rede de atendimento, objeto da PEONA, e a cobertura de atendimento dos beneficiários remidos vinculados ao Plano de Extensão Assistencial - PEA, objeto da PRem.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) contabilizada até 31/12/2011, importando no valor de R\$ 18.059.271,21 (dezoito milhões, cinquenta e nove mil, duzentos e setenta e um reais e vinte e um centavo), foi calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço pré-estabelecido, segmentados em datas de ocorrência e aviso e estruturados na forma triangular de run-off, conforme informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

A Provisão para Remissão (PRem) contabilizada até 31/12/2011, importando nos valores de R\$ 739.270,23 (setecentos e trinta e nove mil, duzentos e setenta reais e vinte e três centavos) classificado como de curto prazo, e de R\$ 1.335.323,30 (um milhão, trezentos e trinta e cinco mil, trezentos e vinte e três reais e trinta centavos) classificado como de longo prazo, foi calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Diante do acima exposto, consideramos a Unimed de Fortaleza em equilíbrio técnico atuarial quanto aos compromissos para com os prestadores de serviço da rede de atendimento, bem como com os beneficiários remidos vinculados ao Plano de Extensão Assistencial - PEA.

Fortaleza, 17 de janeiro de 2012.



José Nazareno Maciel Júnior  
Atuário – MIBA 1286



# Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações contábeis

Aos  
Diretores, Conselheiros e Cooperados da:  
UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., que compreendem o balanço patrimonial de 31 de dezembro de 2011 e as respectivas demonstrações de resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

## **Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis**

A administração da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas 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.

## **Responsabilidade dos auditores independentes**

Nossa responsabilidade é a de expressar uma opinião sobre essas demonstrações contábeis com base em nossa auditoria, conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas pelos auditores e que a auditoria seja planejada e executada com o objetivo de obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis estão livres de distorção relevante.

Uma auditoria envolve a execução de procedimentos selecionados para obtenção de evidência a respeito dos valores de divulgações apresentados nas demonstrações contábeis. Os procedimentos selecionados dependem do julgamento do auditor, incluindo a avaliação dos riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro. Nessa avaliação de riscos, o auditor considera os controles internos relevantes para a elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., para planejar os procedimentos de auditoria que são apropriados

nas circunstâncias sobre a eficácia desses controles internos da Cooperativa. Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

### **Base para opinião com ressalva**

Conforme Nota Explicativa nº12, o ativo imobilizado líquido está representado no balanço patrimonial por R\$ 112.936 mil. A entidade não dispõe de relatório de controle individual dos bens do ativo imobilizado para dar o suporte aos valores constantes do sistema contábil, em razão do processo de reimplantação do sistema de controle patrimonial. Diante disso, ficamos impossibilitados de validar o valor apresentado no Balanço Patrimonial de 31 de dezembro de 2011, referente aos valores de aquisição bem como quanto a depreciação contabilizada no resultado.

### **Opinião com ressalva**

Em nossa opinião, exceto pela insuficiência das divulgações referentes ao assunto descrito no parágrafo Base para opinião com ressalva sobre as demonstrações contábeis, as demonstrações contábeis acima referidas, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., em 31 de dezembro de 2011, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

### **Ênfase**

Chamamos à atenção para o nível de liquidez apresentado no Balanço Patrimonial onde demonstra que para cada R\$ 1,00 (um real) de exigibilidade circulante a empresa apresenta apenas R\$ 0,60 (sessenta centavos) de direitos circulantes. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

### **Outros assuntos**

#### **Demonstração do valor adicionado e balanço social**

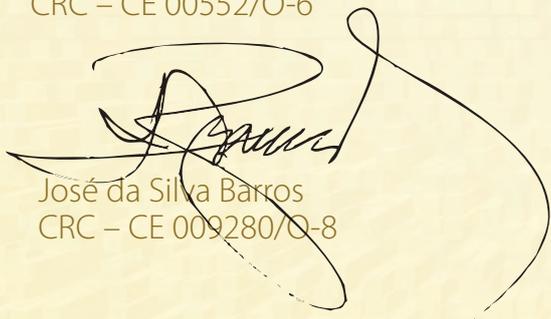
Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA) e as informações contábeis contidas no balanço social, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2011, representam informações complementares a essas demonstrações, cuja apresentação pela entidade não é requerida pela legislação societária brasileira. Essas informações complementares foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em

todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

As Demonstrações Contábeis relativa ao exercício findo de 31 de dezembro de 2010, apresentadas para fins de comparação, foram anteriormente por nós examinadas, de acordo com as normas de auditoria vigentes, com Relatório dos Auditores Independentes emitido em 24 de janeiro de 2011, com ênfase em relação a apropriação da Provisão Para Perda Sobre Créditos – PPSC e quanto aos estoques em relação às inconsistências geradas na migração do controle de estoque do sistema Pirâmide.

Fortaleza (CE), 24 de janeiro de 2012.

DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S  
CRC – CE 00552/O-6



José da Silva Barros  
CRC – CE 009280/O-8



# AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE



O ano de 2011 foi um período de muitas conquistas. Planejar para prosperar a cada momento foi o norte da Cooperativa, que se reestruturou para enfrentar os grandes desafios. Avançamos na gestão por processos e sistemas, alavancamos resultados, motivamos pessoas com base nas competências e valores organizacionais, e firmamos a gestão por diretrizes.

Agradecemos o apoio dos cooperados, a confiança dos clientes, o engajamento dos colaboradores e a parceria dos fornecedores/prestadores e da sociedade para superarmos metas, atingirmos objetivos e conquistarmos resultados. Sabemos que cada conquista deste ano tem o crédito da sinergia das forças, por isso reconhecemos e louvamos a todos que ajudaram direta e indiretamente na construção desta nossa trajetória.

Em 2012, pelas novas exigências normativas e do cenário econômico, enfrentaremos muitos percalços, todavia temos a certeza de que iremos superá-los, com o apoio e o empenho de todos que fazem parte desta história, em virtude da sólida credibilidade que foi firmada.

### **Unimed Fortaleza**

Av. Santos Dumont, 949, Aldeota, Fortaleza-CE  
[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)

### **Comitê de Elaboração Editorial**

Superintendência de Controladoria – Pedro Jorge Fernandes Pinto  
Gerência de Orçamento, Contabilidade e Tributos – Luizita Pina  
Gestor de Auditoria Interna – Humberto Oriá  
Coordenação de Marketing - Danúbio Almino  
Analista de Marketing – Flávia Feitosa  
Coordenação de Assessoria de Comunicação – Hedder Gomes Coelho  
Analista de Comunicação – Nara Gadelha  
Assessores de Comunicação – Karol Andrade e Diassis Camurça

### **Concepção e Design Gráfico**

Slogan Propaganda



[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)

**0800 275 1919** (VENDAS)

**0800 275 1818** (SAC)

**0800 286 2020** (DEFICIENTE AUDITIVO)