RELATÓRIO DE GESTÃO
E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2007

Unimed
Fortaleza

RELATÓRIO DE GESTÃO
E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2007

Unimed
Fortaleza

SUMÁRIO

01	PALAVRA DO PRESIDENTE PALAVRA DOS DIRETORES	006
02	COOPERATIVA REGISTRA NÚMEROS EXPRESSIVOS	013
03	AÇÕES RECONHECIDAS EM PRÊMIOS E SELOS	017
04	BUSCA PELO APRIMORAMENTO DA VISÃO CORPORATIVA DO NEGÓCIO	021
05	INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) AGREGA A GESTÃO	027
06	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS NAS ÁREAS JURÍDICA E DE AUDITORIA INTERNA	033
07	INVESTIMENTO NOS COLABORADORES É PRIORIDADE PARA UM BOM DESEMPENHO	037
08	UNIVERSIDADE UNIMED – PROMOÇÃO DA CIDADANIA POR MEIO DO CONHECIMENTO	043
09	CONQUISTAS MOSTRAM UM COOPERADO CADA VEZ MAIS VALORIZADO	047
10	ASSISTÊNCIA MÉDICA COM GRANDES AVANÇOS	055
11	VENDAS DE PLANOS TÊM CRESCIMENTO CONTÍNUO	069
12	MARKETING PROJETA IMAGEM DA COOPERATIVA E POTENCIALIZA GANHOS	079
13	COMUNICAÇÃO APRIMORA RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS DA COOPERATIVA	083
14	BOA GESTÃO FINANCEIRA REFLETE EM NÚMEROS EXPRESSIVOS	087
15	ATENDIMENTO E OUVIDORIA AVANÇAM PELA QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	093
16	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL É PRÁTICA DIÁRIA NA COOPERATIVA	097
17	DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS	107
	AGRADECIMENTOS	134

Unimed Fortaleza

NEGÓCIO
Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

MISSÃO
Oferecer soluções de promoção e assistência à saúde, em parceria com instituições próprias e credenciadas, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos seus clientes.

VISÃO
Ser até 2010 uma das cinco melhores Unimeds do Brasil, com excelência no nível de satisfação de clientes e remuneração dos cooperados.

DIRETORIA EXECUTIVA
PRESIDENTE Dr. João Mairton Pereira de Lucena
DIRETOR SUPERINTENDENTE Dr. Francisco José Costa Eleutério
DIRETOR FINANCEIRO Dr. Rômulo Cesar Costa Barbosa
DIRETOR COMERCIAL Dr. Francisco José Motta Barros de Oliveira
DIRETORA DE RECURSOS MÉDICO-HOSPITALARES Dra. Riane Maria Barbosa Azevedo

CONSELHEIROS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Dr. Fernando Antônio Façanha Filho Dr. Juarez Alves Sampaio Dr. Nilson de Moura Fé Filho
CONSELHO TÉCNICO E ÉTICO Dra. Imélida Souza Bandeira Dr. José Luciano Leitão de Alencar Dr. Paulo Henrique Diógenes Vasquez Dr. Romero de Matos Esmeraldo Dra. Lia Cavalcanti de Albuquerque Dr. Francisco Jean Crispim Ribeiro
CONSELHO FISCAL Membros Efetivos Dr. Rômulo Augusto da Silveira Dr. Edmond Eugene de Paula Braquehais Dr. Joaquim Luiz de Castro Moreira Membros Suplentes Dr. José Hyder Dantas Carneiro Dr. Ricardo Martins Freitas Dr. Ricardo Maria Nobre Othon Sidou

1 PALAVRA DO PRESIDENTE

Dr. Mairton Lucena
Presidente

Ano a ano a Unimed Fortaleza vem idealizando e realizando ações que resultam em avanços contínuos para a Cooperativa. Em 2007, tivemos a implementação de um novo modelo organizacional anteriormente estruturado em planejamento estratégico. Baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados, o modelo estabelece normatizações e alinhamento de processos no sentido de potencializarmos o crescimento de modo rentável e sustentável.

Na área assistencial, algumas das importantes conquistas foram a ampliação do Programa de Medicina Preventiva, a obtenção - pelo Hospital Regional Unimed - de Acreditação em Nível 2 da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e os 10 anos de atividades do Unimed Urgente.

Num processo participativo e com todo o aparato técnico, foi realizada a reforma do Estatuto da Cooperativa, adequando-o às leis vigentes no país, estabelecendo mecanismos de defesa para a Cooperativa e cooperados, além de promover a modernização de sua estrutura administrativa. Outra medida importante foi a decisão pelo início do recolhimento dos tributos federais cobrados pelos atos considerados não-cooperativos e depósito judicial do PIS/COFINS quando relacionado ao ato cooperativo, como também a realização dos provisionamentos previstos pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Muito se tem feito pela valorização do cooperado; anualmente temos buscado aumentar o valor da consulta, procedimentos médicos e plantões no Hospital Regional Unimed (HRU), fazendo com que a Unimed Fortaleza seja hoje uma das Cooperativas que melhor remunera o seu cooperado. Importante destacar os benefícios ofertados pela Cooperativa, a exemplo do Fundo de Órteses e Próteses, repouso remunerado, isenção do pagamento do plano de saúde para cooperados com mais de 65 anos e 20 anos de cooperado e bônus de Natal.

Também acumulamos números positivos na área de vendas em 2007, ano em que houve a consolidação dos planos com co-participação que corresponderam a 97% do total de planos individuais comercializados.

Destacamos, ainda, os investimentos realizados na melhoria de nossa infra-estrutura de atendimento, através da ampliação da Linha Verde e do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Em 2008, a Unimed Fortaleza completa 30 anos e que venham mais avanços!

Dr. João Mairton Pereira de Lucena
PRESIDENTE DA UNIMED FORTALEZA

1 PALAVRA DOS DIRETORES

Dr. Francisco Eleutério
Diretor Superintendente

APRIMORANDO UMA GESTÃO FORTE

Visando à profissionalização da gestão, em 2007 deu-se início à implantação de um modelo de gerenciamento, concebido em 2006, com características mais avançadas, voltado a uma gestão por resultado e alinhado com práticas que proporcionem o crescimento sustentável da Cooperativa.

Em meio às diversas iniciativas pelo aprimoramento da estrutura organizacional e construção de uma normatização, é importante destacar o projeto de *Business Intelligence* (BI). Iniciado em 2007, o projeto promoverá a sistematização das informações sobre a Cooperativa, configurando-se como ferramenta estratégica na tomada de decisões.

Numa das realizações de grande relevância para a Segurança da Informação, ao longo de 2007, todos os sistemas e servidores da Unimed Fortaleza foram gradativamente migrados para Datacenter externo. Ainda na área de Tecnologia da Informação, ressalta-se que a Cooperativa foi uma das operadoras de plano de saúde pioneiras na implantação da padronização da Troca de Informação em Saúde Suplementar (TISS), portanto, dentro do prazo previsto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Com esse aprimoramento, a expectativa é de contribuir para uma gestão ainda mais forte nos próximos anos.

Dr. Francisco José Costa Eleutério
DIRETOR SUPERINTENDENTE

MULTIPLICAÇÃO DE BONS RESULTADOS

Dr. Rômulo Cesar
DIRETOR FINANCEIRO

A Diretoria Financeira (DFI) tem buscado incansavelmente regularizar e otimizar todos os processos operacionais na Unimed Fortaleza que tenham impacto direto no resultado financeiro. Essa intercessão com as diversas áreas da Cooperativa tem se dado de maneira segura e tranqüila, contribuindo para a estabilidade interna.

Em 2007, foram realizadas mudanças importantes no fluxo de caixa e pagamentos a fornecedores, possibilitando um novo calendário de pagamento da produção médica, propiciando ao cooperado um conhecimento antecipado da data do crédito.

Outro marco importante foi a criação da unidade de registro fiscal para maior controle contábil e financeiro dos lançamentos e registros. Houve antecipação de pagamento de vários investimentos e empréstimos a taxas menores.

Deu-se continuidade à busca incessante da implantação da cultura orçamentária na Cooperativa com repercussão positiva em todos os setores. Foi criado o Comitê de Investimentos para o acompanhamento semanal das evoluções do mercado e das opções de aplicações de recursos. Houve a melhoria do setor de cobrança com definição de novos processos e fluxos operacionais. Salientamos ainda as decisões de provisionamentos, pagamentos de taxas e impostos e regularização de pendências contábeis e financeiras antigas.

Dr. Rômulo Cesar Costa Barbosa
DIRETOR FINANCEIRO

Dr. Francisco José
Diretor Comercial

MARCA VALORIZADA COM CRESCIMENTO NAS VENDAS

A Unimed Fortaleza detém atualmente a 9ª posição no *ranking* do Sistema Unimed em número de clientes. Em 2007, foram comercializadas mais 50.116 vidas, o que levou ao número recorde de 308.822 clientes.

Junto a esse marco, outra conquista foi a consolidação das vendas de planos com co-participação. É grande também a inserção da Cooperativa no meio corporativo e, em 2007, grandes grupos empresariais passaram a ser clientes Unimed Fortaleza.

Para a obtenção desses resultados expressivos, as campanhas de vendas têm se mostrado uma ferramenta estratégica, pois quando de sua realização as vendas crescem, em média, mais de 30% ao mês, comparando com períodos sem campanha.

A Cooperativa segue sempre aplicando inovações na abordagem comercial e contribuindo para galgar posições de destaque no mercado e junto a seus clientes.

Dr. Francisco José Motta Barros de Oliveira
DIRETOR COMERCIAL

FOCO NA VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

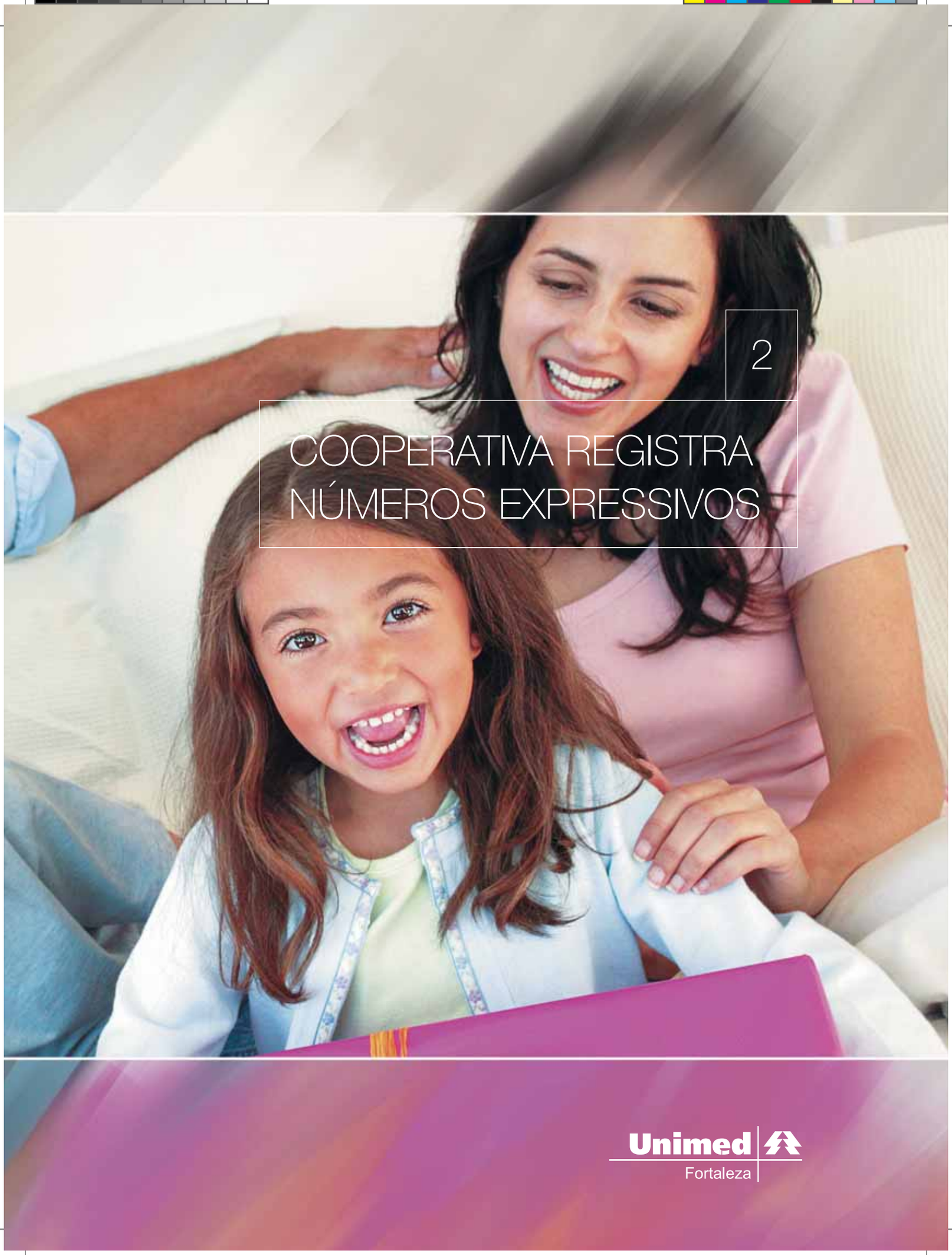
Drª Riane Azevedo
Diretora de Recursos Médico-hospitalares

Nossa Diretoria priorizou quatro áreas de atuação:

1. Valorização do trabalho do cooperado. Foram revisados os valores congelados há mais de oito anos para alguns exames realizados por médicos, além dos ganhos nas consultas e procedimentos, que passaram respectivamente para R$ 42,00 e CBHPM – 15%. Importante destacar que atualmente a Unimed Fortaleza é uma das cooperativas do Sistema Unimed que melhor remunera o cooperado.
2. Diálogo contínuo com diversas especialidades médicas, através dos 26 Comitês de Especialidades (COMESP). Realizamos cerca de 150 reuniões, resgatando a importância de ouvir, explicar e compartilhar as decisões da Cooperativa. Os comitês são instrumentos fundamentais para democratizar e ajudar na compreensão dos processos da Unimed Fortaleza.
3. Expansão dos Recursos Próprios através da abertura de novos postos de coleta do Laboratório Unimed em diversas regiões de Fortaleza. Concluímos o ano com oito unidades, fato que contribuiu para o aumento do número dos exames realizados pelo nosso Laboratório. Importante destacar os investimentos no HRU, com a expansão da UTI Cardiológica e modernização dos equipamentos do Serviço de Imagem. Coroando nossas conquistas, o HRU obteve a Acreditação em Nível 2, entre outras importantes premiações.
4. Ampliação do mercado de trabalho para os cooperados e a descentralização do atendimento aos clientes, com a criação dos Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs), unidades que oferecem atendimento administrativo, disponibilizando autorização de procedimentos, atualizações cadastrais, revisões de contratos e atendimento a clientes de intercâmbio. No segmento assistencial, os clientes têm à sua disposição os Núcleos para atendimento clínico, pediátrico, ginecológico, traumatológico, além de outras especialidades.

Dessa forma, a DRM vem contribuindo para a visão da Unimed Fortaleza que é ser, até 2010, uma das cinco melhores Unimeds do Brasil, com excelência no nível de satisfação de clientes e remuneração dos cooperados.

Drª. Riane Maria Barbosa Azevedo
DIRETORA DE RECURSOS MÉDICO-HOSPITALARES



2

COOPERATIVA REGISTRA NÚMEROS EXPRESSIVOS

Unimed
Fortaleza

2 COOPERATIVA REGISTRA NÚMEROS EXPRESSIVOS

Com 29 anos, em 2007, a Unimed Fortaleza integra a maior rede de assistência médica no Brasil, sendo a maior operadora na cidade de Fortaleza. No Sistema Unimed, é a 5ª do país em número de profissionais médicos, atuando com 50% dos médicos ativos da cidade. Em sua estrutura de atendimento, conta com 55 hospitais credenciados, 194 clínicas, 28 laboratórios, 2 bancos de sangue e 19 hospitais/dia. Confira números de destaque registrados em 2007:

51 novas empresas aderiram ao Programa de Medicina Preventiva.

- 18,10% de aumento na Receita Total Líquida, entre 2006 e 2007, passando de R$ 468 milhões para R$ 553 milhões;

- R$ 10,2 milhões no Resultado do Exercício, gerando sobras líquidas de R$ 2,5 milhões;

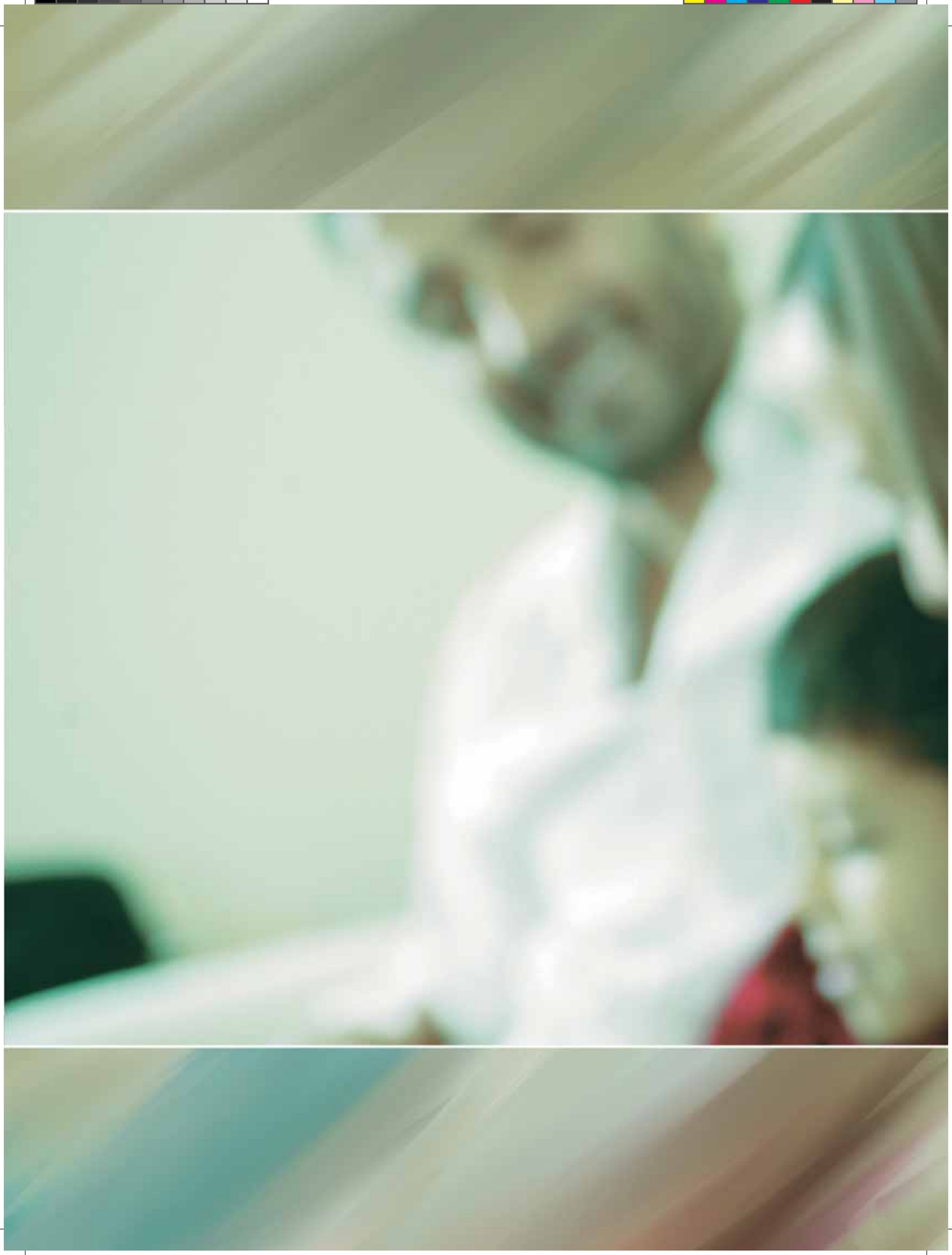
- 12.781 atendimentos/mês, em média, na emergência; 46.260 pacientes/dia; 10.687 internações e 6.582 cirurgias. São alguns dos principais números do Hospital Regional Unimed;

- 722.464 exames realizados no Laboratório Unimed Fortaleza;

- 500 atendimentos, em média, por mês, realizados pelo Unimed Urgente, totalizando aproximadamente 6 mil ao ano;

- 420 pacientes em atendimento domiciliar no Unimed Lar e procedimentos de enfermagem, que chegam a 1.800 ocorrências ao mês;

- 51 novas empresas aderiram ao Programa de Medicina Preventiva;
- 15,76% de crescimento na produção total dos cooperados;
- 1.531 contratos Pessoa Jurídica renegociados.



3

AÇÕES RECONHECIDAS EM PRÊMIOS E SELOS

Unimed
Fortaleza

3 AÇÕES RECONHECIDAS EM PRÊMIOS E SELOS

PRÊMIOS

Prêmio Top of Mind Datafolha

Pelo 5º ano consecutivo, o plano de saúde mais lembrado pelos cearenses.

Marcas de Confiança 2007

Concedido pelo Instituto Marplan/Revista Seleções às marcas brasileiras de maior confiabilidade.

Prêmio Hospital Best 2007

O Hospital Regional Unimed (HRU) foi eleito, pela quarta vez, Melhor Hospital Regional, Melhor Maternidade Regional e, pela primeira vez, Melhor Centro de Diagnóstico Regional. Premiação promovida pela Associação Brasileira de Marketing em Saúde (ABMS).

Acreditação em Nível 2 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA)

A certificação atesta que o HRU realiza todos os seus serviços com organização e segurança nos processos.

Destaque em comunicação

Reconhecimento no Terceiro Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, durante a 37ª Convenção Nacional da Unimed:

- 2º lugar na categoria Intranet;
- 4º lugar na categoria Jornal Interno, com o Unimed em Dia (para cooperados);
- 5ª lugar nas categorias Jornal Mural e Relatório de Gestão.

Empresa Cidadã

Título concedido no Troféu Visão Social, realização do Consórcio Social da Juventude do Ceará, homenageando empresas e instituições que contribuíram para a inserção de jovens no mercado de trabalho cearense.

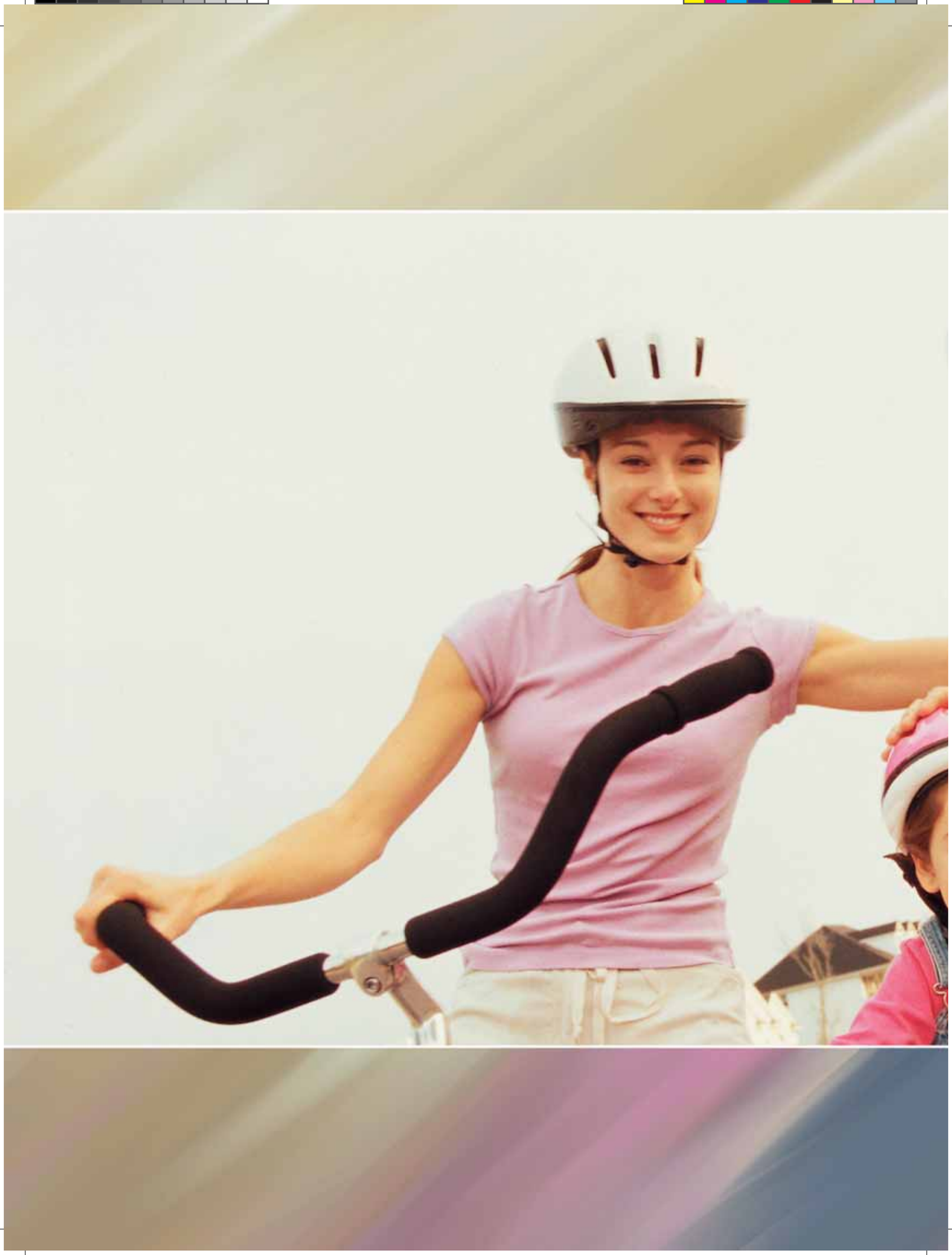
Selo Empresa Amiga da Criança, da ABRINQ

Recebido pela segunda vez, resultado de investimentos na área infanto-juvenil e em prol da criança.

Selo de Responsabilidade Social da Unimed Brasil 2007

Recebido desde a criação do Selo, em 2003.

RESPONSABILIDADE SOCIAL
Unimed Fortaleza



4

BUSCA PELO APRIMORAMENTO DA VISÃO CORPORATIVA DO NEGÓCIO

Unimed
Fortaleza

4 BUSCA PELO APRIMORAMENTO DA VISÃO CORPORATIVA DO NEGÓCIO

O aprimoramento contínuo da profissionalização da gestão é uma das iniciativas que confere um caráter avançado ao modelo organizacional da Unimed Fortaleza. Formatou-se, em 2007, a implantação de um modelo de gestão por resultados liderado por um comitê gestor, valorizando a horizontalização organizacional.

Como ferramentas de gestão, foram concebidos o Gerenciamento Pelas Diretrizes (GPD) e o Gerenciamento de Rotinas do Dia-a-Dia (GRD), a partir de trabalho conjunto com apoio de consultoria especializada. Enquanto o GPD tem o objetivo de alinhar e direcionar ações e recursos disponíveis, o GRD diz respeito a adequações contínuas dos processos visando à excelência.

Realizou-se a revisão da estrutura organizacional da Cooperativa, com a implementação de índices de controle, criação de itens de verificação e desenvolvimento de planos de ação para situações de não-conformidade. Procedimentos operacionais passaram por padronização e foram instituídos relatórios gerenciais, contribuindo com uma gestão mais eficaz para o acompanhamento de atividades e alcance de resultados.

Confira outras ações relevantes:

- Criação do **Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).** Trata-se de uma equipe composta por médico, engenheiro, técnico em segurança de trabalho, auxiliar de enfermagem e auxiliar administrativo. O SESMT tem como área de atuação a Central de Atendimento, os Núcleos, Laboratórios e a Sede da Cooperativa. A principal atribuição da equipe é elaborar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

• Iniciado projeto de *Business Intelligence (BI)*

O projeto de Business Intelligence (BI) contempla o processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoração de informações que oferecem suporte a gestão de negócios. A idéia é sistematizar e explorar dados sobre a Cooperativa, utilizando-os na construção de uma percepção mais analítica do negócio e, de modo estratégico, na tomada de decisões.

A idéia é sistematizar e explorar dados sobre a Cooperativa.

O projeto, estruturado com a ferramenta *Microstrategy*, é composto por dois universos de indicadores: Gestão Hospitalar e Operadora do Plano de Saúde. Atualmente, estão em curso a validação dos indicadores de Gestão Hospitalar e a montagem de indicadores da Cooperativa.

• Normatizar para gerar qualidade

Deu-se início à construção da estrutura normativa da Cooperativa, orientada pelo Manual de Gestão da Qualidade. Essa padronização colaborará para fortalecer a identidade organizacional e disseminar a cultura da qualidade através da melhoria contínua.

O Manual será composto pelas Políticas Corporativas, Diretrizes e Premissas Estratégicas, Normas, Procedimentos Operacionais Padrão, Código de Ética, Regulamento Interno e Regimento Interno entre outros.

Essa padronização será importante para gerar subsídios no processo decisório das áreas, reduzir desperdícios e retrabalhos, facilitar a troca de informações entre os colaboradores e contribuir para o desempenho do produto/serviço prestado ao cliente.

• Rentabilidade no setor de compras

A Central de Logística da Unimed Fortaleza (Celog), contribuiu na criação da **Central de Compras de Materiais e Medicamentos de Alto Custo,** composta pelas Unimeds de Aracaju, Belém, Fortaleza, João Pessoa, Natal, Maceió e Recife. Através de negociações unificadas para realização de compras em grande escala, esta Central vem propiciando redução de custos à Cooperativa.

A Unimed Fortaleza está participando também no processo de compras conjuntas de materiais com a Unimed Brasil. Um dos exemplos é a aquisição das agendas 2008, em que 195 Unimeds se reuniram e compraram as agendas com redução de 20,75% no custo total, em relação à compra individual.

Outro destaque é o início do processo de negociação para aquisição de Portal Eletrônico para compras de órteses, próteses e materiais especiais (OPME), com conclusão prevista pela Celog para o primeiro semestre de 2008. Esta ferramenta proporcionará à Unimed Fortaleza maior agilidade nas negociações, desenvolvimento e fidelização de fornecedores e mais transparência nesse segmento de compras.

As negociações empreendidas pela Celog geraram, em 2007, uma economia de aproximadamente R$ 3 milhões, abrangendo:

A Unimed Fortaleza está participando também no processo de compras conjuntas de material com a Unimed Brasil.

- Construções e Reformas;
- Compras Conjuntas;
- Mat. Med. Hospitalar – Stents Farmacológicos;
- Mat. Med. Hospitalar – OPME;
- Mat. Med. Hospitalar – Oncoterapia;
- Serviços – Gases/Oxigênio;
- Serviços - Transporte Aeromédico;
- Compras de Equipamentos, Impressos, Serviços diversos, dentre outros.

Como pontos também relevantes, ressalta-se:

- Centralização das compras e serviços de toda a Cooperativa (Sede, HRU, Laboratório, Centros Integrados de Atendimento Unimed – CIAUS - antigos Núcleos, Sabius, Unimed Urgente e Unimed Lar, Medicina Preventiva, e OPME);

- Implantação das Centrais de Abastecimento de materiais e medicamentos da Farmácia, que administram os estoques desses itens para o HRU, Unimed Lar e CIAUs, que iniciaram suas atividades em dezembro de 2007;

Revisão e renegociação dos contratos da área de telefonia móvel.

- Implantação de fornecimento de materiais e medicamentos para a Farmácia do HRU, pelo sistema de consumo rotativo para o período de 72 horas, otimizando o estoque e evitando excessos e perdas. Esta modalidade deverá ser implantada em 2008 nas unidades: Unimed Lar e CIAUs;

- Aquisição de ferramenta mais eficaz para confecção de folhas de pagamento e de ponto: o sistema de gestão empresarial "RM Sistema" através da empresa Corpore RM Recursos Humanos. Tal aplicativo permitirá também a gestão das atividades em Medicina do Trabalho;

- Reavaliação dos processos do Setor de Pessoal, assegurando convergência com as demais unidades de negócios, e revisão de normas de formulários ligados às atividades da área;

- Revisão e renegociação dos contratos da área de telefonia móvel, resultando em melhores condições comerciais nas novas aquisições. Também foi implantado um modelo de gerenciamento das linhas em conjunto com a operadora, alcançando um maior nível de controle.

OS E DESPESAS EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL LÍQUIDA
nicas Especializadas
34,45%
Outros Custos
-1,35%
Despesas Indiretas
12,15%
Despesas Comerciais
1,35%
Intercâmbio
5,25%
Rede Própria
16,31%
Antecipação aos Cooperados no exercício + Sobras do exercício
31,83%
DIA DO MÊS

5

INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) AGREGA A GESTÃO

Unimed
Fortaleza

5 INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) AGREGA A GESTÃO

Dentro do prazo previsto pela ANS foi concluída a adaptação do sistema Sabius para a TISS.

Pioneirismo na implantação da TISS

A Unimed Fortaleza foi uma das operadoras de plano de saúde pioneira na implantação da padronização da Troca de Informações em Saúde Suplementar (TISS). Dentro do prazo previsto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi concluída a adaptação do sistema Sabius para a TISS com a funcionalidade da verificação biométrica.

A TISS é um padrão obrigatório, estabelecido pela ANS, que visa à uniformização da troca de dados por meio eletrônico entre operadoras de plano privado de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde. Dentre os benefícios proporcionados pela padronização estão: uniformização de guias e formulários, melhorando a qualidade assistencial e de gestão; aperfeiçoamento de indicadores estatísticos e redução de custos administrativos.

Integração dos prontuários eletrônicos

No primeiro semestre de 2007, foi realizada a implantação do sistema MV nas unidades Unimed Lar e Unimed Urgente. Com isso, o Prontuário Eletrônico dos Pacientes (PEP) passou a ficar disponível aos médicos assistentes do atendimento domiciliar, medida importante para o cruzamento das informações dos pacientes oriundos do HRU.

Migração de todos os sistemas para o Datacenter

Por medida de segurança, todos os sistemas e servidores da Unimed Fortaleza foram gradativamente migrados para o Datacenter externo, ao longo de 2007. Com isso, os sistemas de produção passaram a funcionar em ambiente de alta disponibilidade e segurança.

Otimização do uso dos recursos computacionais

Durante o ano de 2007, a Unimed Fortaleza migrou todos os servidores para o Datacenter externo utilizando a tecnologia de virtualização de *hardware*, ferramenta que permite a criação de vários servidores virtuais em uma única máquina física, otimizando o uso dos recursos computacionais e agilizando o atendimento de novas demandas de serviços.

Nova Política de Segurança da Informação

Elevar o nível de confiabilidade e disponibilidade dos recursos de tecnologia da informação. Este é o objetivo da formatação de uma nova política de segurança da informação desenvolvida na Cooperativa. As ações desenvolvidas compreendem: utilização de domínio de rede, contratação de novo *link* de internet dedicado a publicação de serviços (Portal e Biometria, dentre outros) e aquisição de novos *softwares* para segurança e monitoramento.

Projeto Integrar

A Unimed Fortaleza deu início ao projeto de integração de sistemas baseado em metodologia *Enterprise Application Integration* (EAI) ou integração de aplicações corporativas, utilizando a ferramenta MVEAI, reforçando a parceria com à MV Sistemas. O projeto visa, em sua primeira fase, a integração de quatro macroprocessos: estoque, compras, recebimento e orçamento.

Ferramenta de colaboração corporativa

Deu-se início à migração do serviço de e-mail corporativo para uma nova ferramenta de colaboração, disponibilizando poderosos recursos de apoio ao sistema de gestão.

Ações elevam nível de confiabilidade e disponibilidade dos recursos de TI.

slogan

FAMÍLIA É O PATRIMÔNIO MAIS VALIOSO. POR ISSO OS MARIDOS CHAMAM AS ESPOSAS DE "MEU BEM".

ANS - nº 31.714-4

Pai, mãe, filha, irmão, sobrinho, vovó. Não há bem mais precioso do que as pessoas que a gente ama. E contar com a Unimed Corretora é ter toda a segurança que você precisa nos negócios para tornar os momentos em família ainda mais especiais. Unimed Corretora. A mesma credibilidade do plano que conquistou 300 mil clientes pronta para cuidar da sua saúde financeira.

www.unimedfortaleza.com.br

Rua Antonio Augusto, 1271 - Fone: 3433.4080

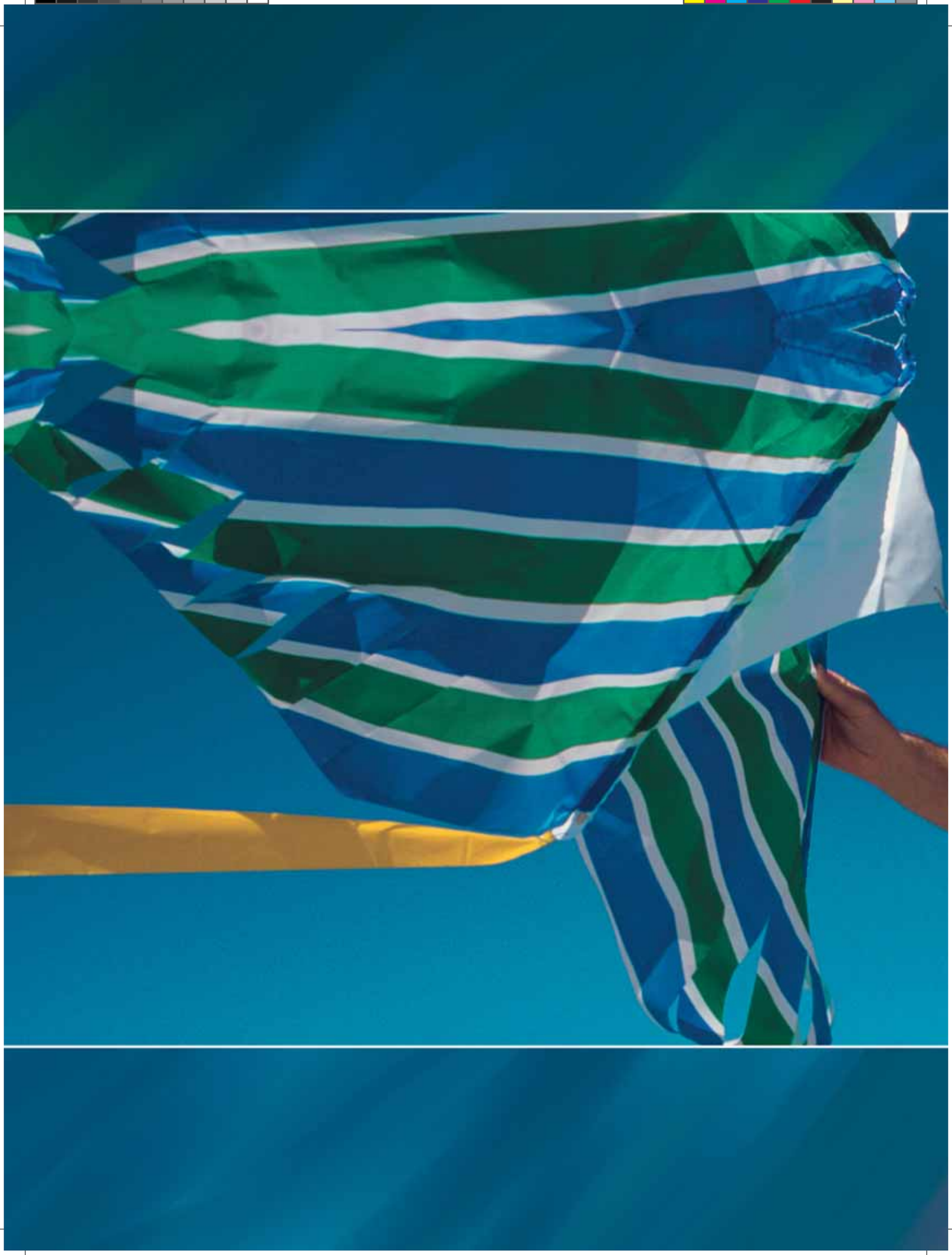
Corretora Unimed Fortaleza

Projetos de infra-estrutura de TI

- Elaboração e gerência dos projetos de infra-estrutura de TI para as novas unidades inauguradas (CIAUs, Laboratórios e HRU);

- Aquisição de cinco servidores e *storage* de discos (armazenamento, processamento e gerenciamento de dados) de alta performance para a virtualização de servidores;

- Renovação do parque tecnológico, através da aquisição de 250 microcomputadores DELL™ para atualização de parque computacional e atendimento de novas demandas (novas unidades, reestruturação de departamentos e expansão do HRU, entre outros).



6

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS NAS ÁREAS JURÍDICA E DE AUDITORIA INTERNA

Unimed
Fortaleza

6 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS NAS ÁREAS JURÍDICA E DE AUDITORIA INTERNA

Dando continuidade às ações pela profissionalização da gestão e seguindo tendências das grandes Unimeds do país, em 2007, duas importantes medidas foram implementadas pela Diretoria Executiva junto à Assessoria Jurídica: reforma do Estatuto e continuidade do processo de solução das pendências tributárias da Cooperativa.

Cooperativa realiza Reforma Estatutária

Em 2007, foi realizado um minucioso trabalho de pesquisa e discussão acerca do Estatuto da Unimed Fortaleza. Como modelo da transparência, caráter participativo e acuidade ao longo de todo o processo, a proposta passou por diversas esferas: iniciou com um grupo de cooperados; passou pela análise e adequações de técnicos com vasta experiência em Cooperativa; foi ratificada por todos os órgãos internos da Cooperativa e, por fim, contou ainda com sugestões de modificações apresentadas por entidades médicas e pelos cooperados – que puderam acessar a proposta no site da Unimed Fortaleza e dar sugestões.

A proposta de reforma do Estatuto foi integralmente aprovada no dia 26 de novembro de 2007, em Assembléia Geral Extraordinária.

Pendências tributárias em processo de solução

A Unimed Fortaleza passou, em 2007, a recolher os tributos federais (PIS, COFINS, IRPJ e CSLL) incidentes sobre atos não cooperativos, bem como a depositá-los judicialmente quando referentes aos atos cooperativos, com o devido provisionamento contábil e questionamento no Poder Judiciário. A medida foi tomada em continuidade aos esforços para solucionar pendências tributárias, esforços esses iniciados em 2006 com a negociação definitiva e conseqüente pagamento do Imposto Sobre Serviço (ISS) junto à Prefeitura de Fortaleza. A decisão representa um marco na história da Unimed Fortaleza.

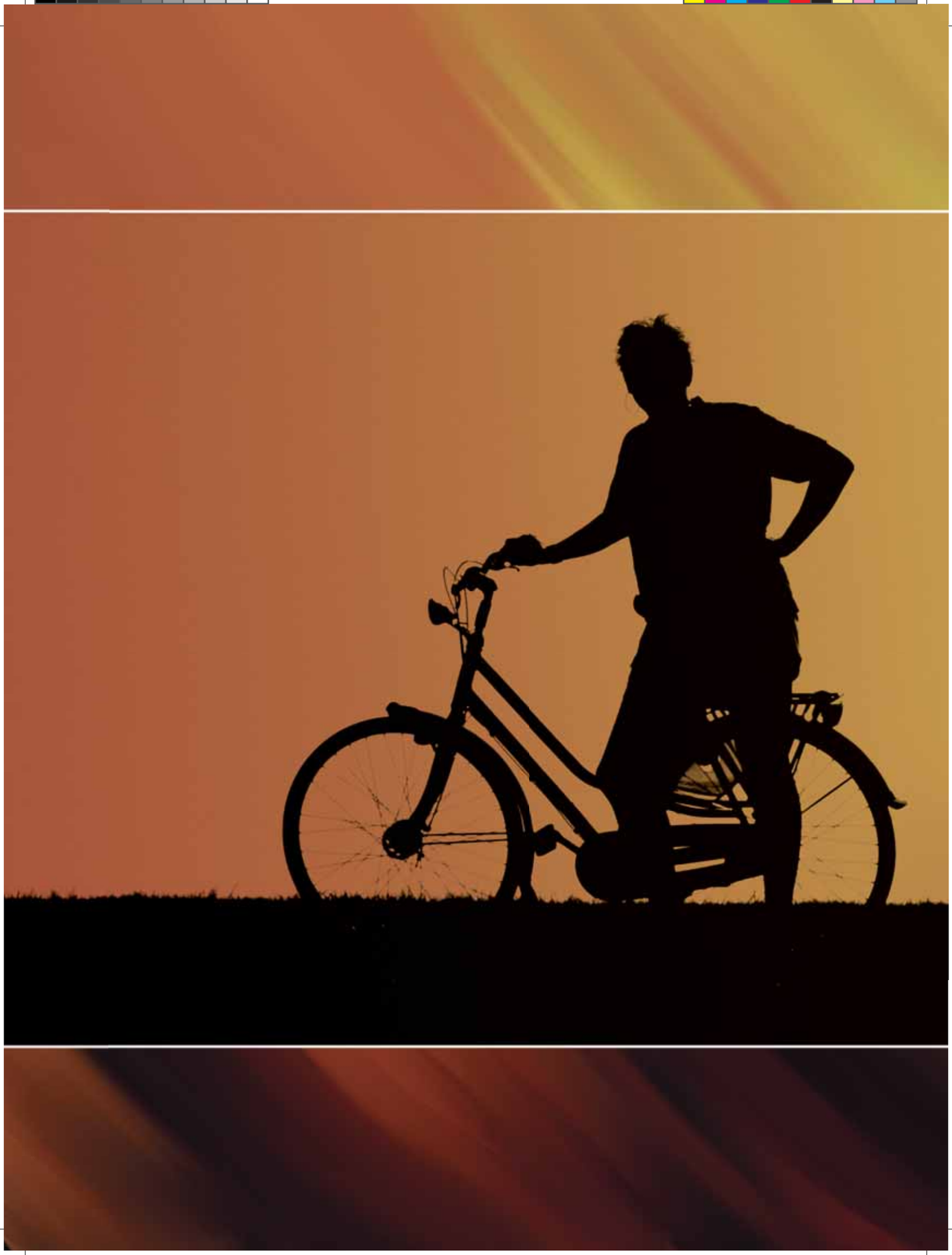
Ressalta-se, entretanto, que a iniciativa adotada não implica abandono da tese nacional de defesa do cooperativismo. Trata-se, sim, de uma adequação da tese, pois a Cooperativa somente irá recolher os ditos tributos sobre aquelas operações classificadas pelos Tribunais Superiores como geradoras de atos não cooperativos como, por exemplo, o resultado de aplicações financeiras, permanecendo a discussão sobre os pontos ainda controversos, mas dentro da boa prática contábil, com o devido provisionamento e o respectivo depósito judicial. **É importante enfatizar que a medida eliminará todo e qualquer risco futuro para a Cooperativa e para o cooperado, em caso da tese não obter êxito.**

Auditoria zela pela qualidade e otimização de processos administrativos

As principais atividades realizadas pela Auditoria Interna, em 2007, foram:

- condução dos inventários físicos dos estoques;
- auditorias operacionais nas diversas áreas e negócios da Cooperativa;
- auditoria de processos na Divisão de Relacionamento Varejo (Dirva), no Setor de Telemarketing (Setel), no Setor de Suporte a Vendas (Sesve) e no Setor de Vendas;
- coordenação de processos administrativos internos;
- revisão das normas internas e análise preliminar de contratos.

Na execução das atividades foram empregadas mais de 7 mil horas, dedicadas conforme as diretrizes da auditoria interna de atuar em prol da otimização dos processos e recursos utilizados; correção das deficiências identificadas; melhoria dos controles internos; racionalização dos processos e atividades, com conseqüente aumento da produtividade e da eficácia das tarefas realizadas pelos colaboradores da Unimed Fortaleza.



7

INVESTIMENTO NOS COLABORADORES É PRIORIDADE PARA UM BOM DESEMPENHO

Unimed Fortaleza

7 INVESTIMENTO NOS COLABORADORES É PRIORIDADE PARA UM BOM DESEMPENHO

Bom-Dia Colaborador

Esse projeto proporciona uma maior aproximação da Presidência - idealizadora da iniciativa - com os colaboradores que, a cada dois meses, têm um momento de confraternização. Na ocasião, o presidente apresenta os principais dados da Cooperativa e homenageia os aniversariantes dos dois últimos meses, bem como os profissionais reconhecidos no Projeto Reconhecimento ao Colaborador.

Projeto Reconhecimento ao Colaborador

Em março de 2007, a Unimed Fortaleza formatou este projeto que tem como objetivo valorizar os colaboradores, elegendo os destaques de cada diretoria ou unidade de negócios. A iniciativa foi criada pela Assessoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Processos (Asden), em parceria com a Ouvidoria, Gerência de Atendimento, Gerência de Marketing e Assessoria de Comunicação. Além da Central de Atendimento ao Cliente (CAC), na qual foi realizado o projeto-piloto, em abril, já foram contempladas todas as diretorias, CIAUs, Laboratórios, Hospital Regional Unimed (recepções, UTIs, postos clínicos e emergência).

O objetivo é realizar uma melhor gestão dos Recursos Humanos.

Modernização da Gestão de Pessoas

Em 2008, a Cooperativa contará com o *Business Intelligence* (BI) para a Gestão Estratégica de Pessoas. O objetivo é realizar uma melhor gestão dos Recursos Humanos. O início desse processo se deu em 2007 quando, após seleção, foi escolhida a empresa RM Sistemas para implantação do Sistema de Gestão de Pessoas, através dos módulos: RM Labore (folha de pagamento), RM Vitae (gestão de Recursos Humanos) e RM Chronus (automação de ponto). As atividades estão em curso e a perspectiva é finalizar a implantação no primeiro trimestre de 2008.

Gerenciamento da Rotina do Dia-a-Dia

Conforme previsto no Planejamento Estratégico 2007, este projeto foi formatado para qualificar todos os colaboradores de nível técnico e operacional em conhecimento gerencial - necessário para a consolidação do modelo de gestão da Unimed Fortaleza baseado em processos e resultados.

O curso foi concebido com carga horária de 8 horas e metodologia voltada para a aplicação de ferramentas de solução de problemas, bem como a aplicação do método de gerenciamento PDCA - Plan (planejamento); Do (execução); Check (verificação) e Act (ação) – que pode ser explicado por ações cíclicas de modo a se obter o resultado esperado.

Em 2007, as capacitações envolveram 401 colaboradores em 24 turmas, com uma carga horária total de 3.688 horas de treinamento.

Projeto de Revisão do Plano de Cargos e Salários e Avaliação de Desempenho

A Assessoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Processos (Asden) em parceria com a Catho Consultoria iniciou, em julho de 2007, o projeto de revisão do Plano de Cargos e Salários atualmente vigente na Cooperativa. O projeto tem como principais objetivos: alinhar as realidades de ambiente interno e externo da organização, possibilitando o aumento do grau de competitividade no mercado e favorecendo o desenvolvimento das competências individuais, a gestão do clima organizacional e comprometimento com as metas e resultados esperados.

Farão parte desse processo: análise da descrição de todos os cargos dos níveis operacional, técnico e gerencial da Cooperativa; definição da estrutura de cargos e salários; validação do equilíbrio externo e interno da atual base salarial a partir da pesquisa salarial realizada e elaboração de política salarial.

Junto a este estudo será realizada uma avaliação de desempenho com todos os colaboradores.

Projeto de Saúde e Qualidade de Vida

Todos os colaboradores da Cooperativa podem desfrutar semanalmente de uma massagem de 15 minutos, sem necessitar ausentar-se do seu ambiente de trabalho.

Dentre os benefícios buscados com o projeto estão: prevenção e redução de estresse, diabetes, pressão alta, problemas cardiovasculares, redução de dores, de problemas pulmonares; promoção de bem-estar e melhor qualidade de vida no trabalho para todos os colaboradores; elevação da produtividade no trabalho e aumento da satisfação do colaborador.

Os resultados desse trabalho servem de subsídios também para a elaboração do Plano Anual de Treinamento e Desenvolvimento.

Avaliação do Perfil das Lideranças

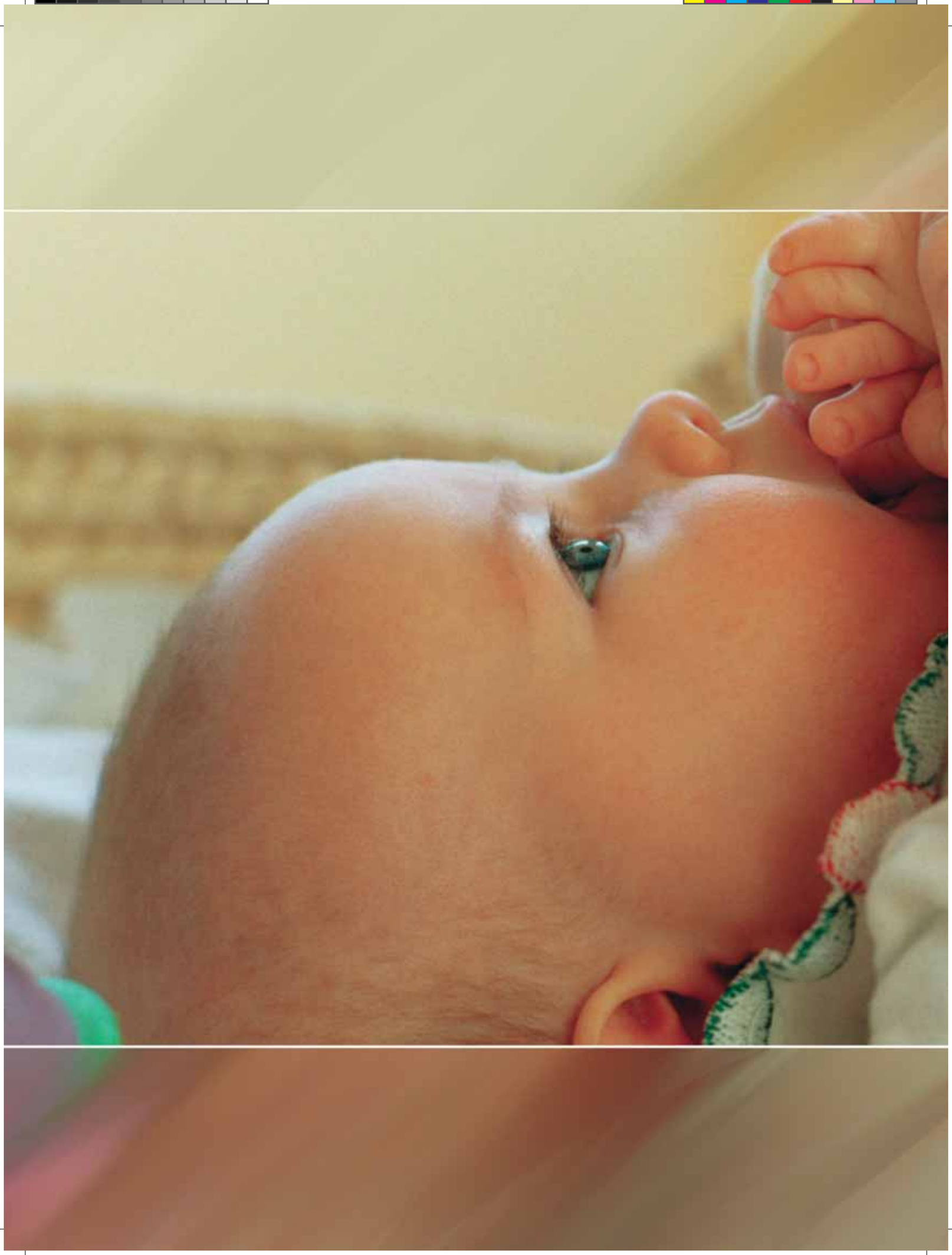
Identificar o atual perfil das altas lideranças da Unimed Fortaleza, mapear o nível das competências adequadas para o bom exercício da gestão, agindo na conscientização sobre pontos fortes e pontos a serem aperfeiçoados. É essa a idéia que norteou a realização de uma avaliação do perfil das lideranças, que contou com a parceria da Catho Consultoria. Os resultados desse trabalho servem de subsídios também para a elaboração do Plano Anual de Treinamento e Desenvolvimento.

Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL)

Este programa tem como principal função qualificar os gestores e lhes proporcionar desenvolvimento de competências em gestão de pessoas e gestão de negócios, alinhadas aos objetivos estratégicos da Cooperativa.

O PDL foca os aspectos técnico e comportamental dos treinandos, numa carga horária total de 192 horas. Em 2007, foram 6.408 horas de treinamento em 6 módulos:

- Condução de Reuniões;
- Gestão Orçamentária;
- Elaboração de Projetos de Indicadores Gerenciais;
- GPD/GRD - Gerenciamento Pelas Diretrizes e Gerenciamento da Rotina do Dia- a-Dia;
- Praticando *Coaching*;
- *Coaching* Vivencial.



8

UNIVERSIDADE UNIMED - PROMOÇÃO DA CIDADANIA POR MEIO DO CONHECIMENTO

Unimed
Fortaleza

8 UNIVERSIDADE UNIMED - PROMOÇÃO DA CIDADANIA POR MEIO DO CONHECIMENTO

A Cooperativa entende que a conquista de novos conhecimentos e o aprimoramento profissional são instrumentos diferenciais para o fortalecimento do sentimento de cidadania e a valorização das pessoas, em especial, de seus cooperados e colaboradores – extensivo aos familiares.

Ressalta-se a parceria com a Universidade Federal do Ceará (UFC).

Seguindo seu propósito de oferecer cursos com alta qualidade e baixo custo, a Universidade Unimed Fortaleza celebra conquistas em 2008, principalmente com o andamento dos cursos de **Pós-Graduação *Lato Sensu* em Auditoria para Profissionais da Saúde** e **Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde.**

O primeiro, iniciado em junho de 2006 e com previsão de conclusão em janeiro de 2008, tem 40 participantes. A formação visa oferecer melhor padrão de qualidade assistencial à população, suprindo o futuro auditor de conhecimentos sobre o aperfeiçoamento das condições hospitalares e agilização de processos administrativos, entre outros. Já o segundo possui 37 participantes que estão sendo instruídos quanto às melhores práticas de gerenciamento hospitalar. O curso começou em outubro de 2006 e segue até agosto de 2008.

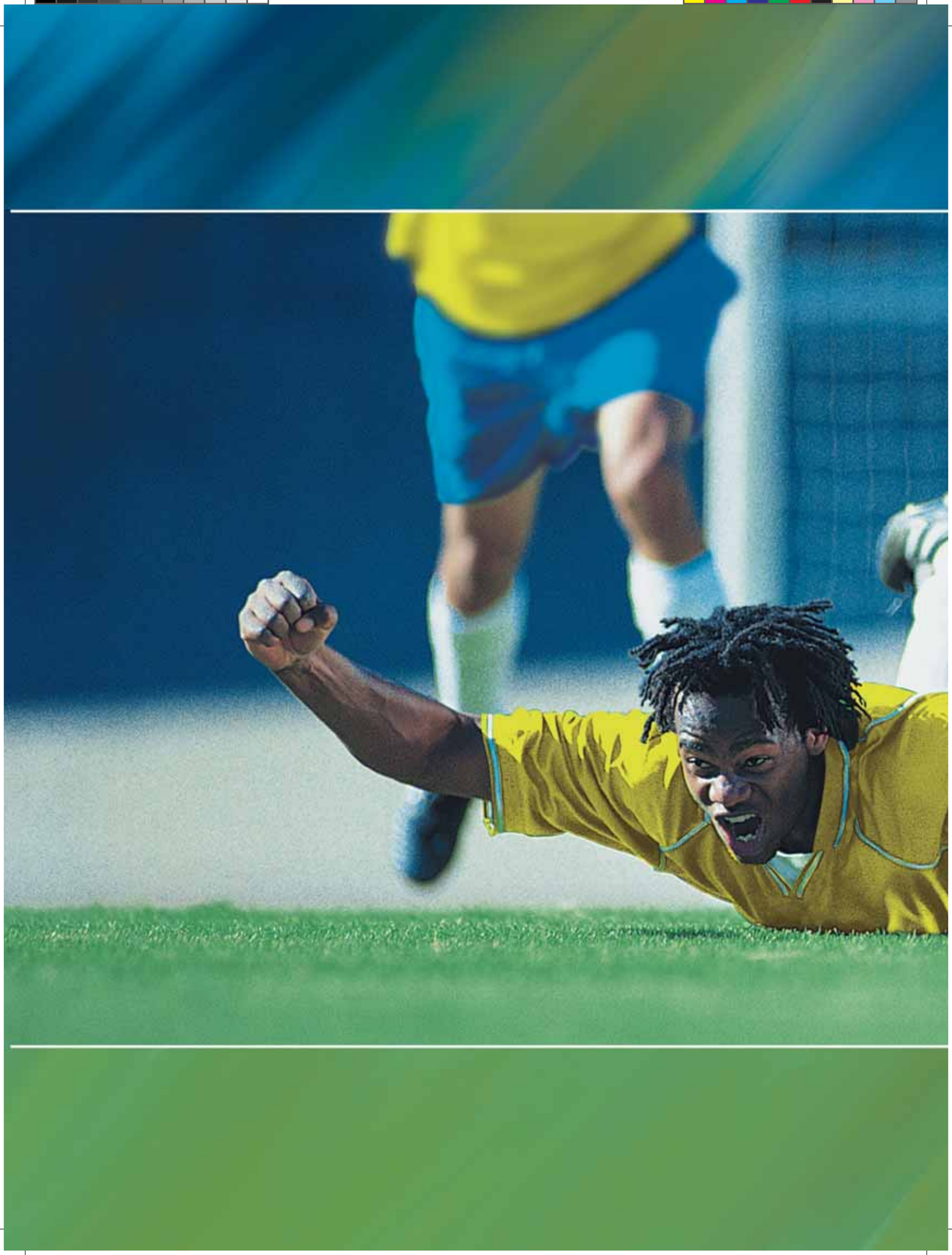
Ressalta-se a parceria com a Universidade Federal do Ceará (UFC) na realização destes cursos por meio de convênio com a Universidade Unimed, que também tem convênio com a Universidade Estadual do Ceará (UECE). Atualmente, a unidade trabalha a concepção de mais dois cursos.

Além destes, também se destaca o **Curso de Atualização para Atendentes de Médicos Cooperados** que, em 2007, totalizou 482 inscrições nos diversos módulos que trataram sobre Excelência no Atendimento e Rotinas Administrativas; Etiqueta Social e Profissional; A Metacompetência nas Relações Profissionais;

Português Instrumental e Inteligência Emocional. Essa formação é direcionada a atendentes de cooperados e de clínicas credenciadas à Unimed Fortaleza.

Essa formação é direcionada a atendentes de cooperados e de clínicas credenciadas à Unimed Fortaleza.

Outros cursos em destaque são: Curso de Extensão para Atendentes de Médicos Cooperados - Desenvolvimento de Habilidades para Profissionais da Área da Saúde (Unimed Fortaleza/UFC); Curso de Formação de Conselheiros Fiscais; Língua Portuguesa e Redação Comercial; Curso de Inglês Regular; Curso Básico de Informática e Curso de Inglês Instrumental – os três últimos abertos à participação de familiares.



9

CONQUISTAS MOSTRAM UM COOPERADO CADA VEZ MAIS VALORIZADO

Unimed
Fortaleza

9 CONQUISTAS MOSTRAM UM COOPERADO CADA VEZ MAIS VALORIZADO

Atuar continuamente para fortalecer a efetivação da expressão usada corriqueiramente de ter "o cooperado como dono da Cooperativa". Esse é um importante eixo de iniciativas que visam à valorização do cooperado. Confira a evolução das conquistas alcançadas.

A consulta médica passou a um valor de R$ 42,00 em 2007.

Reajuste das consultas reflete em aumento da produção total e remuneração

A consulta médica passou a um valor de R$ 42,00, em 2007, o que corresponde a um aumento de 10,53% em relação ao ano de 2006, além da bonificação de R$ 3,00. Esse reajuste junto ao dos procedimentos (CBHPM - 15%) proporcionou um crescimento de 15,76% na produção total dos cooperados. Já a remuneração média do cooperado ativo cresceu 12,60%. Considerando o período de 2001 a 2007, a remuneração média quase dobrou, passando de R$ 2.816,90 para R$ 5.190,33.

Cresce o número de consultas pagas

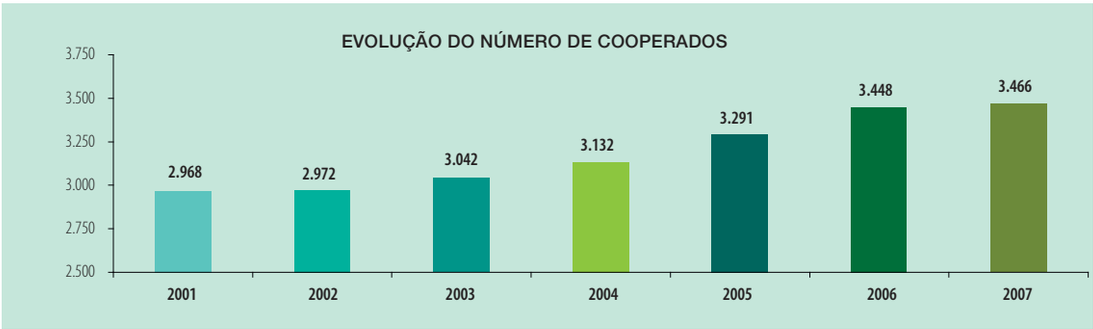
Entre 2006 e 2007, a quantidade de consultas pagas aos cooperados cresceu 5,79%, o que resultou em uma média de 138.034 consultas por mês.

Bom-Dia Cooperado

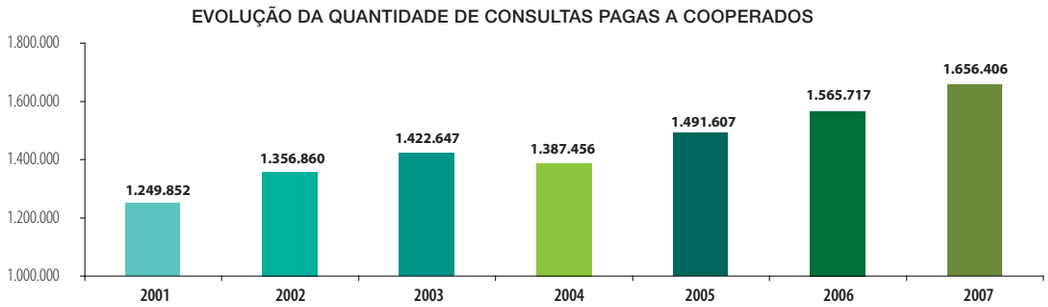
Ao longo de 2007 foram realizados 7 eventos para os médicos aniversariantes do mês e meses anteriores, totalizando a presença de 375 cooperados.

O Bom-Dia Cooperado acontece com a participação do presidente da Cooperativa. O objetivo é promover a aproximação dos médicos com a Cooperativa e a integração entre cooperados. Ao mesmo tempo, trata-se de uma ferramenta a mais na troca de informações sobre o momento da empresa, bem como demonstração da transparência das ações.

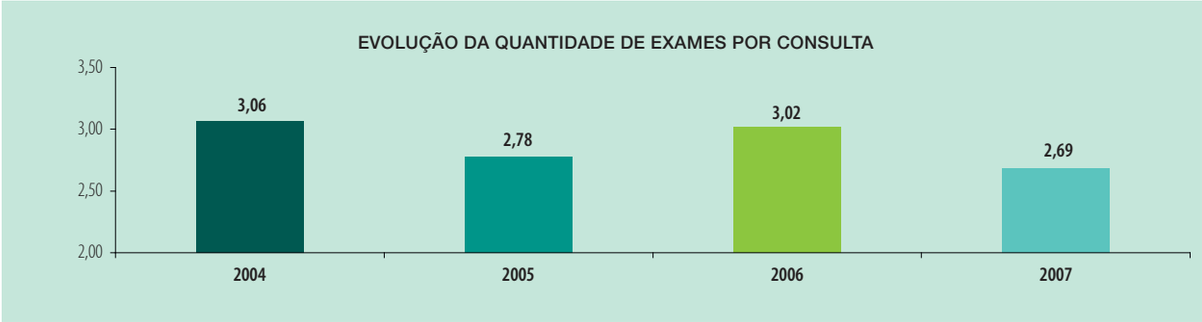
O objetivo é promover a aproximação dos médicos com a Cooperativa e a integração entre cooperados.



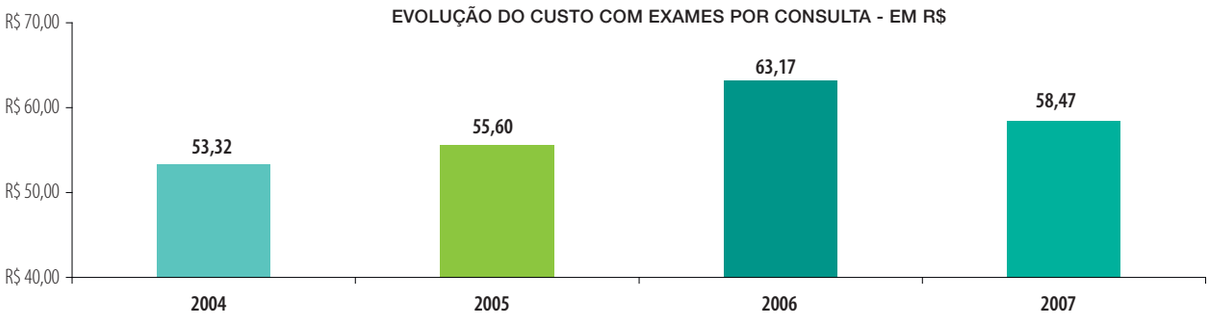
Comentários: a Unimed de Fortaleza terminou o ano de 2007 com 3.466 cooperados.



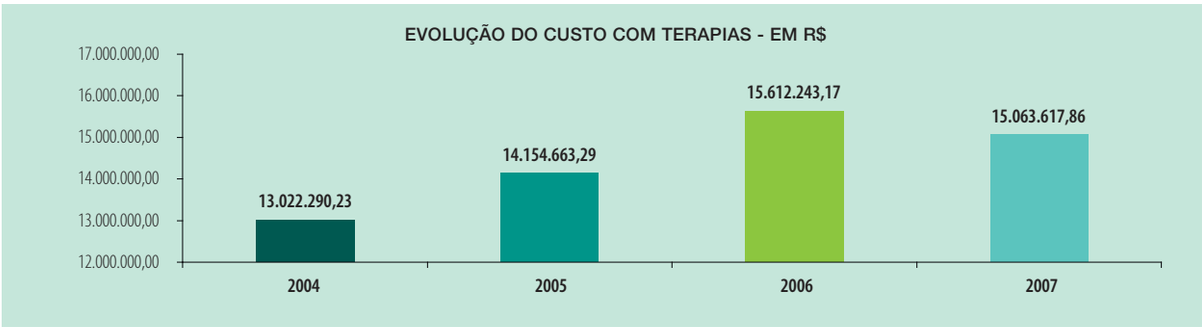
Comentários: com a constante política de valorização do ato médico, a quantidade de consultas pagas para os cooperados cresceu 5,79% no ano de 2007, resultando em uma média mensal de 138.034 consultas.



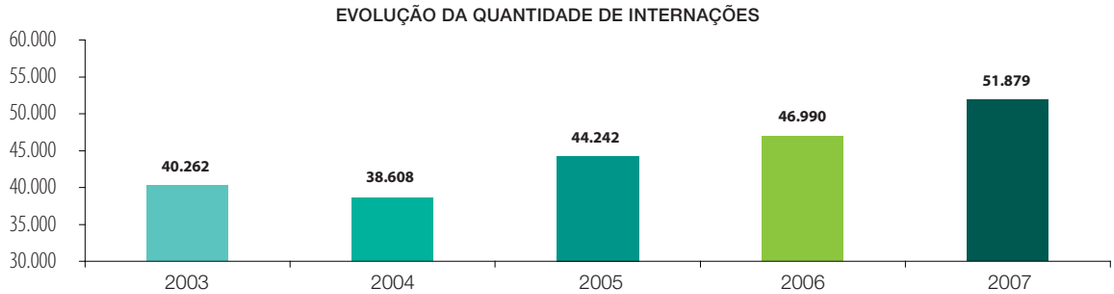
Comentários: o índice de exames por consulta está acima do ideal, que é de 2,0 exames por consultas, no entanto durante o ano de 2007 alguns protocolos foram trabalhados, propiciando redução de custos.



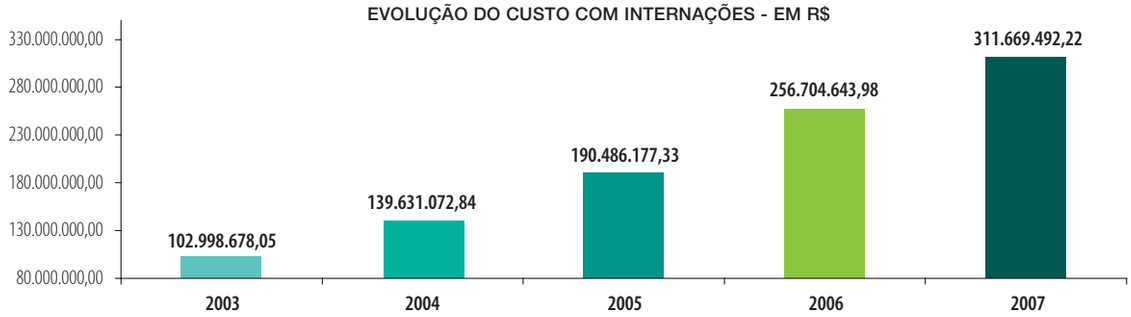
Comentários: o custo com exames complementares por consulta caiu 7,44% em relação ao ano de 2006.



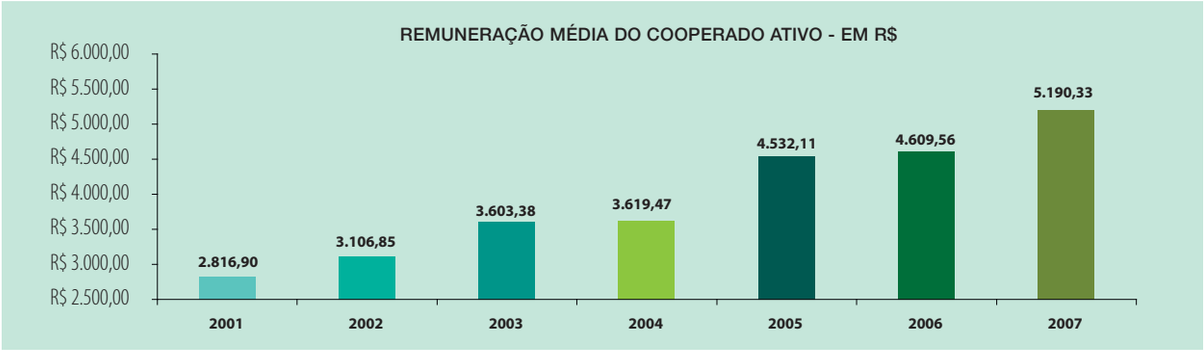
Comentários: o custo com terapias caiu 3,51% em relação ao ano de 2006.



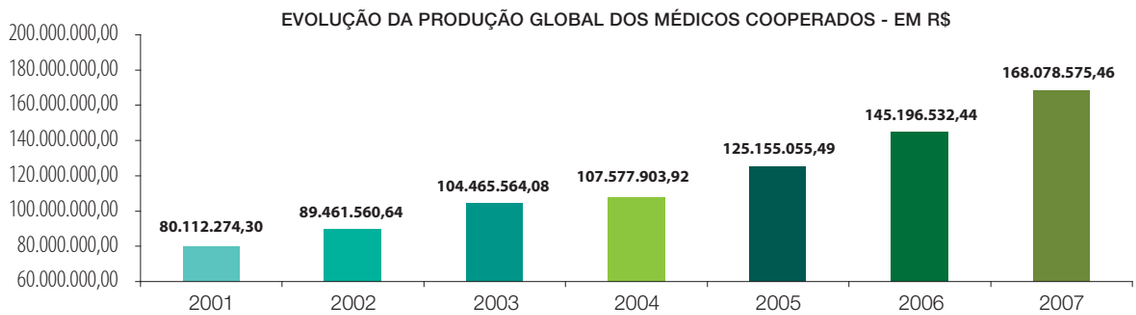
Comentários: houve um aumento de 10,40% na quantidade de internações em 2007, acima do aumento de clientes que foi de 4,90%.



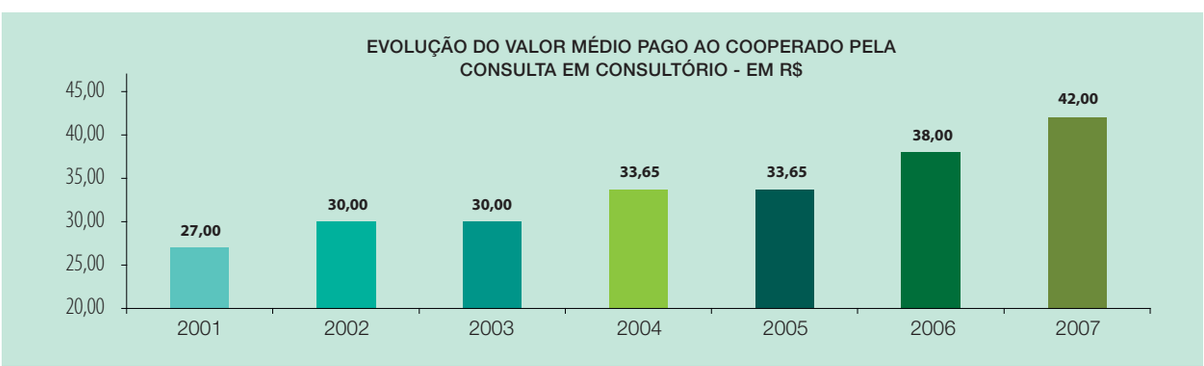
Comentários: o custo com internações subiu 21,41% em 2007 o que levou a Cooperativa a rever o formato de remuneração dos hospitais para 2008 com foco na qualidade da assistência aos clientes.



Comentários: os reajustes dados na consulta e nos procedimentos permitiram que a remuneração média do cooperado crescesse 12,60%.



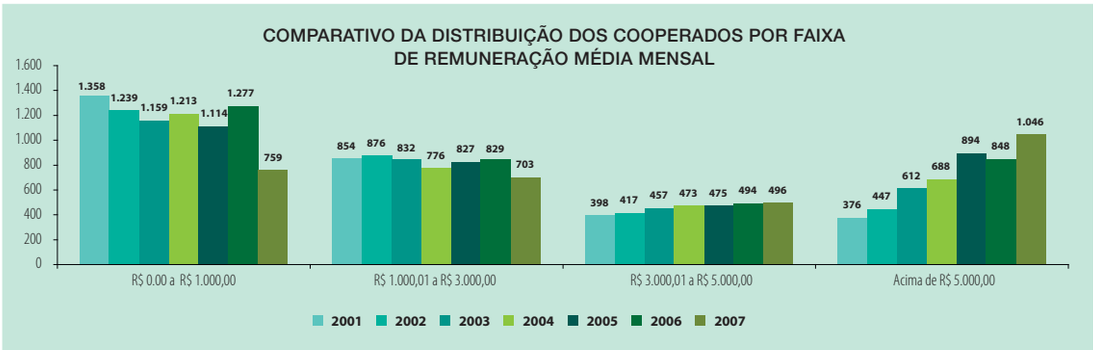
Comentários: os reajustes dados na consulta e nos procedimentos permitiram que a produção total dos cooperados crescesse 15,76%.



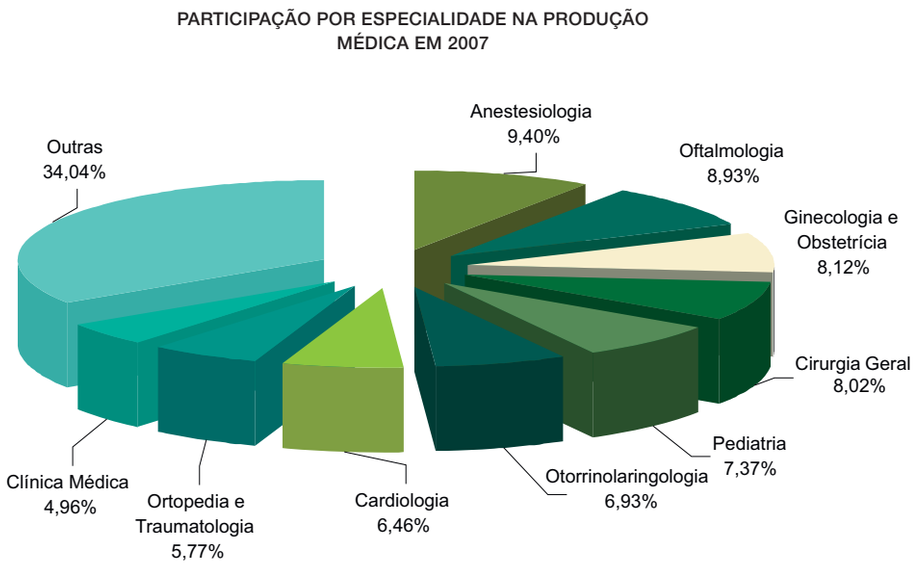
Comentários: seguindo a política de valorização do ato médico, a consulta foi reajustada em 10,53% no ano de 2007, sendo seu valor atual de R$ 42,00. Importante destacar a bonificação de R$ 3,00 em aproximadamente 50% das consultas.

DISTRIBUIÇÃO DOS COOPERADOS POR FAIXA DE REMUNERAÇÃO MÉDIA MENSAL

Faixa	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
R$ 0.00 a R$ 1.000,00	1.358	1.239	1.159	1.213	1.114	1.277	759
R$ 1.000,01 a R$ 3.000,00	854	876	832	776	827	829	703
R$ 3.000,01 a R$ 5.000,00	398	417	457	473	475	494	496
Acima de R$ 5.000,00	376	447	612	688	894	848	1.046



Comentários: em 2007, houve um crescimento nominal na média mensal de remuneração do cooperado, destacando-se um maior número de cooperados na faixa acima de R$ 5.000,00.

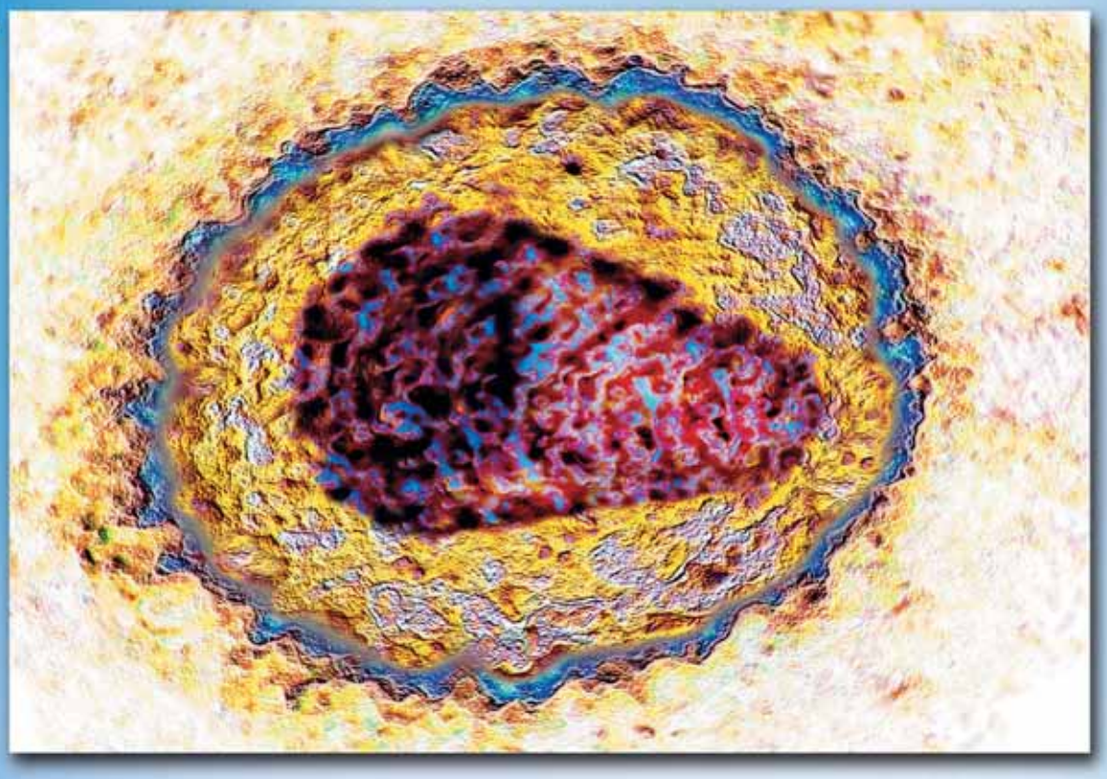


Comentários: no ano de 2007, as especialidades que possuiram a maior representatividade na remuneração aos médicos são respectivamente: anestesiologia, oftalmologia e ginecologia e obstetrícia.

ANS - nº 31.714-4

slogan

Cores vivas, texturas vivas, tons vivos.
A arte é bela porque imita a vida.



Fotografia colhida de exame laboratorial.

Laboratório Unimed Fortaleza. Diagnósticos precisos a serviço da vida.

A vida pode ser vista de diversas formas. Nós, do Laboratório Unimed Fortaleza, enxergamos um mundo diferente. Nosso trabalho não é simplesmente fazer exames. Por observar a essência da vida, queremos melhorar a qualidade da sua. Neste sentido, não poupamos esforços para atender você com o padrão Unimed Fortaleza de excelência. Agora, por exemplo, fechamos parceria com a DASA, a maior empresa de análises clínicas da América Latina. E inauguramos mais duas unidades. Tudo para tornar o seu mundo mais bonito. Como uma grande obra de arte.

13 DE MAIO
Av. 13 de Maio, 1180
Tel.: 3113 9898

SEDE
Rua Pinto Madeira, 450
Tel.: 3113 9898

ALDEOTA
Rua José Vitor, 1222
Tel.: 3131 6798

MARACANAÚ
Av. Dec. 646 - Centro
Tel.: 3381 1201

BEZERRA DE MENEZES
Av. B. de Menezes, 1735
Tel.: 3123 8494

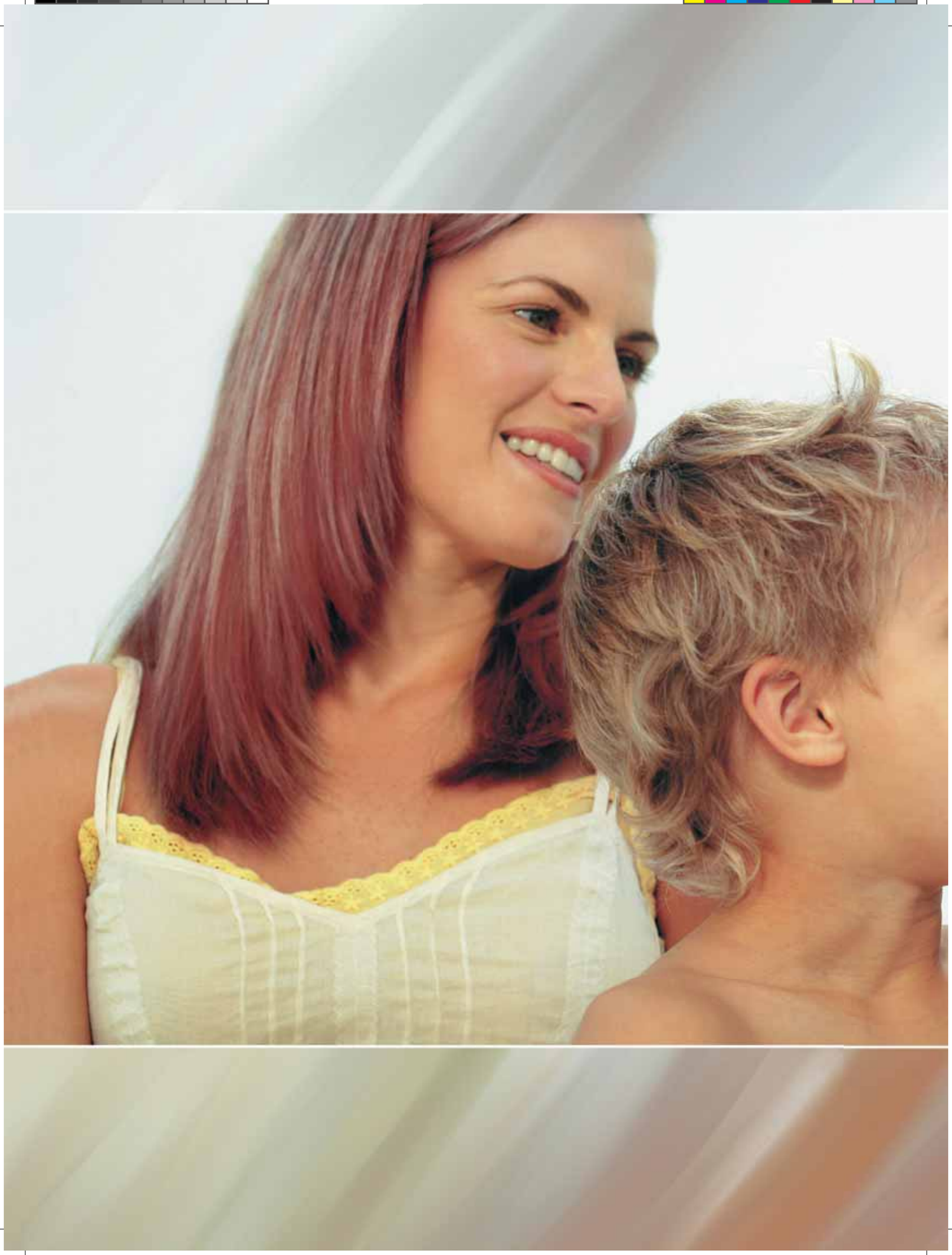
HRU
Av. V de Rio Branco, 4300
Tel.: 3277 7000

MONTESE
Av. Gomes de Matos, 1550
Tel.: 3433 8780

CID. DOS FUNCIONÁRIOS
Av. Oliveira Paiva, 2579
Tel.: 3271 3048

0800 285 9000 - www.unimedfortaleza.com.br

Laboratório Unimed Fortaleza



10

ASSISTÊNCIA MÉDICA COM GRANDES AVANÇOS

Unimed
Fortaleza

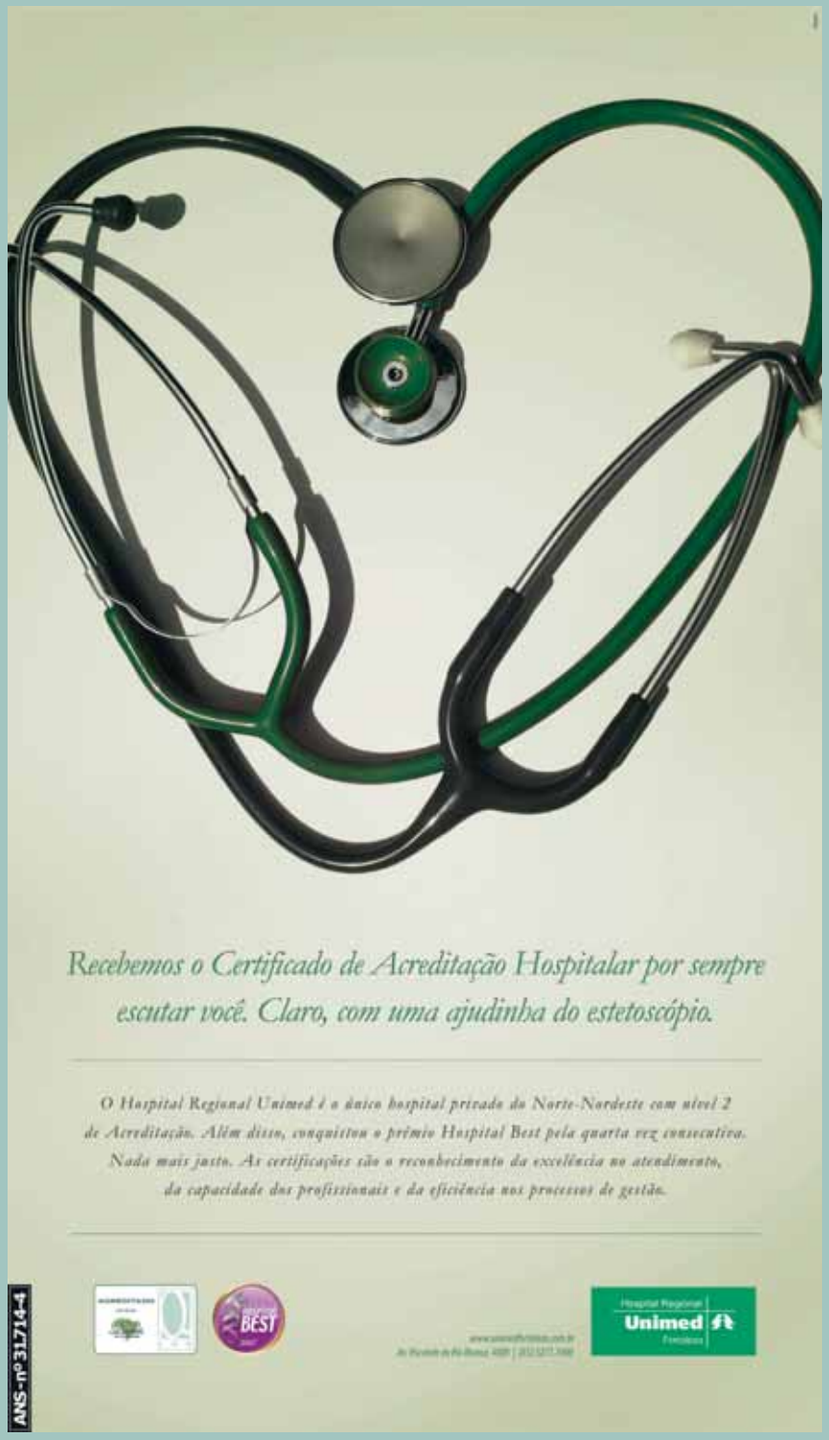
10 ASSISTÊNCIA MÉDICA COM GRANDES AVANÇOS

HOSPITAL REGIONAL UNIMED – ACREDITADO EM NÍVEL 2 PELA ONA

Foram expressivas as conquistas alcançadas pelo Hospital Regional Unimed, que ampliou sua participação em relação à rede credenciada. Os principais destaques são:

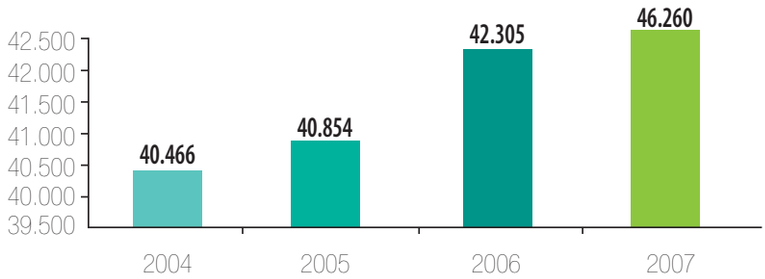
- **Obtenção do prêmio Best como Melhor Hospital Regional, Melhor Maternidade Regional pela quarta vez consecutiva e, pela primeira vez, como Melhor Centro de Diagnóstico Regional;**
- **Conquista da Acreditação em Nível 2 pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). O HRU é o único hospital particular do Norte/ Nordeste com esta certificação, atestando que o HRU realiza todos os seus serviços com organização e segurança nos processos. Trata-se da única ferramenta de avaliação da qualidade reconhecida pelo Ministério da Saúde.**

Em 2007, foram realizados, em média, 12.781 atendimentos por mês na emergência do HRU, sendo que o índice de pacientes/dia chegou a 46.260. O total de internações atingiu o patamar de 10.687 e foram realizadas 6.582 cirurgias. Números estes superiores aos registrados nos anos anteriores.


Recebemos o Certificado de Acreditação Hospitalar por sempre escutar você. Claro, com uma ajudinha do estetoscópio.
O Hospital Regional Unimed é o único hospital privado do Norte-Nordeste com nível 2 de Acreditação. Além disso, conquistou o prêmio Hospital Best pela quarta vez consecutiva. Nada mais justo. As certificações são o reconhecimento da excelência no atendimento, da capacidade dos profissionais e da eficiência nos processos de gestão.
BEST
Hospital Regional
Unimed
Fortaleza
ANS-nº 317114

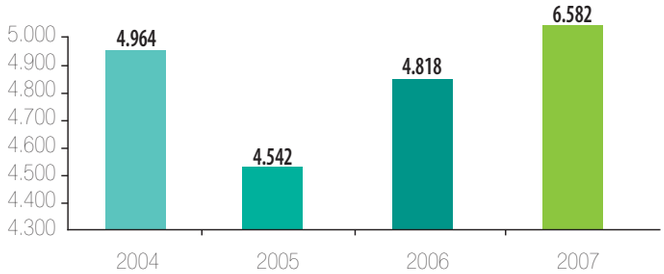
INDICADORES 2004 - 2007				
	2004	2005	2006	2007
Paciente - dia	40.466	40.854	42.305	46.260
Nº de internações	9.436	8.846	8.932	10.687
Nº de cirurgias	4.964	4.542	4.818	6.582
Nº atend. urgência e emergência	149.837	159.239	165.603	153.372
Nº de exames SADT	88.751	97.071	100.277	91.945
Hemodinâmica	1.515	1.780	1.836	1.893

PACIENTE - DIA



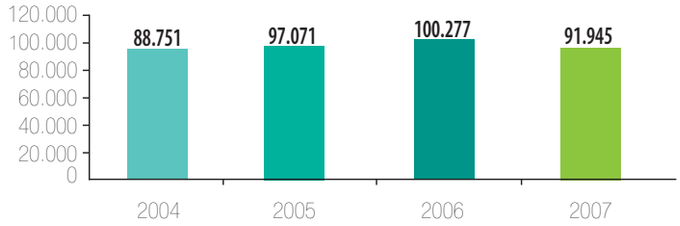
Nº DE INTERNAÇÕES

Nº DE CIRURGIAS



Nº DE ATEND. URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Nº DE EXAMES SADT - IMAGEM



HEMODINÂMICA

PESSOAL

Treinamentos para gestores (PDL)

Treinamento em parada cardiorespiratória para todos os colaboradores

Contratação de novos profissionais

- 04 enfermeiras (coordenações)
- 02 farmacêuticos
- 05 técnicos em Farmácia
- 01 técnico para Engenharia Clínica

PROCESSOS

Revisão do organograma e dos modelos de assistência e gestão com foco na Gestão pela Qualidade

Implantação do Sistrema MV de gestão hospitalar

Implantação da Farmácia Satélite da Emergência

Criação da Central de Equipamentos

Humanização do atendimento emergencial
(TVs de plasma nas salas de espera, estruturação do “Posso Ajudar”)

Reestruturação do modelo de atendimento da Emergência e UTIs
(plantões de 12 horas e médicos diaristas)

Adoção de protocolos clínicos (Emergência e UTIs)

Instituição da avaliação de escores de gravidade em todas as UTIs

Instituição do acompanhamento de psicólogos na visita de familiares

Mapeamento de todos os processos

Instituição de visitas multidisciplinares nas UTIs

Instituição da avaliação sistematizada de enfermagem

Estruturação do Núcleo de Controle, Avaliação e Qualidade

Estruturação e acompanhamento dos indicadores das diferentes unidades

Criação do Manual do Cliente

Criação do jornal De Bandeja (para os colaboradores)

Em contínuo processo de adoção dos recursos tecnológicos mais avançados, ressalta-se a aquisição dos seguintes equipamentos: Tomógrafo *Multi Slice*, Ultrasom, Esteira Ergométrica, Intensificador de Imagem, 6 Bilitrons, 4 incubadoras de última geração, 6 Respiradores, 2 carros de anestesia, carro para videolaparoscopia, 4 mesas cirúrgicas, Endomater, *Statin* e Lavadora Ultrassônica. Com foco no aprimoramento da infra-estrutura, foi realizada uma reforma na UTI de Alta Complexidade, a substituição do disjuntor geral que alimenta todo o sistema de emergência e a ampliação da área de gases medicinais, entre outros.

Mais sobre o Tomógrafo *Multi Slice:*

Grande revolução em qualidade e agilidade no diagnóstico por imagem. Possibilita um estudo mais preciso da circulação cardíaca e dos vasos em geral, além de permitir reconstruções tridimensionais de alta qualidade de qualquer estrutura do corpo humano.

Além da valorização estrutural, destaca-se o investimento na formação continuada dos profissionais, por meio de treinamentos para gestores - o Programa de Desenvolvimento em Liderança (PDL). **O HRU empreendeu uma capacitação com todos os seus colaboradores para o atendimento a pacientes com parada cardiorespiratória.** Houve ainda investimento com a contratação de novos profissionais, sendo 4 enfermeiras (coordenações), 2 farmacêuticos, 5 técnicos em Farmácia e 1 técnico para Engenharia Clínica.

Projeto Construindo Talentos em Gestão

O Hospital Regional Unimed foi contemplado, no final de 2007, com um projeto para capacitar líderes em potencial cujo foco foi o desenvolvimento de competências no exercício da gestão.

Alguns dos temas abordados no treinamento foram: Desenvolvimento Interpessoal, Administração de Conflitos e Planejamento e Acompanhamento de Pessoas. Participaram colaboradores da Recepção, Psicologia Hospitalar, Setor de Pessoal, Farmácia, Central de Logística, Unimed Urgente, Unimed Lar, Faturamento, Tesouraria, Enfermagem, Secretaria e Manutenção. Outra iniciativa importante foi a reestruturação do modelo de atendimento da

Outra iniciativa importante foi a reestruturação do modelo de atendimento da Emergência e UTIs.

Emergência e UTIs, com a concepção de plantões de 12 horas e médicos diaristas. Para proporcionar um atendimento mais humanizado, foi instituído o acompanhamento de psicólogos na visita de familiares, bem como estruturação do "Posso Ajudar", no atendimento emergencial. A busca de excelência no relacionamento com o cliente levou também à criação, em 2007, do **Manual do Cliente HRU.** Nele constam informações desde os serviços e especialidades disponíveis, até localização dos setores por andar, principais telefones de contato e orientações para acompanhantes.

Serviço 10 em Atendimento à Saúde

Com foco também na excelência em atendimento, foi realizado um treinamento para a equipe de recepcionistas do HRU, em novembro de 2007. No conteúdo foram abordados temas como *marketing* de serviços e atendimento ao cliente.

Participaram 41 colaboradores que atuam na recepção geral, recepção da imagem, recepção da emergência e no "Posso Ajudar". Os participantes também receberam técnicas de maquiagem para o trabalho.

A perspectiva é de que o projeto seja estendido para outras áreas do HRU, bem como para outras unidades de negócio da Unimed Fortaleza em 2008.

Pode-se ainda citar como ações relevantes: revisão do organograma e dos modelos de assistência e gestão com foco na Gestão pela Qualidade, implantação do Sistema MV de gestão hospitalar, implantação da Farmácia Satélite da Emergência, criação da Central de Equipamentos, adoção de protocolos clínicos na Emergência e nas UTIs, instituição da avaliação de escores de gravidade em todas as UTIs e estruturação do Núcleo de Controle, Avaliação e Qualidade.

NÚCLEOS AGORA SÃO CIAUs - INAUGURADA MAIS UMA UNIDADE

Os antigos Núcleos ganharam novas funcionalidades com o objetivo de facilitar o acesso dos clientes a serviços administrativos e passaram a ser denominados **Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs).** Além da disponibilidade dos atendimentos ambulatoriais, consultas e exames médicos, também é possível solicitar nessas unidades serviços de autorização de procedimentos, atualizações cadastrais e revisão de contratos.

Em 2007, a **Cooperativa inaugurou um novo CIAU na Cidade dos Funcionários (Av. Oliveira Paiva).** Essa unidade se junta às já existentes na **Bezerra de Menezes, Aldeota** e **Maracanaú.** Para 2008, está prevista a inauguração de um novo CIAU na **Parangaba.**

Assistencial: os CIAUs oferecem atendimentos em clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, cirurgia geral, traumato-ortopedia, cardiologia, otorrinolaringologia e dermatologia. Outros serviços realizados são: eletrocardiograma, cirurgias ambulatoriais, curativos e retirada de pontos.

Administrativo: autorização de procedimentos ao cliente local/intercâmbio, 2ª via de fatura, atualizações cadastrais e revisão de contratos.

UNIMED URGENTE – 10 ANOS

Em dezembro de 2007, o Unimed Urgente completou 10 anos disponibilizando assistência médica pré-hospitalar.

Foram realizados, em média, 500 atendimentos ao mês, em 2007, totalizando aproximadamente 6 mil ao ano. As principais ocorrências registradas no Unimed Urgente são traumas, envenenamentos, infecções respiratórias e crises hipertensivas, entre outras.

Incrementando ainda mais sua estrutura de atendimento, o Unimed Urgente contará, a partir de 2008, com **3 novas UTIs.** Com isso, a frota de veículos passará a contar com 4 UTIs e 2 carros de remoção

básica (ambulâncias simples), podendo estes também serem equipados com UTIs conforme a demanda.

A Área Protegida, que até então contemplava empresas, será ampliada com a oferta de **atendimento escolar**. Por meio do serviço é prestada assistência às ocorrências médicas nas dependências desses estabelecimentos.

O Unimed Urgente contará com uma **nova modalidade de produto: Remoções.** Com equipe treinada e direcionada exclusivamente a esse tipo de atendimento, serão feitas remoções desde às mais simples às complexas, em toda a área metropolitana de Fortaleza.

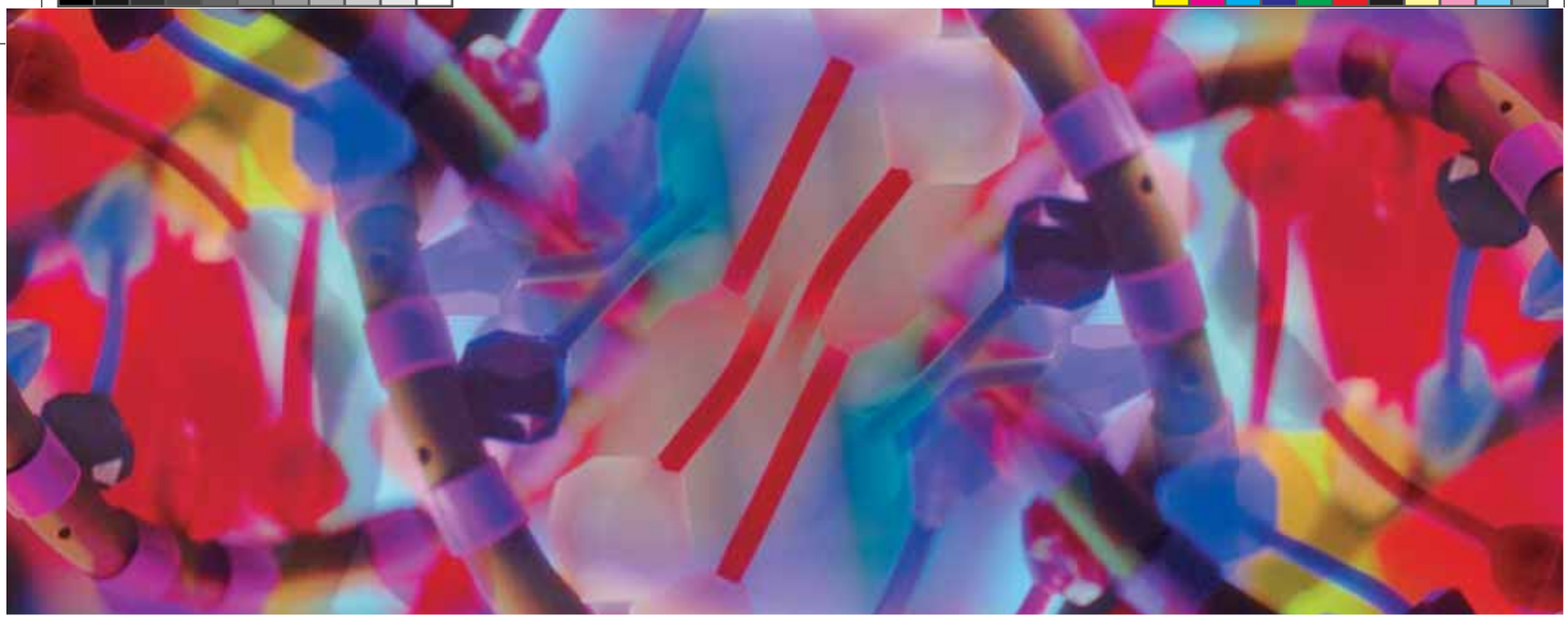
UNIMED LAR – CUIDADOS EM CASA PARA 420 PESSOAS

Investindo na ampliação da capacidade de atendimento, o Unimed Lar teve crescimento no número de profissionais passando a dispor de 6 equipes, cada uma contando com médico, enfermeiro, assistente social e, dependendo do plano de cuidados, a equipe será acrescida de outros profissionais, como: fisioterapeuta, nutricionista, psicólogos e terapeuta ocupacional.

O serviço registra **420 pacientes em atendimento domiciliar** e ainda procedimentos de enfermagem, que chegam a 1.800 ocorrências ao mês.

Para se ter uma idéia do trabalho realizado no Unimed Lar, por mês, os 6 veículos que integram o serviço, rodam em média 25 mil km, o que corresponde a 3 viagens de ida e volta a São Paulo.

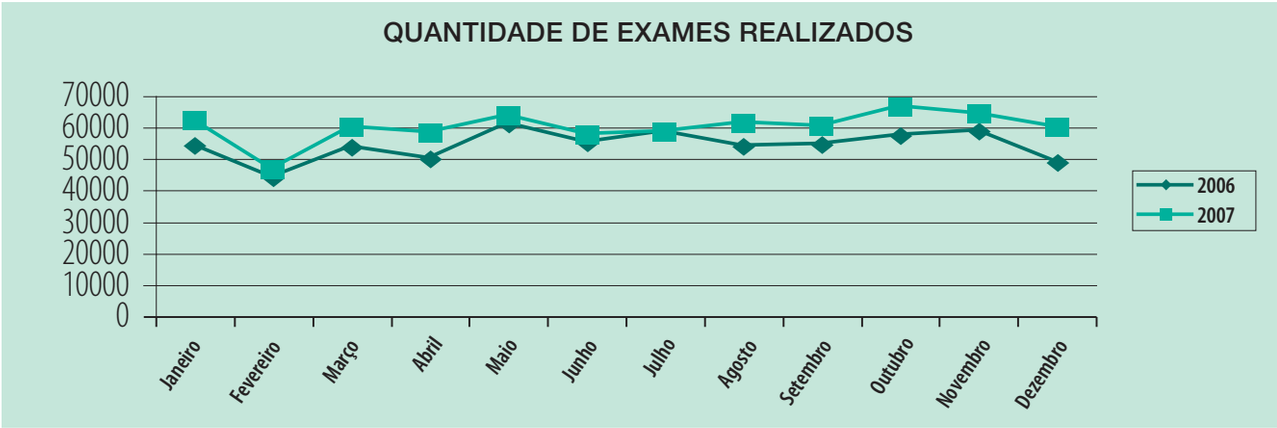
Entre outros destaques, o Unimed Lar prevê, para 2008, a implantação de um canal da ouvidoria, farmácia própria com farmacêutico e carro com ar-condicionado para ações de logística, conforme resolução da *Anvisa*.



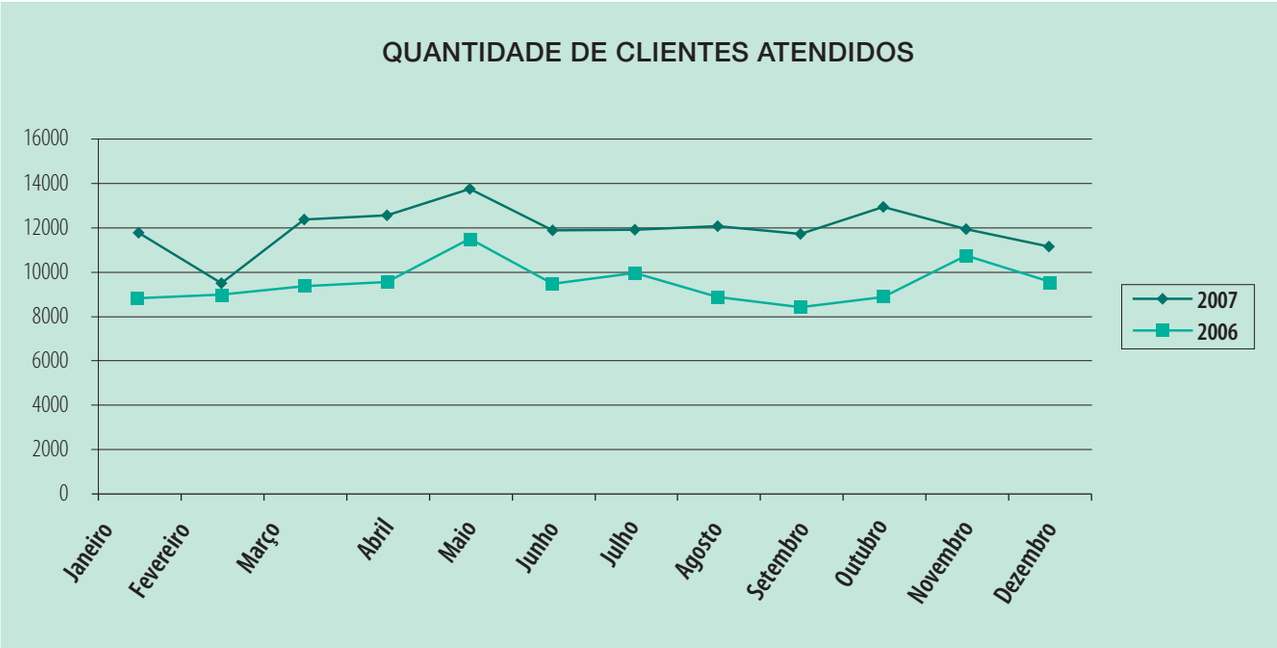
LABORATÓRIO UNIMED – EQUILÍBRIO FINANCEIRO EM 3 ANOS

Por meio da implementação de medidas que implicaram na redução dos custos diretos e despesas administrativas, em apenas 3 anos de atividades, em 2007, o Laboratório da Unimed Fortaleza atingiu equilíbrio financeiro e há previsão de superávit em 2008. Destaca-se, também, a elevação da quantidade de exames realizados.

Em todos os meses de 2007, a quantidade de exames realizados superou os números de 2006, totalizando 722.464 frente a 652.728 no ano anterior. Em maio, por exemplo, atingiu-se a marca de 13.696 clientes atendidos.



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
2007	*62219*	*46745*	*60046*	*58367*	*63818*	*57705*	*58674*	*61455*	*60455*	*66642*	*64411*	*59920*	***722464***
2006	*54282*	*44161*	*53648*	*50125*	*61184*	*55111*	*58589*	*53925*	*54630*	*57384*	*58857*	*48826*	***652728***



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2007	*11722*	*9443*	*12323*	*12502*	*13696*	*11828*	*11865*	*12017*	*11675*	*12874*	*11883*	*11113*
2006	*8785*	*8941*	*9300*	*9494*	*11457*	*9430*	*9916*	*8820*	*8374*	*8824*	*10702*	*9541*

Outro destaque foi a ampliação do número de unidades de atendimento com inaugurações:

- Unidade Oliveira Paiva (desde outubro de 2007);
- Unidade Bezerra de Menezes (desde dezembro de 2007).

Ressalta-se ainda a realização de coletas de exames especiais - mielogramas

e curvas hormonais, entre outros - nas dependências dos laboratórios, bem como do Hospital Regional Unimed (HRU). Nesse ano, foi estabelecida uma forte parceria com diversos setores do HRU para a liberação de exames urgentes. Tudo isso primando pela agilidade no atendimento e conforto do cliente. Outra importante ação foi a implantação da Biometria em todas as unidades de atendimento do Laboratório.

MEDICINA PREVENTIVA - TRIPLICADA A CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

Em atividade desde 2005, o Programa de Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza obteve avanços significativos em 2007.

Houve **triplicação da capacidade de atendimento,** com incorporação de médicos, enfermeiros e assistente social – o que possibilitou executar a prevenção, junto ao cliente Pessoa Jurídica, na própria empresa. A relação com o cliente também foi aprimorada a partir da disponibilização de linha telefônica e operador de *telemarketing*, bem como da **ampliação do horário de atendimento** – das 8h às 20h. Para 2008, está prevista a implantação da **sede nova** que proporcionará uma assistência mais acolhedora e humanizada ao cliente.

A Medicina Preventiva também potencializou parceria com outras áreas da Cooperativa.

Junto ao médico cooperado passou-se a realizar visitas com a entrega de uma carta informativa sobre o Programa. Trata-se de uma iniciativa de sensibilização do cooperado para, por sua vez, sensibilizar o paciente quanto às ações de prevenção desenvolvidas. A Medicina Preventiva também potencializou parceria com outras áreas da Cooperativa, como Marketing – na operacionalização de eventos, e Comercial – com participações, quando necessário, nos processos de realinhamento de contratos antigos ou fechamento de novos contratos.

Pode-se destacar ainda:

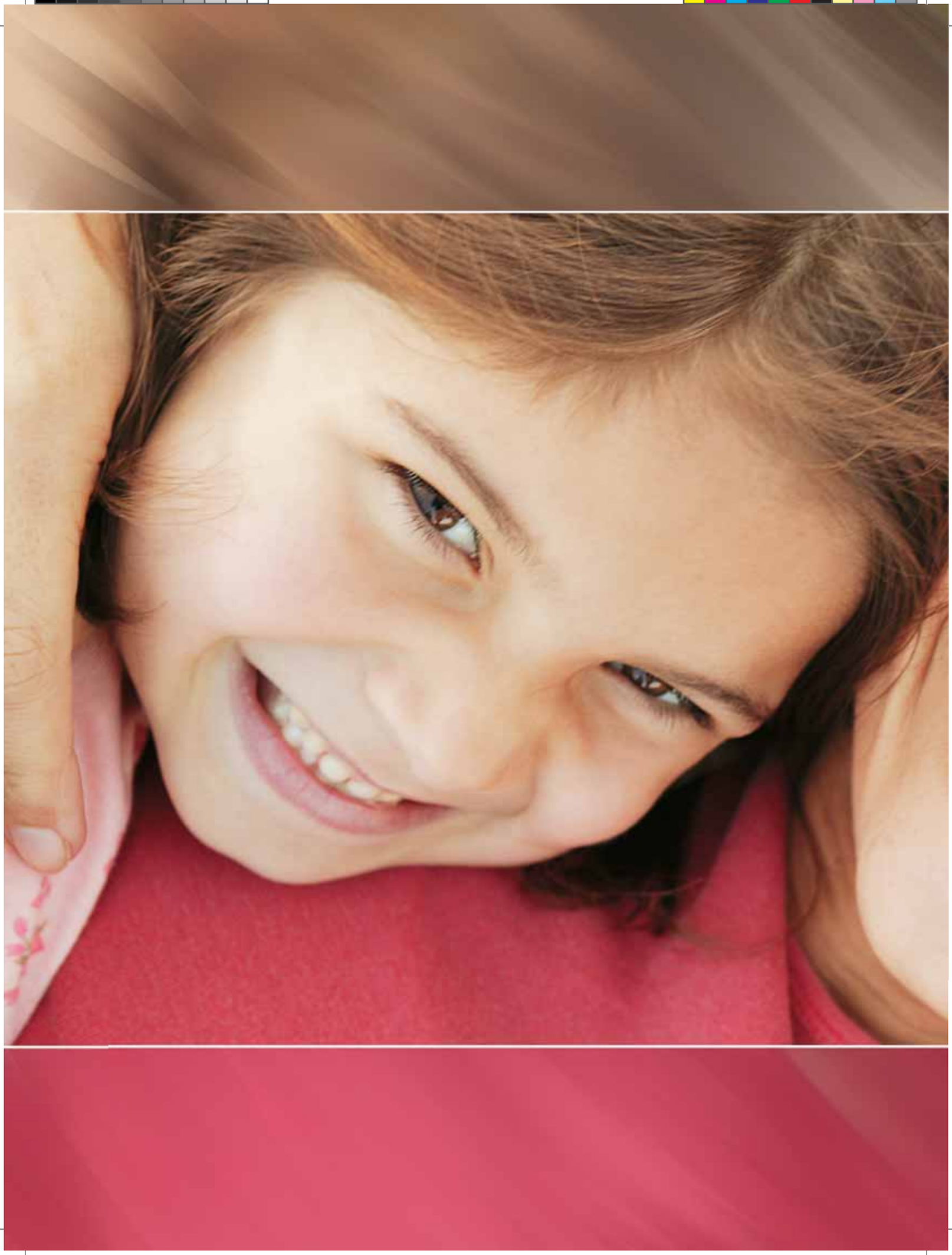
- **51 novas empresas aderiram ao Programa;**
- **2.630 novos clientes cadastrados;**
- **148 palestras realizadas;**

- 7.401 doses de vacinas aplicadas;
- 123 atendimentos individuais;
- 186 sessões de grupo (criação do grupo de diabetes, além de continuidade aos de hipertensão, sobrepeso/obesidade e tabagismo);
- 39 participações em eventos, com disponibilização de serviços como verificação de pressão, glicemia, cálculo do Índice de Massa Corpórea (IMC) e verificação do risco cardíaco.

Como resultado das ações empreendidas ao longo desses anos ressalta-se a redução do número de internações, idas aos prontos-socorros, complicações e seqüelas, entre outros. Junto ao cliente Pessoa Jurídica, obtém-se redução do absenteísmo, aumento da produção e melhoria da satisfação nas empresas clientes. Em benefício para a Cooperativa tem-se como um dos principais retornos a fidelização dos clientes ao plano, bem como redução de custos assistenciais.

Para 2008, a meta é assistir 3 mil clientes. Uma das medidas para atingir este objetivo é a adoção do Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC). Trata-se de uma ferramenta de gestão que permite o monitoramento mensal dos clientes selecionados através da teleorientação e/ou visitas presenciais/grupos operativos. O GDC tem eficácia comprovada em outras Unimeds, bem como seguradoras de todo o país.

Saiba mais *- O Programa de Medicina Preventiva assiste aos clientes Pessoas Física e Jurídica promovendo palestras, vacinações e outras atividades com foco na prevenção e promoção de hábitos saudáveis, combatendo a tendência mundial de aumento das doenças crônicas não transmissíveis, como obesidade e hipertensão.*



11

VENDAS DE PLANOS TÊM CRESCIMENTO CONTÍNUO

Unimed
Fortaleza

11 VENDAS DE PLANOS TÊM CRESCIMENTO CONTÍNUO

Ao longo dos últimos anos, a Unimed Fortaleza vem apresentando números positivos em vendas. **Em 2007, foram comercializadas mais 50.116 novas vidas, propiciando atingir o número recorde de 308.822 vidas, colocando a Unimed Fortaleza na 9ª posição no *ranking* do Sistema Unimed.** Confira os destaques abaixo.

Pessoa Física – co-participação em alta

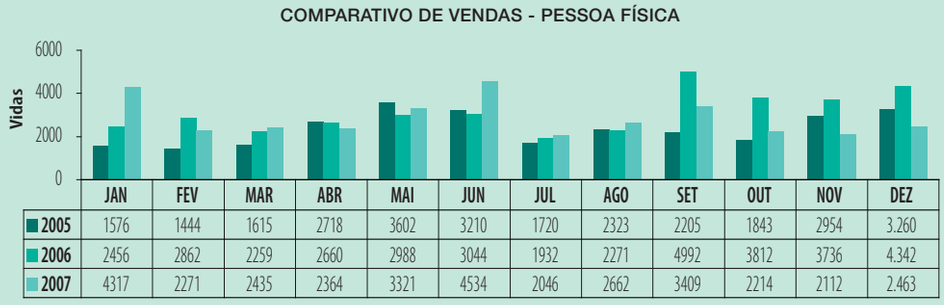
A Cooperativa consolidou as vendas de planos com co-participação que correspondem a 97% do total dos planos vendidos.

Pessoa Jurídica – forte inserção no meio corporativo

A marca Unimed Fortaleza apresenta grande aceitação no meio corporativo. O ano foi marcado pelo ingresso de novas empresas e grandes grupos empresariais.

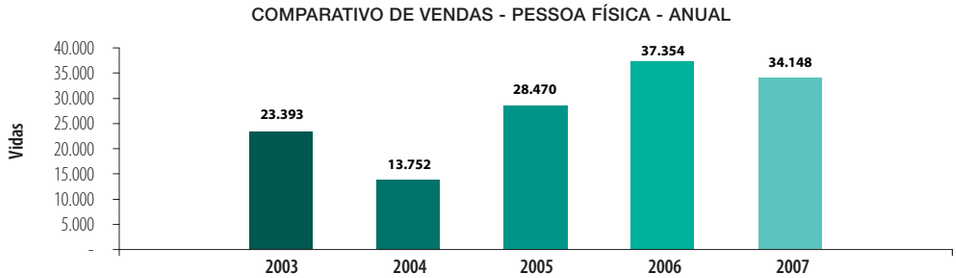
Campanha de vendas

Um dos recursos de importância significativa para alavancar a comercialização de planos são as campanhas de vendas. Nos períodos em que são realizadas campanhas, as vendas têm crescimento médio acima da expectativa, registrando uma elevação de 31,26%, em média/mês em relação aos períodos sem campanha.

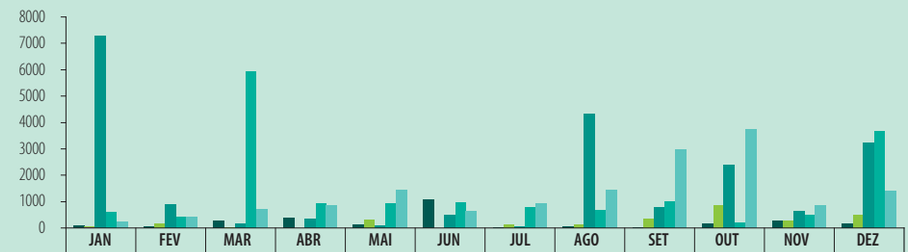


	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2005	1576	1444	1615	2718	3602	3210	1720	2323	2205	1843	2954	3.260
2006	2456	2862	2259	2660	2988	3044	1932	2271	4992	3812	3736	4.342
2007	4317	2271	2435	2364	3321	4534	2046	2662	3409	2214	2112	2.463

Comentários: a média mensal de vendas vem crescendo ano a ano. Esses resultados foram obtidos com apoio da mídia através das Campanhas de Vendas.

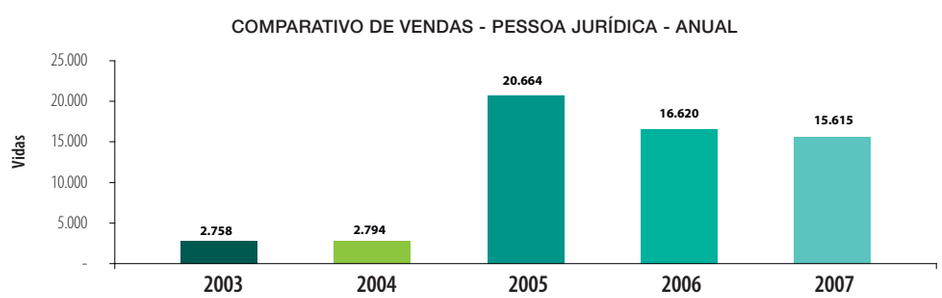


Comentários: as vendas dos planos individuais para família têm apresentado resultados positivos nos últimos 3 anos. A Unimed consolidou as vendas de planos com co-partipação cujo percentual de vendas está em torno de 97% do total dos planos vendidos.

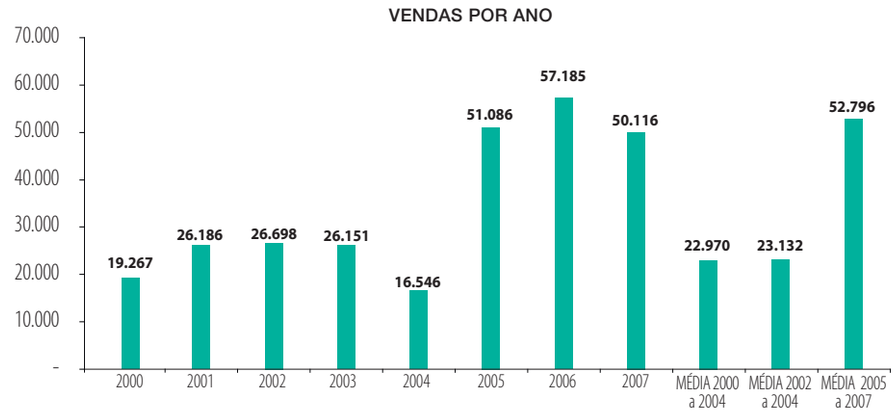


	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2003	91	50	279	379	136	1100	13	71	27	164	284	164
2004	38	183	39	0	293	0	122	130	363	865	276	485
2005	7294	885	164	346	88	482	65	4327	786	2389	645	3211
2006	601	406	5924	923	949	984	777	682	996	215	481	3682
2007	228	431	711	840	1444	641	937	1429	2979	3727	837	1411

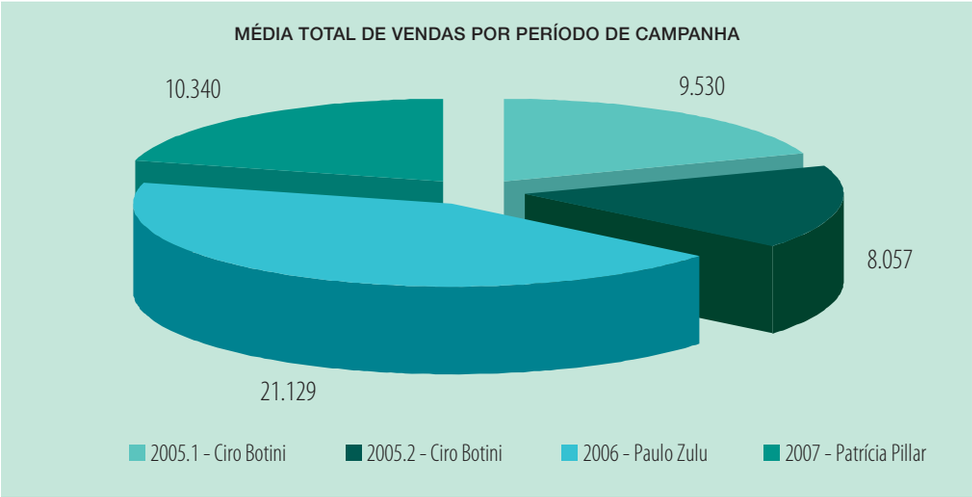
Comentários: o plano Unimed Núcleos tem propiciado uma maior penetração no segmento corporativo.



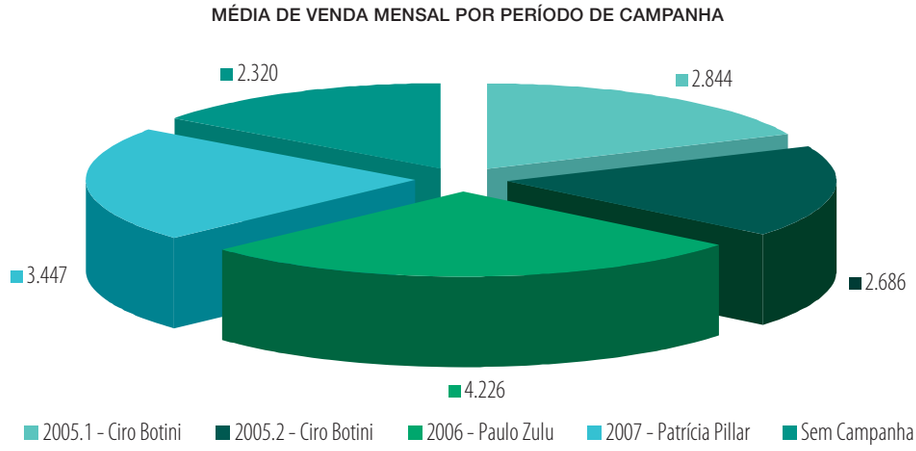
Comentários: no mercado corporativo alcançamos índices históricos nos últimos anos. Com isso, a marca Unimed está presente nos maiores grupos empresariais. Em 2007, assinamos contrato com grandes grupos como FIEC, Colégio Farias Brito, Maresia Surf Wear entre outros, mantendo-se assim o índice de vendas previsto para o ano de 2007.



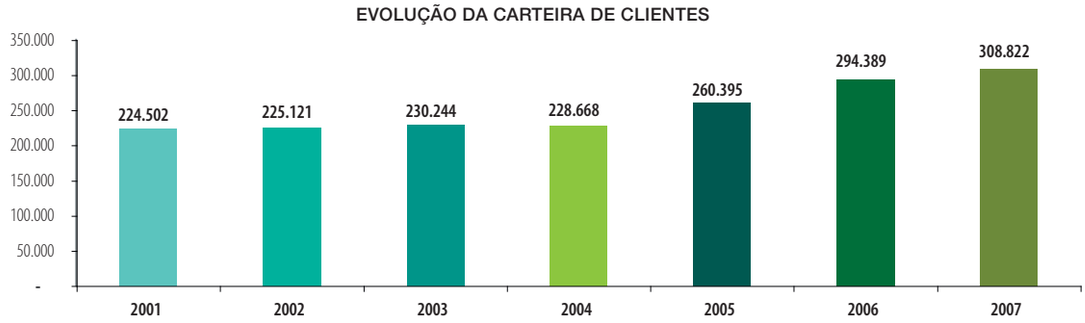
Comentários: comparando as vendas totais realizadas no período de 2002 a 2004 em relação ao período de 2005 a 2007, verifica-se um acréscimo médio de 128,24% de novas vendas.



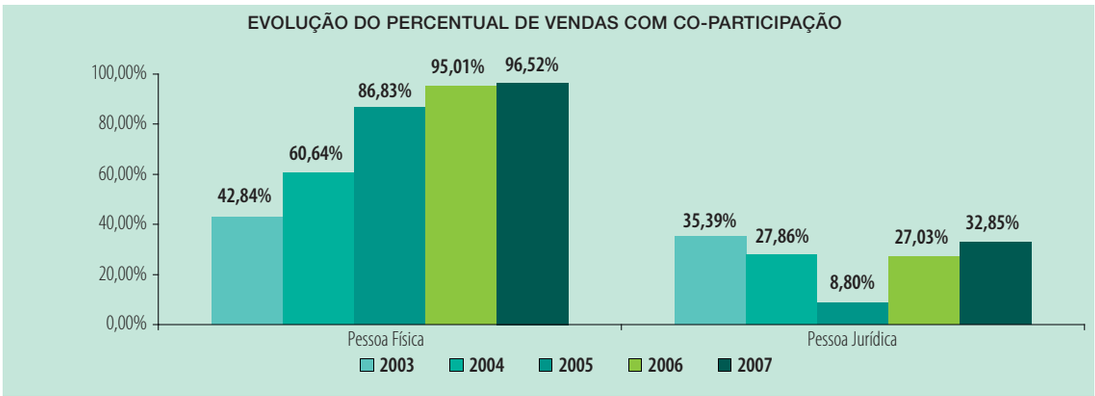
Comentários: o aumento das vendas da Unimed Fortaleza teve como base as Campanhas de Vendas. Nos períodos de Campanha, as vendas apresentam crescimento médio acima da expectativa considerando-se os períodos fora de Campanha.



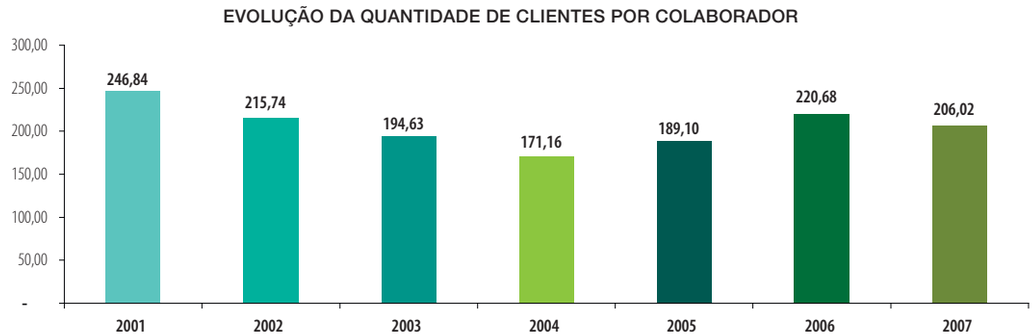
Comentários: nos períodos de Campanha, a média linear no crescimento de vendas é de 31,26%, confirmando assim a receptividade do mercado quanto aos produtos Unimed.



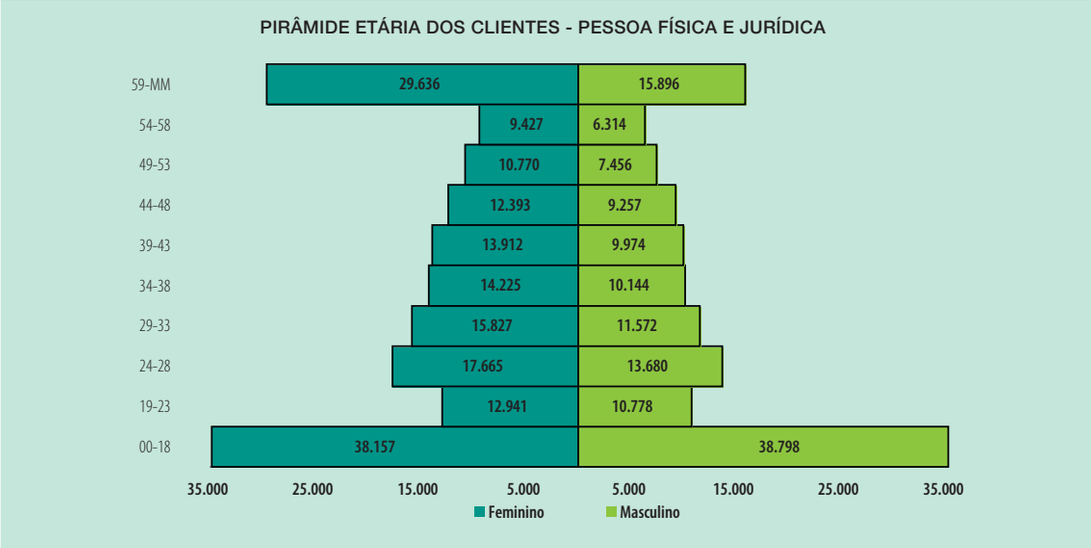
Comentários: o saldo da carteira de clientes da Cooperativa mostra, ao final do ano, um crescimento de 4,90%.



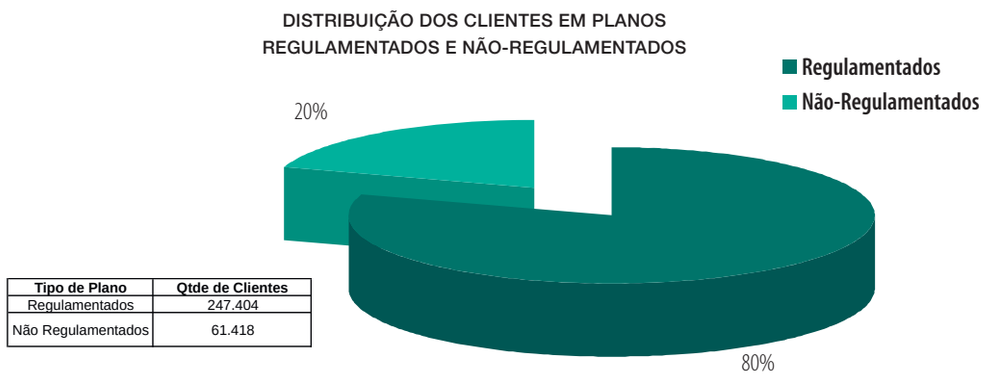
Comentários: mantendo o mesmo ritmo ascendente dos anos anteriores, o percentual de vendas de planos individuais com co-participação, importantíssimo para o controle dos custos assistenciais, representou em 2007, 96,52% do total de planos individuais comercializados.



Comentários: com o crescimento da carteira de clientes e o aumento do corpo funcional, em função da expansão dos negócios da Unimed Fortaleza, a quantidade de clientes por colaborador em 2007 foi inferior em 6,64% em relação a 2006.

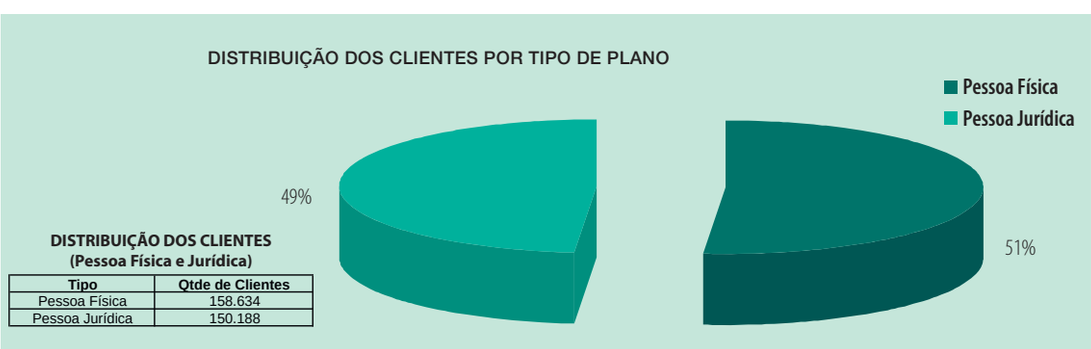


Comentários: 57% dos clientes Unimed Fortaleza são do sexo feminino enquanto 43% são do sexo masculino. A faixa de menor custo assistencial (até 18 anos) possui 24,92% do total de clientes enquanto a de maior custo (acima de 59 anos) possui 14,74%.



Tipo de Plano	Qtde de Clientes
Regulamentados	247.404
Não Regulamentados	61.418

Comentários: no ano de 2003 o percentual de clientes com plano não-regulamentado era de 46%. Em 2007, incentivado pela política de migração de contratos que vem sendo adotada pela Cooperativa, este percentual chegou a 20%.



DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES (Pessoa Física e Jurídica)

Tipo	Qtde de Clientes
Pessoa Física	158.634
Pessoa Jurídica	150.188

Comentários: a base da carteira de clientes da Cooperativa é composta por clientes oriundos de contratos Pessoa Física (51%) e Pessoa Jurídica (49%).

Renegociação de contratos Pessoa Jurídica traz rentabilidade e fidelização

Em 2007, destacam-se como ações empreendidas para viabilizar e gerar rentabilidade nos contratos:

- Acompanhamento contínuo do desempenho da carteira, especialmente da referente à sindicatos, associações, conselhos e igrejas;
- Atuação de comitê para análise dos contratos com alta sinistralidade;
- Foco na comercialização de planos com co-participação;
- Continuidade da utilização da metodologia de reajuste adotada no mercado atual, sugerida pela *Strategy Consultoria*;
- Foco na implantação da co-participação nos contratos Pessoa Jurídica nas datas de reajuste contratual;
- Acompanhamento contínuo do desempenho da carteira de clientes;
- Continuidade da adoção de Medicina Preventiva nas empresas clientes.

Como resultado, a Cooperativa registra 1.531 contratos Pessoa Jurídica renegociados.

CONSULTÓRIOS
ENFERMARIA
CENTRO CIRÚRGICO
SALA DE TROFÉUS
No Top of Mind, a Unimed está sempre em primeiro plano. Unimed, o plano de saúde mais lembrado do país pela 14ª vez consecutiva. Unimed Fortaleza, o mais lembrado do Ceará pela 5ª vez.
ANS - nº 31.714-4
Unimed
Fortaleza
Seu plano. Sua vida.
0800 85 1818
www.unimedfortaleza.com.br

A disponibilização da tecnologia reverte em importantes benefícios para a Cooperativa.

Ferramentas impulsionam vendas

Força de Vendas com novo recurso tecnológico

As vendas de planos de saúde passaram a ser automatizadas com a implantação, em 2007, de computadores de mão, conhecidos como *palmtops*. A disponibilização da tecnologia reverte em importantes benefícios para a Cooperativa, como:

- maior agilidade no cadastro de propostas (evitando erros no processamento de dados dos clientes);
- acompanhamento diário das vendas, com a transferência automática das propostas para o sistema *Sabius*.

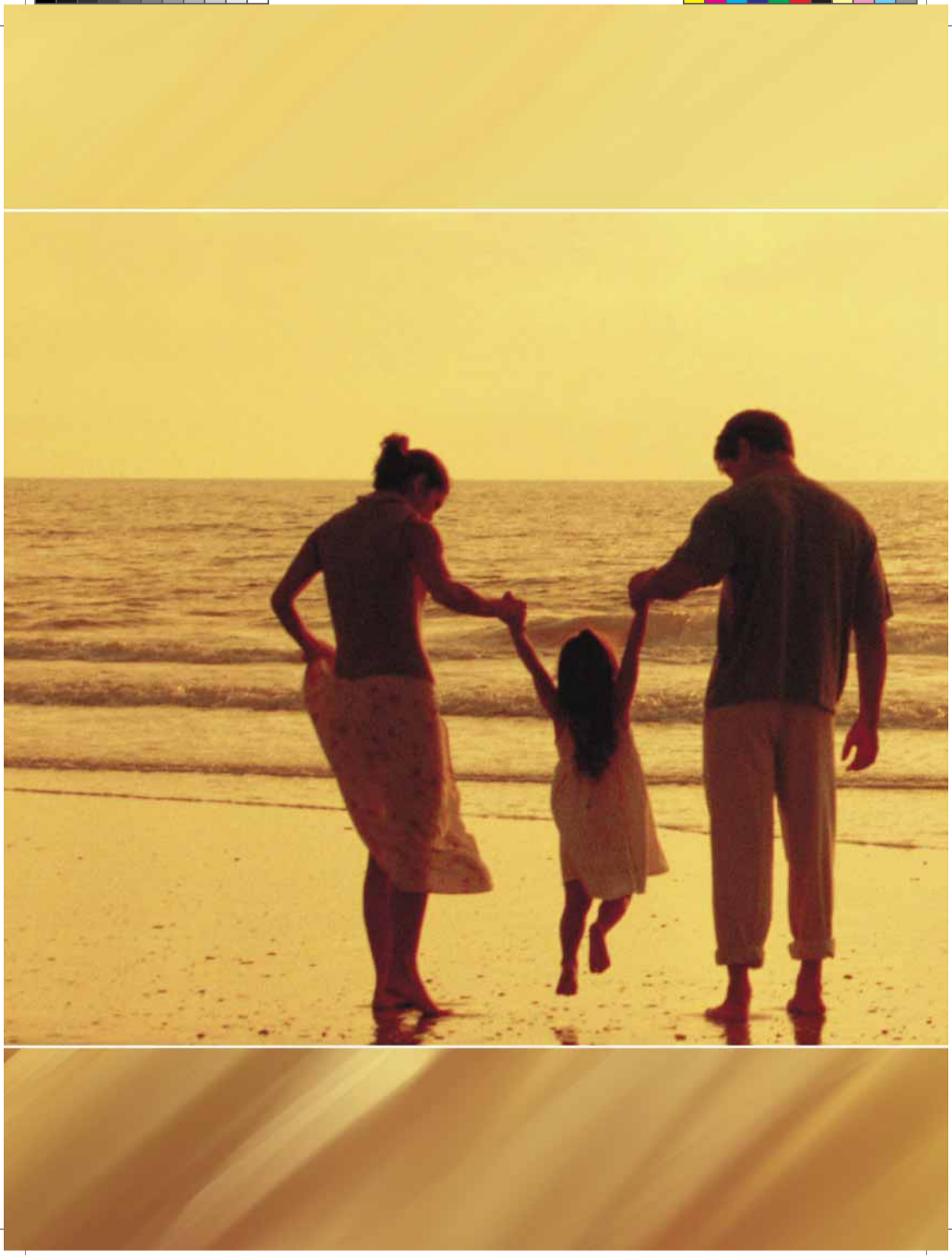
Programa de Qualificação dos Profissionais de Vendas da Unimed (PQPV)

Trata-se de um dos programas estratégicos da Cooperativa, de modo a se conquistar aumento da captação, retenção e rentabilidade de clientes, elevação dos níveis de satisfação dos clientes e potencialização da imagem institucional.

Na prática, o PQPV qualifica os vendedores internos e externos para um atendimento de qualidade, oferecendo instruções sobre a Cooperativa, os produtos e técnicas de vendas com vistas ao alcance das metas. Por meio do Programa, foram capacitados 175 profissionais de venda, contemplando vendedores terceirizados e integrantes do quadro de colaboradores da Cooperativa.

Iniciado Projeto de revisão da Gestão Comercial

Com o apoio de consultoria especializada, objetivando atualizar as práticas comerciais atualmente utilizadas, foi iniciada a revisão da Gestão Comercial da Cooperativa que compreende a Política de Subscrição, Política de Comissionamento, Controle e Processo de Gestão e Revisão de Contratos Coletivos.



12

MARKETING PROJETA IMAGEM DA COOPERATIVA E POTENCIALIZA GANHOS

Unimed
Fortaleza

12 MARKETING PROJETA IMAGEM DA COOPERATIVA E POTENCIALIZA GANHOS

Campanha de vendas celebra marca de 300 mil vidas

A Unimed Fortaleza lançou uma campanha de vendas em abril de 2007 comemorando a marca de 300 mil clientes. A atriz Patrícia Pillar esteve à frente das peças que enfatizaram a força da marca da Cooperativa e a qualidade dos serviços prestados.

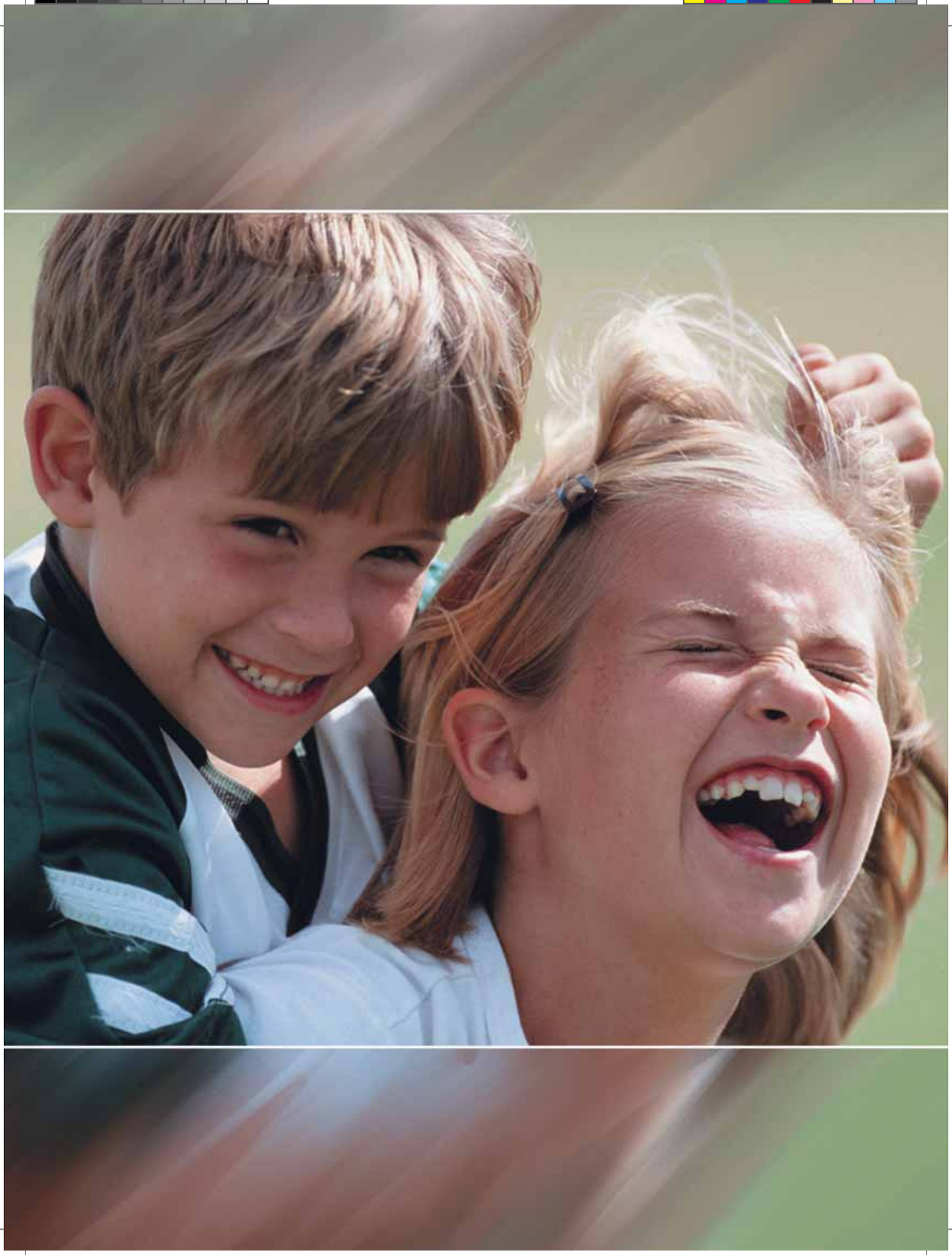
A campanha, assinada pela Slogan Propaganda, teve como peças principais: comercial de TV, *jingle* para rádio, anúncios de jornal e *backbus*. Como mídia alternativa, foram utilizadas placas de rua, empenas, tótem, cartaz, panfleto e frases para relógio digital. Simultaneamente ao lançamento da campanha, foi realizada uma ação de rua com distribuição de 20 mil balões - símbolos da campanha - em quatro locais da cidade.

Projeção de imagem com eventos e calendário promocional

O Departamento de Marketing da Unimed Fortaleza participou, em 2007, com apoio ou patrocínio em mais de 200 eventos, dentre eles, eventos médicos, apoios diversos, atletas e ações sociais.

Quer ter saúde? Junte-se a nós.
ANS - nº 31.714-4
UNIMED DE FORTALEZA
COM ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO
MAIS PERTO DE VOCÊ
Mais de 300 mil vidas.
Unimed
Fortaleza
0800 85 1818
www.unimedfortaleza.com.br

Quer ter saúde?
Junte-se a nós. Você pode.
UNIMED DE FORTALEZA
COM ATENDIMENTO DESCENTRALIZADO
MAIS PERTO DE VOCÊ
Mais de 300 mil vidas.
ANS - nº 31.714-4
Unimed
Fortaleza
0800 85 1818
www.unimedfortaleza.com.br



13

COMUNICAÇÃO APRIMORA RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS DA COOPERATIVA

Unimed
Fortaleza

13 COMUNICAÇÃO APRIMORA RELACIONAMENTO COM OS PÚBLICOS DA COOPERATIVA

Fortalecer a comunicação com seus colaboradores, cooperados, clientes e sociedade foi uma das prioridades da Unimed Fortaleza em 2007. A Cooperativa reformulou a sua **intranet**, dando maior destaque para as notícias, melhorando a navegabilidade e facilitando o acesso dos colaboradores à informações relevantes.

A iniciativa foi reconhecida nacionalmente, com a conquista do **Terceiro Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed**, promovido durante a 37ª Convenção Nacional da Unimed, em outubro de 2007. A Unimed Fortaleza obteve o 2º lugar na categoria Intranet, 4º lugar na categoria Jornal Interno, com o Unimed em Dia (para cooperados) e 5ª colocação no Jornal Mural e Relatório de Gestão.

Em setembro de 2007, a comunicação interna com os colaboradores do Hospital Regional Unimed também foi melhorada com o lançamento do informativo *De Bandeja* que é distribuído mensalmente no refeitório, apresentando as principais novidades da instituição.

Para aprimorar ainda mais a comunicação com os clientes, o portal **Unimed Fortaleza** (www.unimedfortaleza.com.br) foi reformulado, tornando-se mais dinâmico e interativo. O site permite uma pesquisa completa dos serviços oferecidos pela Cooperativa, apresenta as últimas novidades, a opção de tirar a 2ª via do cartão, solicitar mudança de endereço e obter laudos de exames, acesso ao Guia Médico, Manual do Cliente, dicas de saúde, Clube de Vantagens Mais e demonstrativo

do Imposto de Renda, Pod Cast (arquivo de áudio, no caso, com informações sobre saúde) e Sala de Imprensa. Além disso, o cliente pode tirar dúvidas acerca dos planos, coberturas e carências da Unimed Fortaleza. Dúvidas, sugestões e reclamações são registradas pelos *links* Fale Conosco e Ouvidoria.

As ações integradas entre a Assessoria de Comunicação e o Departamento de Marketing é o segredo para o sucesso de todos esses produtos.

Além dessas variadas formas de comunicação, o trabalho de Assessoria de Imprensa reforçou o relacionamento com os diversos públicos da Cooperativa. Durante o ano de 2007, a Unimed Fortaleza foi fonte importante de informações para os principais veículos de comunicação do Estado, contribuindo para consolidar e fortalecer a imagem da Cooperativa. A mensuração deste trabalho, por exemplo, pode ser conferida através da contabilização do número de inserções na imprensa. Durante o referido ano, **foram publicadas 108 matérias/notas, sendo 105 positivas** (apenas as inserções na mídia impressa).

56•34 +
79•35 +
789•56 +
210•56 +
89•65 +
44•79 +
568•35 +
465•88 +

14

BOA GESTÃO FINANCEIRA REFLETE EM NÚMEROS EXPRESSIVOS

Unimed
Fortaleza

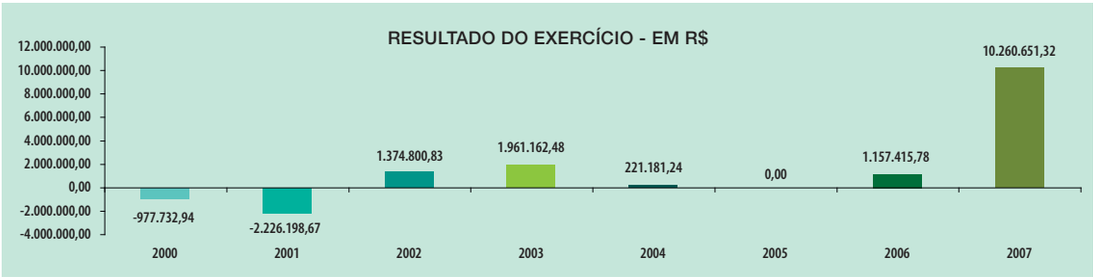
14 BOA GESTÃO FINANCEIRA REFLETE EM NÚMEROS EXPRESSIVOS

Chegou a 18,10% o aumento da Receita Total Líquida da Unimed Fortaleza, entre 2006 e 2007, passando de R$ 468 milhões para R$ 553 milhões. **Esta elevação vem sendo conquistada ano a ano, tornando-se representativo o crescimento de mais de 100% (104,66%) da Receita Total Líquida da Cooperativa nos últimos 5 anos.**

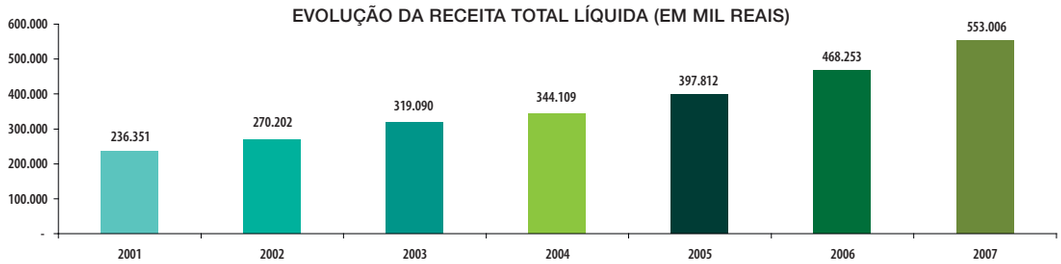
Considerando igualmente os últimos 5 anos, observa-se um crescimento de 225,07% no Patrimônio Líquido.

Como fruto dessa evolução, a Unimed Fortaleza obteve um Resultado do Exercício histórico: mais de R$ 10 milhões – número bastante expressivo em relação ao maior valor positivo alcançado desde o ano 2000, que foi de R$ 1,9 milhão, em 2003. Com isso, a gestão atual da Cooperativa disponibiliza para a Assembléia Geral Ordinária mais de R$ 2,5 milhões em sobras.

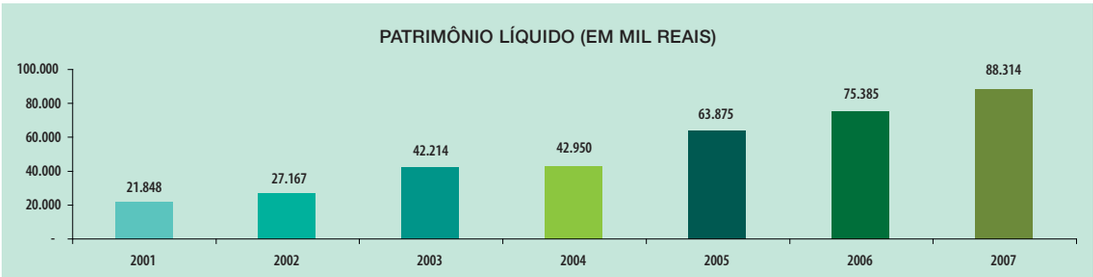
A partir dessa ampliação contínua de resultados, a Cooperativa está acumulando uma reserva financeira com significativos rendimentos por meio de aplicações financeiras. Assim, **a reserva financeira triplicou nos últimos 2 anos, passando de R$ 7,2 milhões, em 2005, para R$ 23,1 milhões, em 2007.**



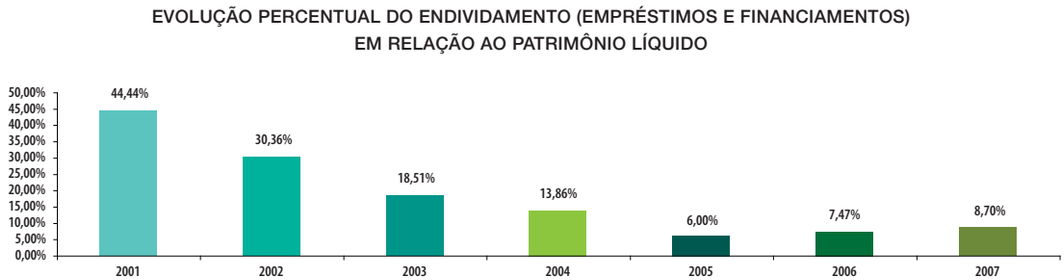
Comentários: apresentando um resultado histórico de mais de R$ 10 milhões, a Unimed Fortaleza inicia um novo ciclo de resultados, que projeta valores ainda maiores para os próximos anos. Após a compensação do FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social), no valor de R$ 6.170.614,68, já utilizado ao longo do exercício, a Unimed Fortaleza coloca à disposição da Assembléia Geral Ordinária a quantia de R$ 2.551.663,70.



Comentários: a receita total líquida da Cooperativa cresceu em 2007, 18,10% em relação a 2006. O crescimento nos últimos 5 anos foi de 104,66%.



Comentários: o patrimônio líquido da Cooperativa se aproxima de R$ 100 milhões. Nos últimos 5 anos, o crescimento do patrimônio líquido foi de 225,07%.



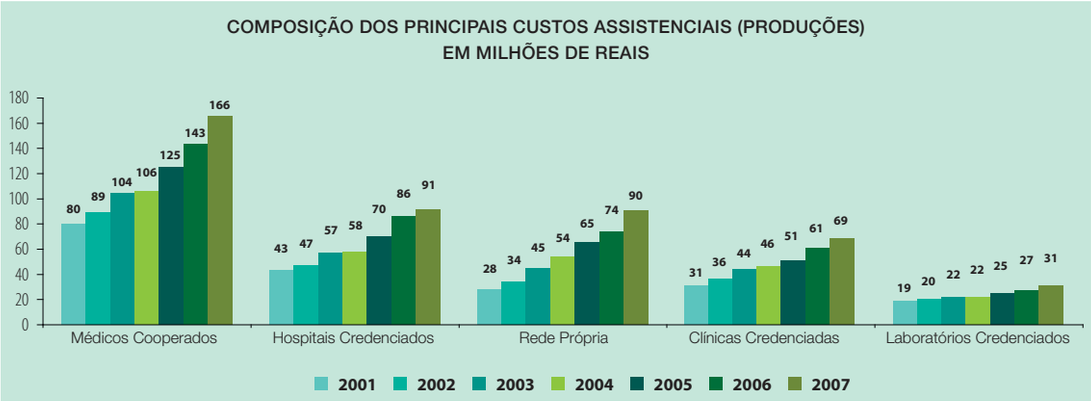
Comentários: o valor total do endividamento da Cooperativa com empréstimos e financiamentos no curto e longo prazo é de R$ 7.682.422,00 representando apenas 1,39% da sua receita total líquida ou 8,70% do patrimônio líquido.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RATEIO ANTECIPADO 2007

2007		
RECEITA TOTAL	553.005.990,05	100,00%
(-) Hospitais	91.151.195,67	16,48%
(-) Rede Própria	90.212.080,53	16,31%
(-) Clínicas	68.716.588,64	12,43%
(-) Laboratórios	30.648.739,09	5,54%
(-) Intercâmbio	29.100.709,91	5,26%
(+) Outros Custos / Co-Participação*	(7.491.599,95)	-1,35%
(-) Despesas Indiretas	67.212.727,40	12,15%
(-) Despesas Comerciais	7.460.295,03	1,35%
(=) Resultado Parcial	175.995.253,73	31,83%
(-) Antecipação aos Cooperados	165.734.602,41	29,97%
(=) Sobras do exercício	10.260.651,32	1,86%
(=) Ajustes de exercícios anteriores	(1.088.079,35)	-0,20%
(-) Destinação FATES	(6.170.614,68)	-1,12%
(-) Reserva Legal	(300.195,73)	-0,05%
(-) Fates	(150.097,86)	-0,03%
(=) Sobras a disposição da Assembléia	2.551.663,70	0,46%

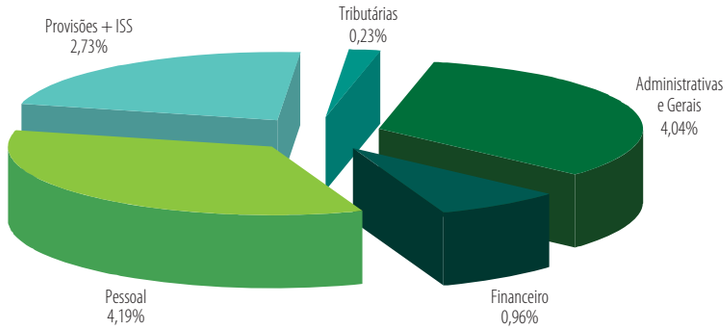
**Saldo da receita de co-participação que é redutora dos custos, deduzindo outros custos.*

Comentários: com superávit de quase 2% em relação à receita líquida total do exercício, o resultado da Cooperativa em 2007 foi superior a 2006 em 786,51%, propiciando sobras à disposição da Assembléia de R$ 2.551.663,70 após a utilização do FATES.



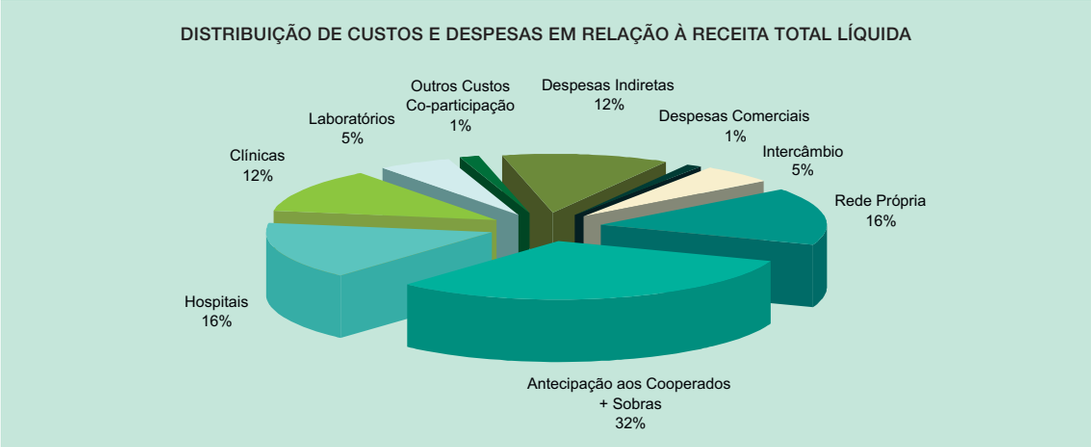
Comentários: a política de valorização do cooperado, foi mantida em 2007, com a elevação do valor da consulta e dos honorários médicos. A produção de médicos cooperados cresceu 16,30% em relação a 2006, sendo a que apresentou o maior crescimento em relação às demais produções.

PERCENTUAL DAS DESPESAS INDIRETAS (NÃO-MÉDICAS) SOBRE A RECEITA BRUTA

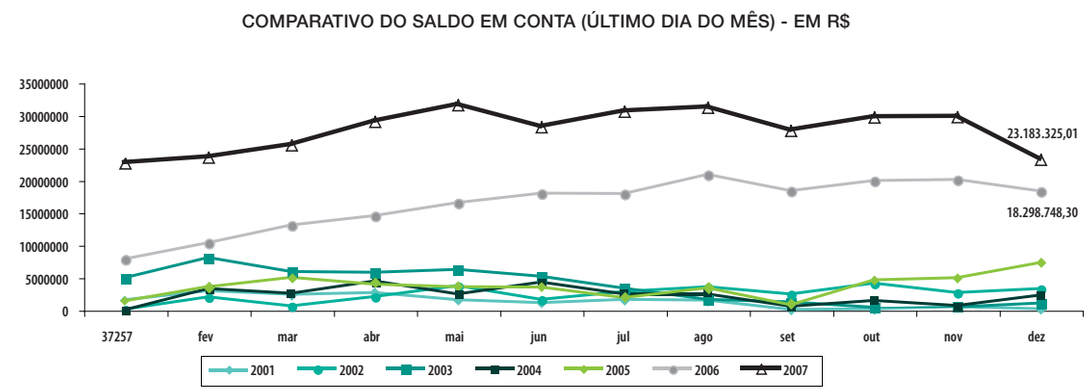


Comentários: as despesas indiretas ou gerais da Cooperativa apresentam um percentual total de 12,15%, bem abaixo do que representa o mercado. Segundo a ANS, estas apresentam os percentuais de 15,06% para as cooperativas médicas, 16,90% para operadoras médico-hospitalares e 17,24% para as empresas de medicina de grupo.

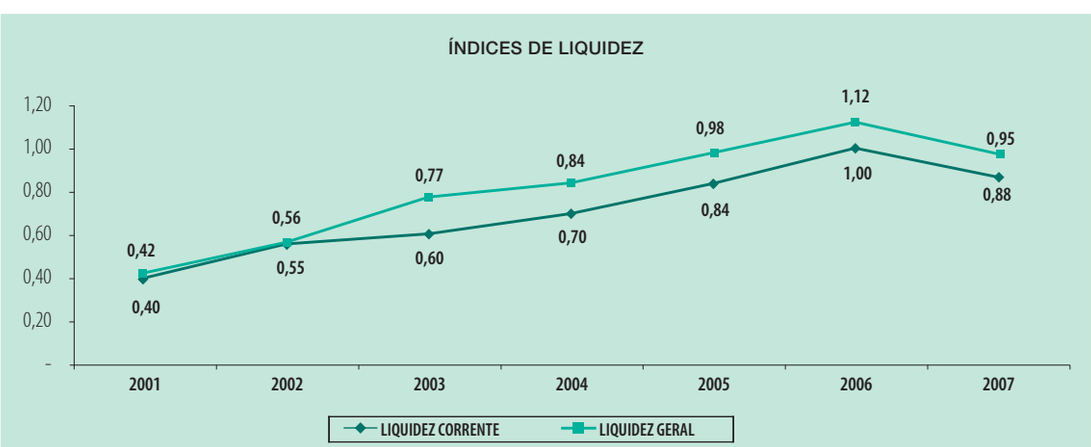
(Fonte: DIOPS/FIP-ANS/MS-01/11/07).



Comentários: o quadro acima mostra a repartição da receita total líquida da Cooperativa. Destacamos o percentual de quase 32% aos cooperados, que vem apresentando crescimento ano a ano.



Comentários: fruto da ampliação dos seus resultados, nos últimos anos a Cooperativa vem formando uma importante reserva financeira que tem propiciado excelentes rendimentos através das suas diversas aplicações financeiras. Em 2007, o total de rendimentos financeiros foi de R$ 5.481.551,65.



Comentários: em 2007, com a implantação do novo plano de contas da ANS (RN 136), os valores das provisões passaram a compor o passivo circulante, justificando as reduções nos referidos índices, em relação a 2006.

15

ATENDIMENTO E OUVIDORIA AVANÇAM PELA QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Unimed
Fortaleza

15 ATENDIMENTO E OUVIDORIA AVANÇAM PELA QUALIDADE DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

ATENDIMENTO BUSCA PADRONIZAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

Um dos destaques foi o aumento da capacidade de atendimento de ligações no setor de Linha Verde.

O atendimento ao cliente Unimed Fortaleza teve melhorias significativas em 2007. Um dos destaques foi o aumento da capacidade de atendimento de ligações no setor de Linha Verde (autorizações). **O salto de qualidade pode ser exemplificado pela eficiência média de 92% no recebimento de ligações registradas em novembro de 2007.**

Outra ação iniciada é o **Projeto Estruturante Modelo de Atendimento Unimed Fortaleza.** Apoiado no objetivo estratégico de fortalecer a imagem institucional e elevar o nível de satisfação dos clientes, o Projeto visa a padronização e modernização no relacionamento com o cliente. A implantação iniciou na Central de Atendimento ao Cliente (CAC) e terá continuidade ao longo de 2008 envolvendo todas as áreas da Cooperativa que prestam atendimento ao cliente.

Configuram-se como iniciativas que também contribuem para o objetivo estratégico: revisão de modelos de Pesquisa de Satisfação; projeto de senhas; criação de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para o atendimento e a revisão de indicadores de acompanhamento de processos.

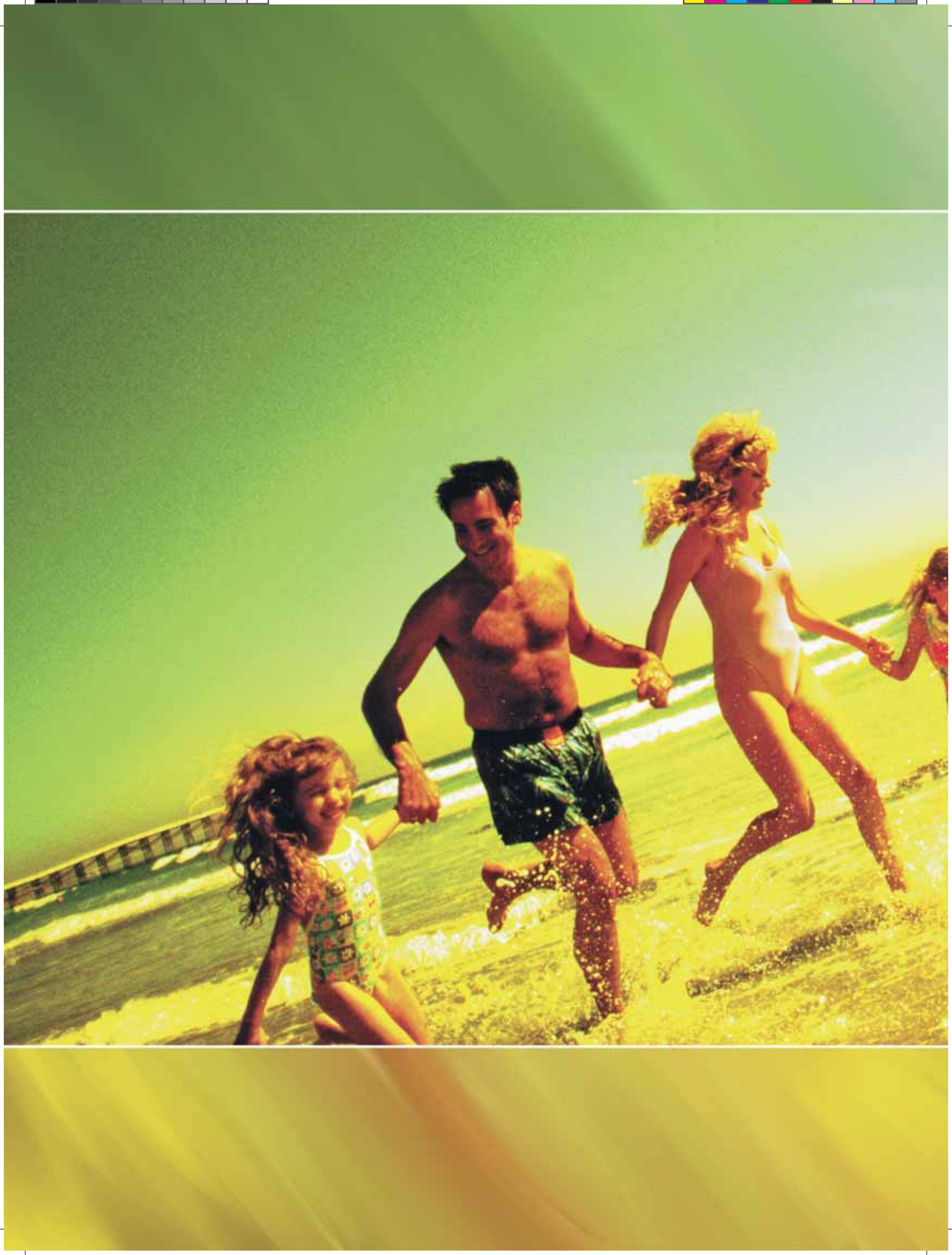
OUVIDORIA ADEQUA SUA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O ano de 2007 foi um marco para a Ouvidoria da Unimed Fortaleza, com o início do processo de adequação da sua estrutura organizacional. Como parte da identidade do negócio, foram definidas a missão e atribuições desta unidade com a consultoria da Assessoria de Desenvolvimento de Recursos Humanos e Processos (Asden). A Ouvidoria é membro-sócio da Associação Brasileira dos Ouvidores - CE (ABO - CE).

Um dos principais resultados da adequação da estrutura organizacional foi a intensificação do tratamento das reclamações e prevenção de reincidências. Também colaborou neste sentido a execução do Projeto Estruturador do Modelo de Atendimento ao Cliente Unimed – configurando um novo fluxo em que o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no qual está centralizado o atendimento, recebe as manifestações. Em seguida, é feita uma análise da eventual inconformidade e, posteriormente, a tomada de providência da necessidade do cliente. Caso a reclamação proceda, esta é encaminhada à Ouvidoria.

Com essas medidas, a demanda mensal tem caído desde junho de 2007 em cerca de 60%.

Entre outras ações estão a ênfase na divulgação do novo papel da Ouvidoria junto aos gestores, colaboradores, e clientes, criação do "Guia do Colaborador Unimed – *On Line*", composto por Manual de Atendimento ao Cliente, Roteiro de Atendimento ao Cliente, POPs SAC e Acessos à Informações Administrativas; e criação do "Roteiro de Atendimento ao Cliente", com orientações para atendimentos especiais.



16

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL É PRÁTICA DIÁRIA NA COOPERATIVA

Unimed
Fortaleza

16 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL É PRÁTICA DIÁRIA NA COOPERATIVA

A Unimed Fortaleza entende que a responsabilidade socioambiental deve perpassar todas as atividades relacionadas à Cooperativa. E isso implica uma relação de ética e transparência com todos os seus públicos: cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade em geral. Implica também a busca do desenvolvimento sustentável, de modo que o crescimento da Cooperativa caminhe ao lado de avanços sociais, preservação de recursos ambientais e valorização da cultura.

Essa é a orientação que guia nossas metas e práticas. O forte compromisso com esses valores pode ser exemplificado pela atuação de um **Comitê de Responsabilidade Socioambiental,** criado no final de 2006. Em 2007, foram realizados trabalhos intensos de diagnóstico e planejamento, numa iniciativa do Comitê com suporte de consultoria especializada, resultando na definição da **Política de Responsabilidade Socioambiental** da Cooperativa e seus projetos estruturantes.

Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza:

O objetivo é contribuir para a disseminação de uma cultura de gestão socioambiental responsável na Unimed Fortaleza e em sua rede de parceiros, buscando estabelecer diálogos interativos e transparentes com os diversos públicos de relacionamento da Cooperativa. Busca ainda fortalecer os princípios do cooperativismo e integrar o conceito de saúde preventiva e de bem-estar humano à perspectiva dos investimentos sociais desenvolvimentistas a serem realizados nas comunidades da cidade de Fortaleza, beneficiando crianças, jovens, adultos e idosos em situação de risco social e ou pessoal.

Confira as ações de maior destaque.

Foco na sociedade

Um santo remédio

A Unimed Fortaleza realizou, em dezembro de 2007, a entrega de cerca de 8 mil caixas de medicamentos arrecadados pela campanha "Solidariedade - Um Santo Remédio" para o Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo, em Messejana. Os remédios são suficientes para abastecer o posto durante um semestre.

A iniciativa é coordenada pela Cooperativa desde 2001, e já ultrapassou a marca de 50 mil caixas de medicamentos, criando uma cultura de responsabilidade social entre os participantes, que são os colaboradores, clientes e médicos cooperados da Cooperativa.

Saúde em Dia tem 4ª edição

O Projeto Saúde em Dia foi realizado pelo 4º ano consecutivo, tendo início em abril de 2007, na "Caminhada Unimed", que integrou a 5ª Meia Maratona de Fortaleza. Promovida junto ao aniversário de 280 anos da capital cearense, a Maratona teve mais de 4.500 inscritos e recebeu patrocínio da Cooperativa.

Nestes quatro anos, o Saúde em Dia já atendeu aproximadamente 56 mil pessoas. Entre os objetivos do projeto está o estímulo pela busca da qualidade de vida.

Realizado mensalmente, o evento conta com a participação da equipe de Medicina Preventiva da Unimed Fortaleza, que realiza exames como medição da pressão arterial e teste de glicemia. A cada mês, um tema diferente é abordado. A população tem a oportunidade de conhecer e tirar dúvidas sobre diabetes, doenças cardiovasculares e aleitamento materno, entre outros.

Medicina Preventiva é estratégia na promoção da saúde

A Unimed Fortaleza acredita que um plano de saúde deve ser muito mais do que o atendimento a pessoas doentes. Por isso, desenvolve, desde 2005, o programa de Medicina Preventiva, que realiza atividades educativas para estimular hábitos saudáveis em clientes, em especial, pessoas com mais de 30 anos e portadores de fatores de risco, tais como: hipertensão arterial, diabetes, colesterol elevado, sobrepeso ou obesidade e tabagismo.

Combate à desnutrição

Em conjunto com outras empresas, a Unimed Fortaleza apóia o Instituto de Prevenção à Desnutrição e à Excepcionalidade (Iprede) desde 2005. A entidade é referência no tratamento da desnutrição em bebês e crianças. A Cooperativa já adquiriu o Selo Saúde Social Iprede, ajudando financeiramente a instituição. A idéia é incentivar outras empresas a também adquirirem o Selo, com a finalidade de revitalizar a sustentabilidade do Iprede, que se encontra com dificuldades financeiras, apesar de continuar desempenhando importante função social.

Cooperativa dissemina voluntariado

Desde janeiro de 2005, a Unimed Fortaleza desenvolve o Programa Voluntariado, que visa incentivar os colaboradores a praticarem ações voluntárias em um dos projetos sociais apoiados pela Cooperativa. Trata-se de uma maneira de estimular o compromisso em contribuir para o bem-estar, qualidade de vida, preservação do meio ambiente e desenvolvimento comunitário.

Apoio ao Coopvida

A Cooperativa de Artesãos Soropositivos em HIV/AIDS (Coopvida) é mais uma entidade apoiada pela Unimed Fortaleza. Os cooperados trabalham com a confecção de artesanato, o que lhes proporciona renda e inserção social e no mercado de trabalho.

Multiplicando elos

A Associação *Elos da Vida* atua na promoção da melhoria da qualidade de vida de crianças e adolescentes em situação de exclusão social. A entidade é apoiada pela Unimed Fortaleza desde 2006 e desenvolve atividades voltadas ao reforço de aprendizagem, dança, música, artes plásticas, esportes e inclusão digital.

Saúde e prática esportiva são conceitos que se complementam.

Apoio ao esporte

Saúde e prática esportiva são conceitos que se complementam e a Unimed Fortaleza entende que a promoção de atletas contribui para disseminar hábitos saudáveis, bem como a evolução deles enquanto cidadãos e esportistas, pois seguem conquistando títulos em suas respectivas categorias. São atletas apoiados pela Cooperativa:

- Eduardo Castro (judoca);
- Elizeu Júnior (triatleta - foto);
- Isabella Luz (triatleta);
- Luciana Ribeiro e Luiza Amélia (vôlei de praia);
- Maria Joselita (atleta paraolímpica, conquistou recordes no Parapan-americano Rio 2007 nas categorias peso, dardo e disco, sendo a única representante do Ceará nesses esportes)
- Pedro Zanotelli (tenista);
- Wellington Moura (windsurf);
- Equipe de Natação do Náutico Atlético Cearense

Um calendário de ações

Em 2007, foram realizadas palestras, ações educativas com dicas de saúde, vacinação e distribuição de brindes, além de outras iniciativas junto aos públicos

interno e externo em datas comemorativas como: Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Saúde, Dia das Mães, Dia Mundial de Combate ao Fumo, Dia Mundial do Meio Ambiente, Dia da Imunização, Dia do Cooperativismo, Dia dos Pais, Dia da Amamentação/Aleitamento Materno, Dia do Médico, Dia Mundial de Luta Contra o Câncer e Dia Internacional de Luta Contra a Aids.

Foco nos cooperados

Criada Corrida Unimed Fortaleza

Para comemorar o Dia do Médico (18 de outubro), foi realizada pela primeira vez, em 2007, a Corrida Unimed Fortaleza. Foram estabelecidos 5 km de percurso exclusivo para o médico cooperado e 10 km para o público em geral. O número de participantes chegou a 1.500 pessoas e o sucesso foi tanto que a corrida entrará no calendário de eventos da Cooperativa.

China em uma noite

Uma festa com direito à dança chinesa, dragão, carro alegórico, roupas típicas e delícias da culinária oriental. Foi com o tema "China em uma noite" que a Unimed Fortaleza promoveu, com apoio de patrocinadores, a confraternização de Natal junto aos médicos cooperados. A festa temática ocorreu em 8 de dezembro, no La Maison Coliseu, com mais de 3 mil pessoas, entre cooperados e familiares.

FESTA UNIMED 2007
CHINA
UMA NOITE

A Cooperativa ampliou os serviços médico-hospitalares.

Foco nos colaboradores

Ampliados serviços do Plano de Saúde para colaboradores

A Cooperativa ampliou os serviços médico-hospitalares, proporcionando a realização de mais exames, consultas e outros procedimentos, como ressonância magnética, tomografia, radioterapia, transplante, acupuntura, diálise e hemodiálise. Assegurou-se também o não-pagamento de co-participação se as consultas forem realizadas nos CIAUs e limitou-se o valor da co-participação de exames para, no máximo, 60 reais. Essa decisão de implantar o plano de saúde reflete o compromisso com o bem-estar dos colaboradores.

Mercado de trabalho aberto aos deficientes físicos

A Unimed Fortaleza conta hoje, em seus quadros, com 66 colaboradores com deficiência física.

Música para todos

Seriedade, profissionalismo e alegria são as marcas do Coral Unimed Fortaleza, criado em 1993. Trata-se do primeiro Coral do Sistema Unimed no Brasil e conta com cooperados e colaboradores em sua constituição. Tem 2 CDs gravados, já se apresentou em diversos eventos no país e traz um repertório com estilos musicais que vão do clássico (renascença e sacra) ao folclórico, do regional à MPB.

Colaboradoras têm 3º Dia da Atendente

Com a temática dos Anos 60, cerca de mil atendentes de médicos cooperados participaram do 3º Dia da Atendente, em janeiro de 2007. A programação contou com palestras sobre atendimento, desfile de moda, dança, show com Elvis Presley cover, almoço comemorativo, distribuição de brindes e sorteio de uma moto. O evento, promovido pela Unimed Fortaleza, faz parte do programa de valorização e motivação da atendente, que também oferece cursos às atendentes dos médicos cooperados ao longo do ano.

Três mil colaboradores em confraternização

Pelo terceiro ano consecutivo, foi realizada a confraternização dos colaboradores de todas as unidades de negócio, com participação de 3 mil pessoas, entre colaboradores e familiares. O evento aconteceu no Mucuripe Club, por iniciativa conjunta das áreas de Marketing e Recursos Humanos. A decoração do local teve ênfase em responsabilidade socioambiental. Em cada mesa foram colocadas mudas de árvores, que puderam ser levadas para casa, fazendo com que os colaboradores contribuíssem para um mundo mais saudável. Na entrada, os colaboradores entregaram latas de leite que foram doadas ao Iprede.

unimed
FORTALEZA

17

DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Unimed
Fortaleza

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

ATIVO

	31.12.07	31.12.06
CIRCULANTE	**87.135**	**68.859**
DISPONÍVEL	**1.971**	**989**
REALIZÁVEL	**85.164**	**67.870**
Aplicações	46.839	32.756
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	30.664	27.706
Títulos e Créditos a Receber	3.344	2.561
Outros Valores e Bens	4.317	4.847
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	**14.194**	**11.726**
Títulos e Créditos a Receber	10.522	10.963
Valores e Bens	3.672	763
PERMANENTE	**94.150**	**84.917**
Investimentos	1.867	1.007
Imobilizado	82.106	75.606
Diferido	10.177	8.304
TOTAL DO ATIVO	**195.479**	**165.502**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

PASSIVO

	31.12.07	31.12.06
CIRCULANTE	**98.837**	**87.127**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	17.852	18.168
Provisão de Risco	17.555	17.892
Provisão de Benefícios Concedidos	297	276
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	50.297	45.124
Débitos de Operações de Assistência a Saúde	5.948	3.169
Obrigações com Pessoal	1.509	1.259
Tributos e Contribuições a Recolher	10.424	8.172
Fornecedores	6.072	4.343
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.570	2.824
Provisões	2.861	2.589
Débitos Diversos	304	1.479
PASSIVO EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	**7.610**	**3.070**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	525	259
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	4.113	2.811
Provisões	2.972	-
RESULTADO DE EXERCÍCIOS FUTUROS	**718**	**(80)**
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	**88.314**	**75.385**
Capital Social	27.640	23.304
Reservas	58.122	51.097
Sobras Acumuladas	2.552	984
TOTAL DO PASSIVO	**195.479**	**165.502**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO

	31.12.07	31.12.06
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	**462.427**	**388.560**
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos Líquidos	467.151	397.944
Variação das Provisões Técnicas	50	(8.354)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(4.774)	(1.030)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	**(438.971)**	**(385.123)**
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**23.456**	**3.437**
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS	80.115	53.264
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS	(29.101)	(25.902)
RESULTADO BRUTO	**74.470**	**30.799**
Despesas de Comercialização	(7.460)	(6.343)
Despesas Administrativas	(46.493)	(39.099)
Outras Receitas Operacionais	471	16.166
Outras Despesas Operacionais	**(15.089)**	**(7.338)**
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(15.090)	(7.338)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais	1	-
RESULTADO OPERACIONAL	**5.899**	**(5.815)**
Resultado Financeiro Líquido	**3.659**	**6.395**
Receitas Financeiras	8.978	8.656
Despesas Financeiras	(5.319)	(2.261)
Resultado Patrimonial	**226**	**69**
Receitas Patrimoniais	226	69
Despesas Patrimoniais	-	-
Resultado Não Operacional	**789**	**509**
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	**10.573**	**1.158**
Imposto de Renda	(223)	-
Contribuição Social	(89)	-
RESULTADO LÍQUIDO	**10.261**	**1.158**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E PERDAS

	31.12.07			31.12.06
	Atos cooperativos principais ingressos/dispêndios	Atos não cooperativos receitas/despesas	Total dos Atos	
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	**462.427**	**-**	**462.427**	**388.560**
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos Líquidos	467.151	-	467.151	397.944
Variação das Provisões Técnicas	50	-	50	(8.354)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(4.774)	-	(4.774)	(1.030)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	**(438.971)**	**-**	**(438.971)**	**(385.123)**
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	**23.456**	**-**	**23.456**	**3.437**
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS	80.115	-	80.115	53.264
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS	(29.101)	-	(29.101)	(25.902)
RESULTADO BRUTO	**74.470**	**-**	**74.470**	**30.799**
Despesas de Comercialização	(6.909)	(551)	(7.460)	(6.343)
Despesas Administrativas	(43.345)	(3.148)	(46.493)	(39.099)
Outras Receitas Operacionais	(0)	471	471	16.166
Outras Despesas Operacionais	**(13.975)**	**(1.114)**	**(15.089)**	**(7.338)**
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(13.976)	(1.114)	(15.090)	(7.338)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais	1	-	1	-
RESULTADO OPERACIONAL	**10.241**	**(4.342)**	**5.899**	**(5.815)**
Resultado Financeiro Líquido	**(577)**	**4.236**	**3.659**	**6.395**
Receitas Financeiras	4.349	4.629	8.978	8.656
Despesas Financeiras	(4.926)	(393)	(5.319)	(2.261)
Resultado Patrimonial	**139**	**87**	**226**	**69**
Receitas Patrimoniais	139	87	226	69
Despesas Patrimoniais	-	-	-	-
Resultado Não Operacional	-	**789**	**789**	**509**
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	**9.803**	**770**	**10.573**	**1.158**
Imposto de Renda	-	(223)	(223)	-
Contribuição Social	-	(89)	(89)	-
RESULTADO LÍQUIDO	**9.803**	**458**	**10.261**	**1.158**
Destinação do Resultado:				
Fates (resultados de atos não cooperativos)	-	-	(6.171)	
Fates 5%	-	-	(205)	(58)
Reserva Legal 10%	-	-	(409)	(116)
Sobras do exercício			3.476	984

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001- 07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Descrição das Mutações	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAL		RESERVAS DE SOBRAS		RESERVA DE REAVALIAÇÃO	SOBRAS A DELIBERAR AGO	TOTAL
		PIS / COFINS	INVESTIMENTO INCENTIVADO	FUNDO DE RESERVA	FATES			
Saldo Inicial em 01.01.2006	**20.511**	**8.234**	**1**	**646**	**91**	**34.392**	**0**	**63.875**
Deliberação da AGO de 2006								0
Aumento/Redução do Capital Social								
Integralizações de Capital	2.831							2.831
Por Devolução do Capital	(38)							(38)
Reversões de Reservas								
Utilização do Fates					(87)			(87)
Reserva de Reavaliação								
Baixa						(594)		(594)
Realização						2.317		2.317
Reserva de Pis/Cofins								
Constituição		5.095				0		5.095
Baixa		828						828
Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício							1.158	1.158
Destinações estatutárias								
Fates (5% sobras)					58		(58)	0
Fundo de Reserva (10% sobras)				116			(116)	0
Saldo Final em 31.12.2006	**23.304**	**14.157**	**1**	**762**	**62**	**36.115**	**984**	**75.385**
Deliberação da AGO de 2007		984					(984)	0
Aumento/Redução do Capital Social								
Integralizações de Capital	4.171							4.171
Por Devolução do Capital	165							165
Constituição e Reversões de Reservas								
Utilização do Fates					(6.233)			(6.233)
Consituição da Reserva Legal com base no Estatuto				2				2
Reserva de Reavaliação								
Baixa						(594)		(594)
Reserva de Pis/Cofins								
Constituição		6.245				0		6.245
Sobras ou Perdas Líquidas do Exercício							10.261	10.261
Destinações estatutárias								
Fates (resultado atos não cooperativos)					6.171		(6.171)	0
Fates (5% sobras)					205		(205)	0
Fundo de Reserva (10% sobras)				409			(409)	0
Ajuste de Exercícios Anteriores								
Sobras/ (Perdas)							(1.088)	(1.088)
Fates (5% sobras)					(54)		54	0
Fundo de Reserva (10% sobras)				(109)			109	0
Saldo Final em 31.12.2007	**27.640**	**21.386**	**1**	**1.064**	**151**	**35.521**	**2.551**	**88.314**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(VALORES EXPRESSOS EM MILHARES DE REAIS)

DEMONSTRAÇÃO DAS ORIGENS E APLICAÇÕES DE RECURSOS

	31.12.07	31.12.06
ORIGENS DOS RECURSOS		
Das operações	**9.971**	**10.394**
Resultado líquido do exercício	10.261	984
Ajustes ao resultado	(290)	9.410
Para mais:		
- Depreciações e Amortizações	5.072	1.402
- Variação das Provisões Técnicas	266	8.078
- Valor Residual do Bem Baixado	433	-
Para menos:		
- Resultado de Equivalência Patrimonial	(53)	(70)
- Dispêndios com FATES	(6.008)	-
Dos cooperados	**10.433**	**7.205**
Integralização de Cooperados	4.336	2.831
Realização das Reservas (Pis/Cofins e Reavaliação);	6.097	4.374
De terceiros	**13.524**	**10.316**
Novos Empréstimos	3.768	3.655
Depósito Judicial	385	-
Transferência de Ativo Realizável a LP para o Circulante	1.153	4.448
Contingência Tributária	2.990	-
Resultado de Exercício Futuro (Receita)	4.791	2.213
Outras Origens	437	-
Total das Origens	**33.928**	**27.915**
APLICAÇÕES DOS RECURSOS		
Aquisições de Direitos do Imobilizado, ao Custo	10.345	6.040
Adições no Custo Diferido	3.205	661
Integralização de Novos Investimentos	806	439
Aumentos em 'Realizável a longo prazo'	4.443	6.573
Transferência do Passivo Exigível a Longo Prazo para o Circulante	2.466	2.238
Resultado de Exercício Futuros (Liquidação)	3.995	2.368
Ajuste do Exercício Anterior	1.878	-
Outras Aplicações	225	18.293
Total das Aplicações	**27.362**	**36.612**
AUMENTO (REDUÇÃO) DO CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO	**6.566**	**(8.697)**
VARIAÇÃO DO ATIVO CIRCULANTE	**18.276**	**20.404**
No fim do Exercício	87.135	68.859
No início do Exercício	68.859	48.455
VARIAÇÃO DO PASSIVO CIRCULANTE	**11.710**	**29.101**
No fim do Exercício	98.837	87.127
No início do Exercício	87.127	58.026
CAPITAL CIRCULANTE LÍQUIDO	**6.566**	**(8.697)**

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

LUIZITA FONSECA LEITE PINA
CONTADORA
CPF: 283.171.064-20
CRC: 10635/O-T-2

UNIMED DE FORTALEZA

Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

CNPJ – 05.868.278/0001-07

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2007 e 2006.

(em milhares de reais)

1) CONTEXTO OPERACIONAL

A UNIMED DE FORTALEZA é uma sociedade de pessoas, natureza civil, tendo como objetivo social à congregação dos seus sócios para o exercício de suas atividades econômicas, sem o objetivo de lucro. A entidade é regida pela Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País. A sociedade conta com 3.466 médicos associados, 298 serviços credenciados (Hospitais e Laboratórios), além de participar da rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed. Tem como área de ação, conforme artigo 1º, inciso II do Estatuto Social composta pelos Municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza, de Acarape, 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 Cooperativa atua na comercialização de planos de saúde, firmando em nome dos associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Pré-Pagamento e por Serviços Realmente Prestados - Custo Operacional, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro provisório junto a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob número 31.714-4.

3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas de conformidade com as legislações comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas e das Normas Brasileiras de Contabilidade, e obedecem ainda aos padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme novo plano de contas estabelecido pela RN 136, de outubro de 2006, alterado pela RN 147, de fevereiro de 2007 e

regulamentações da IN 09 DIOPE, de dezembro de 2006. A Cooperativa atendeu os Quesitos da NBCT 10.21, na formatação das demonstrações contábeis.

Para melhor comparabilidade, reclassificamos algumas contas das demonstrações de resultados do exercício de 2006, de acordo com o novo plano de contas estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme mencionado no parágrafo anterior.

4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração

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

b) Aplicações Financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2007, seguindo a apropriação pró-rata das taxas contratadas.

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. A Cooperativa constituiu a provisão para perda sobre créditos de acordo com o item 2.1 do Capítulo II do ANEXO I da IN 09 DIOPE da Agência Nacional de Saúde Suplementar, 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.

d) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades, não-cooperativas, foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto os investimentos relevantes do qual é avaliado pelo método de equivalência patrimonial, demonstrada na Nota Explicativa nº 09.

e) Ativo Imobilizado

O ativo imobilizado é constituído pelo custo de aquisição. As depreciações foram calculadas pelo método linear a taxa que levam em conta a vida útil dos bens.

A partir do ano de 2000 a entidade passou a avaliar, a cada quatro anos, as contas contábeis de terrenos, edifícios e construções, máquinas e aparelhos hospitalares pelo método de reavaliação, conforme demonstrada na Nota Explicativa nº 10.

f) 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, conforme Nota Explicativa nº 11.

g) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

A provisão de risco para garantia de obrigações contratuais, classificada no grupo "Provisões técnicas de operações de assistência à saúde", foi calculada de acordo com as determinações da Resolução Normativa RN nº 160, de 03 de julho de 2007, da ANS.

A constituição da Provisão de Remissão é baseada na Nota Técnica Atuarial, aprovada em 29/09/2006, através do ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS, para garantir a cobertura dos dependentes vinculados ao Plano de Extensão Assistencial – PEA, no caso de falecimento do usuário principal.

h) Eventos a liquidar com operações de assistência à saúde

São registrados com base nas faturas de prestadores de serviços efetivamente recebidas até o final de cada mês, em contrapartida às contas de resultado de eventos indenizáveis líquidos.

i) Empréstimos e financiamentos

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês base conforme Nota Explicativa nº 12.

j) Imposto de renda e contribuição social

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não-cooperativos, conforme mencionado na Nota Explicativa nº 15.

k) Direitos e obrigações

Os direitos e obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos auferidos ou incorridos.

l) Passivos contingentes

A entidade passou a avaliar suas contingências ativas e passivas, de acordo com as determinações emanadas pela Norma e Procedimento de Contabilidade - NPC nº 22, instituída pelo IBRACON - Instituto dos Auditores Independentes do Brasil.

Passivos contingentes: são constituídos levando em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, similaridade com processos anteriores, complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda possa ocasionar uma saída de recursos para a liquidação das obrigações e quando os montantes envolvidos sejam mensuráveis com suficiente segurança.

Depósitos judiciais: os depósitos judiciais são mantidos no ativo sem a dedução das correspondentes provisões para contingências, em razão do plano contábil da ANS não contemplar essa reclassificação.

5) DISPONÍVEL

a) Caixa e bancos

Compõe a conta de Caixa e Depósitos Bancários os valores de R$ 1.971 (mil)

b) Aplicações financeiras de liquidez imediata

As aplicações são com base em taxas pré-fixadas, sem risco de flutuações de

mercado, onde os rendimentos são garantidos pelas Instituições financeiras, onde a Cooperativa aplicou os seus recursos entre as seguintes instituições:

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2007	2006
Banco Bradesco	2.027	6.500
Banco do Brasil	2.031	8.535
Banco HSBC	2.098	0
Banco Itaú	11.263	4.567
Banco Real	15.734	0
Banco Safra	2.049	0
Banco Unicred	11.637	13.154
Total de aplicações financeiras	**46.839**	**32.756**

6) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A composição dos "Créditos de Operações de Assistência à Saúde" está representada pelas contas demonstradas a seguir:

Créditos de Operações com Assistência à Saúde	**2007**	**2006**
(+) Contraprestações pecuniárias a receber **(a)**	40.309	55.571
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(31.354)	(43.326)
(=) Total de Contraprestação Pecuniária	**8.955**	**12.245**
(+) Operadoras de Planos de Saúde **(b)**	22.947	15.373
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(3.115)	(690)
(=) Total de Operadoras de Planos de Saúde	**19.832**	**14.683**
(+) Outros créditos operacionais **(c)**	2.666	1.567
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(789)	(789)
(=) Total de Outros Créditos Operacionais	**1.877**	**778**
Total dos créditos a receber	**30.664**	**27.706**

(a) Refere-se a valores a receber referente à créditos com planos de saúde da Cooperativa.

(b) Refere-se a valores a receber referente a créditos com outras Unimed's (Intercâmbio a receber).

(c) É compostos por serviços médicos e hospitalares, exames de análises clínicas e diagnósticos em geral prestadas a particulares e outros convênios.

7) PPSC – PROVISÃO PARA PERDA SOBRE CRÉDITOS

a) Adequação da PPSC

A Cooperativa adequou-se aos critérios estabelecidos pelo item 2.1 do Capítulo II, do ANEXO I da IN 09 DIOPE da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que regulou sobre a PPSC: 60 dias de inadimplência para os contratos com pessoas físicas e 90 dias de inadimplência para os contratos com pessoas jurídicas e títulos e créditos a receber.

Segue o ilustrativo com as adequações:

CONTRATOS	CRITÉRIO	R$ CONSTITUÍDO
Pessoa Física	60 dias	2.010
Pessoa Jurídica e Títulos e Créditos	90 dias	6.323
Total		**8.333**

b) Baixa por perda dos créditos não liquidados

Foram baixados os títulos, dos anos de 1999 a 2003, que estavam provisionados e, que até o fechamento do Balanço, não foram liquidados e/ou renegociados.

Valores das baixas:

Ano de 1999: R$ 3.182
Ano de 2000: R$ 4.309
Ano de 2001: R$ 4.903
Ano de 2002: R$ 5.502
Ano de 2003: R$ 6.770

Total:.....R$ 24.666

Os demais títulos provisionados nos anos de 2004 a 2007, serão tratados e regularizados durante o exercício de 2008. Sobretudo, adotou-se uma política de cobrança especializada, através de uma empresa terceirizada, que irá proporcionar uma ação mais eficaz e direcionada.

c) Regularização dos saldos da PPSC

Foi regularizado o saldo da provisão constituída em montante insuficiente, relativo ao período de 1999 a 2003, por inconsistência do software, que impossibilitava a devida conciliação.

O montante regularizado foi de R$ 1.173.

8) REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

a) Valores e bens

VALORES E BENS	2007	2006
Depósitos Judiciais e Fiscais	2.889	70
Depósitos Judiciais Trabalhistas	11	693
Depósitos Processos Cíveis	772	0
Total de Depósitos Judiciais	**3.672**	**763**

A Cooperativa efetuou depósito judicial para fazer frente a ações fiscais, trabalhistas e cíveis, as quais foram efetuados provisões no Exigível a Longo Prazo.

9) INVESTIMENTOS

a) Quadro analítico

A Unimed Fortaleza possui as seguintes participações societárias:

PARTICIPAÇÕES	2007	2006
MÉTODO CUSTO DIRETO	1.345	538
Unimed Seguradora	14	14
Unicred de Fortaleza	1.244	437
Federação Ceará	67	67
Central Nacional	10	10
Federação Equatorial	10	10
MÉTODO DA EQUIVALÊNCIA	506	453
Uniserv Serviços S/C Ltda	240	230
Unimed Corretora de Seguros	266	223
OUTROS INVESTIMENTOS PERMANENTES	16	16
Finor/Embraer	06	06
Outros Investimentos	10	10
Total de Participações	**1.867**	**1.007**

b) Investimentos avaliados por Equivalência Patrimonial

A Cooperativa possui investimento na controlada Uniserv Serviços S/C Ltda o qual é avaliado pelo método de Equivalência Patrimonial conforme destacamos abaixo:

PARTICIPAÇÕES	2007	2006
Entidade	Uniserv	Uniserv
Percentual de Participação	65%	65%
Lucro/Prejuízo da Investida	19	22
Patrimônio Líquido da Investida	366	353
Valor do investimento no final do período	240	230
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora da aplicação do método de equivalência patrimonial	10	14

A Cooperativa possui investimento na controlada Unimed Corretora de Seguros a qual é avaliado pelo método de Equivalência Patrimonial conforme destacamos abaixo:

PARTICIPAÇÕES	2007	2006
Entidade	Unimed Corretora	Unimed Corretora
Percentual de Participação	99%	99%
Lucro/Prejuízo da Investida	44	55
Patrimônio Líquido da Investida	266	225
Valor do investimento no final do período	266	223
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora da aplicação do método de equivalência patrimonial	43	55

10) IMOBILIZADO

a) Quadro resumo

	2007		2006	
	Taxas depreciação	R$	Taxas depreciação	R$
Não-Hospitalar				
Terrenos	-	1.527	-	1.527
Edificações	1,49%	3.896	1,49%	3.617
Elevadores	1,49%	69	1,49%	69
Instalações	1,49%	464	1,49%	428
Máquinas e Equipamentos	10%	3.187	10%	1.800
Móveis e Utensílios	10%	1.322	10%	1.029
Veículos	20%	396	20%	335
Equipamentos de Informática e aplicativos	20%	7.609	20%	7.170
Outros		467		82
(-) Deprec. Acumuladas		(6.081)		(4.938)
Valor Líquido Não-Hospitalar		**12.856**		**11.119**
Hospitalar				
Terrenos	-	2.652	-	2.652
Edificações	1,67%	56.298	1,67%	54.341
Elevadores	1,67%	1.045	1,67%	1.045
Instalações	1,67%	1.520	1,67%	1.134
Máquinas e Equipamentos	10%	16.141	10%	14.029
Móveis e Utensílios	10%	1.964	10%	1.783
Equipamentos de Informática e aplicativos	10%	1.236	10%	289
Veículos	20%	114	20%	32
Outros		1.738		735
(-) Depreciações Acumuladas		(13.458)		(11.553)
Valor Líquido Hospitalar		**69.250**		**64.487**
Total do Imobilizado		82.106		75.606

11) DIFERIDO

É representado por:

Descrição	Taxas de Amortização	2007	2006
Software	20%	1.015	873
Despesas Pré-Operacionais	10%	5.285	5.660
Benfeitorias em Imóveis de terceiros	20%	3.877	1.771
Total		**10.177**	**8.304**

12) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Referem-se a financiamentos obtidos junto a instituições financeiras para a construção e ampliação da rede própria (hospital), aquisição de equipamentos hospitalares e capital de giro, vencíveis mensalmente, e o principal em parcelas mensais até janeiro de 2011. Demonstramos abaixo, as principais informações de cada contrato:

CAPITAL DE GIRO (*)					
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.07	Saldo 31.12.06	Vencimento	Encargos
Real	Capital de Giro	105	-	dez-10	1,38%a.m.
Unibanco	Capital de Giro	-	166	jan-07	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	480	754	set-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	701	1.083	out-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	424	903	nov-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	300	-	ago-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	81	-	out-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	50	-	nov-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	52	-	dez-10	1,30%a.m.
Sub total		2.192	2.907		

(*)Os contratos de empréstimos na modalidade "capital de giro", referem-se a recursos captados utilizados para investimentos em: reformas, construções e aquisição de licenças de uso de software.

INVESTIMENTO NO HRU					
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.07	Saldo 31.12.06	Vencimento	Encargos
Bradesco	Finame	43	213	mar-08	TJLP+6,50%a.a.
Bradesco	Finame	15	51	mai-08	TJLP+6,50%a.a.
Bradesco	Leasing	24	56	set-08	1,68%a.m.
Bradesco	Leasing	126	242	jan-09	1,68%a.m.
Boston	Leasing	-	33	mar-09	21,01% a.a
Boston	Leasing	-	205	abr-09	18,81% a.a
Boston	Leasing	-	97	mai-09	20,68% a.a
Boston	Leasing	-	114	jan-07	Libor + 4,00% a.a
Itaú	Leasing	18	33	mar-09	1,60%a.m.
Itaú	Leasing	117	205	abr-09	1,45%a.m.
Itaú	Leasing	57	97	mai-09	1,58%a.m.
Itaú	Leasing	239	-	fev-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	263	-	mar-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	103	-	jun-10	1,21%a.m.
Itaú	Leasing	113	-	nov-10	1,07%a.m.
Itaú	Leasing	67	-	nov-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	14	-	dez-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	157	-	dez-10	1,20%a.m.
Nisho Iwai	Finimp	377	613	jan-03	US$ + 3,00%a.a.
Real	Finimp	1.145	-	jan-11	US$ + 5,18%a.a.
Real	Leasing	158	-	abr-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	262	-	mai-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	164	-	ago-10	1,15%a.m.
Real	Leasing	131	-	ago-10	1,14%a.m.
Real	Leasing	184	-	out-10	1,10%a.m.
Sub total		3.776	1.959		

INVESTIMENTO NA OPERADORA					
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.07	Saldo 31.12.06	Vencimento	Encargos
Bradesco	Leasing	27	54	dez-08	1,68%a.m.
Bradesco	Leasing	53	98	fev-09	1,45%a.m.
Bradesco	Leasing	15	27	abr-09	1,45%a.m.
Bradesco	Leasing	40	68	mai-09	1,44%a.m.
Bradesco	Leasing	33	49	dez-09	1,33%a.m.
Boston	Leasing	-	195	ago-09	18,71% a.a
CIT BRASIL	Leasing	464	-	out-10	0,95%a.m.
Itaú	Leasing	122	195	ago-09	1,44%a.m.
Itaú	Leasing	102	-	ago-10	0,95%a.m.
Itaú	Leasing	136	-	set-10	1,04%a.m.
Itaú	Leasing	316	-	out-10	1,05%a.m.
Itaú	Leasing	277	-	nov-10	1,07%a.m.
Itaú	Leasing	65	-	dez-10	1,08%a.m.
Real	Leasing	60	-	abr-10	1,22%a.m.
Sub total		1.709	685		

INVESTIMENTO NO LABORATÓRIO					
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.07	Saldo 31.12.06	Vencimento	Encargos
Bradesco	Leasing	5	84	dez-07	1,63%a.m.
Sub total		5	84		
TOTAL GERAL		7.682	5.635		
CURTO PRAZO		3.570	2.824		
LONGO PRAZO		4.113	2.811		

A Cooperativa liquidou antecipadamente algumas operações nas modalidades de leasing e capital de giro em dezembro/2007, em função das taxas contratadas estarem mais elevadas do que as taxas praticadas atualmente no mercado financeiro devido a redução da Selic. Para operações em leasing, o Banco Bradesco somente permite a liquidação antecipada após o pagamento da 24º parcela e o Banco Itaú somente permite a liquidação antecipada para a venda do equipamento/bem.

Os empréstimos e financiamentos estão garantidos por notas promissórias e pelo próprio bem financiado.

13) CONTINGÊNCIAS

A Cooperativa foi autuada sobre alguns tributos. Referidas autuações encontram-se em fase de impugnação e recursos administrativos ou, ainda, sendo discutidas através das competentes ações anulatórias do débito fiscal.

As autuações são motivadas por entendimento das autoridades fiscais, no sentido de serem tributados os atos cooperativos, os quais de acordo com entendimento do Sistema Unimed, baseado no art. 79 da Lei nº 5.764/71 estão fora do campo da incidência tributária. Entretanto, por decisão do Conselho de Administração, a Cooperativa, a partir do atual exercício, passou a depositar judicialmente os tributos federais e a recolher os impostos relativos aos atos não cooperativos, conforme determinação da Medida Provisória 2.158/2001.

Por decisão da AGE de 08.02.2001, a Cooperativa constituiu fundo de reserva para cobrir possíveis perdas nos processos relativos ao PIS/COFINS. Os recursos deste fundo provêm de desconto sobre a produção dos cooperados, sendo o total descontado aplicado em fundos de investimentos.

Os assessores jurídicos externos e internos consideram remota a possibilidade de perda no julgamento final das ações judiciais em curso, pertinentes aos autos de infração da Receita Federal do Brasil, relativos ao PIS/COFINS/CSLL/IRPJ.

14) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

14.1) CAPITAL SOCIAL

O Capital Social, em 2007, era de R$ 27.640 e está dividido entre 3.466 cooperados, sendo que o valor da quota parte é de R$ 1,00 em consonância ao Art.12 do Estatuto Social da Cooperativa.

14.2) RESERVAS

As reservas regulamentadas por lei e Estatuto da Cooperativa podem assim ser identificadas:

a) FATES

Conforme disposto no Art. 54 do Estatuto Social, o Fundo de Assistência Técnica, 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 2007, foi destinado para o FATES o valor de R$ 6.171 (mil) referente ao resultado obtido com atos não cooperados, conforme previsto no Art. 87 da Lei 5.764/71, destinação esta apropriada mensalmente conforme disposto no Art. 54 parágrafo único do Estatuto Social, e ainda o valor de R$ 205 (mil) resultante da destinação de 5% do resultado com atos cooperados e não cooperados, conforme previsto no Art. 52, inciso II, do Estatuto Social, cujo valor total destinado no exercício de 2007 foi de R$ 6.376 (mil), tendo este valor sido acrescido ao saldo remanescente do exercício de 2006.

Em virtude de ajuste de perdas de exercícios anteriores no montante de R$ 1.088 (mil), foi transferido para a conta de sobras a deliberar o valor de R$ 54 (mil), então calculado a maior no encerramento do exercício de 2006.

Mensalmente os recursos do FATES foram utilizados de acordo com as regras previstas no Regimento Interno da Cooperativa, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração, totalizando o valor de R$ 6.233 (mil) no exercício de 2007.

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 2007, foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de R$ 409 (mil) referente a 10% dos atos cooperativos, conforme determina o Art. 52, inciso I, do Estatuto Social.

Em virtude de ajuste de perdas de exercícios anteriores no montante de R$ 1.088 (mil), foi transferido para a conta de sobras a deliberar o valor de R$ 109 (mil), então calculado a maior no encerramento do exercício de 2006.

c) FUNDO PIS/COFINS

Fundo constituído com a finalidade de assegurar parte da Contingência Tributária sobre as contribuições federais (PIS e Cofins), conforme deliberado pela Assembléia Geral Ordinária de 08/02/2001.

d) RESERVA DE REAVALIAÇÃO

Reserva constituída pela Reavaliação dos seus Bens Patrimoniais, em exercícios anteriores, revertida em parcelas proporcionais às taxas de depreciação, vinculada à vida útil.

15) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

Em conformidade com as Legislações Fiscal e Tributária vigentes, a Cooperativa optou em iniciar o pagamento do IRPJ – Imposto de Renda Pessoa Jurídica, e da CSLL – Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, de acordo com os critérios elencados abaixo:

PROVISÕES	2007	2006
(=) Lucro antes do IRPJ e CSLL	663	0
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	531	0
(+) Adições temporárias	0	0
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo (a)	(208)	0
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	**986**	**0**
(-) Compensação do prejuízos fiscais	0	0
Base de Cálculo depois da compensação dos prejuízos fiscal	**986**	**0**
IRPJ – 15% +(10% o que for superior a R$ 240.000)	(223)	0
CSLL – 9%	(89)	0

Atos Cooperativos e Não-Cooperativos

Por deliberação do Conselho de Administração, a Cooperativa passou a recolher os tributos federais. Em função dessa determinação, a Unimed Fortaleza passou a apurar os resultados dos 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.

As Receitas de Contraprestações Emitidas de Assistência Médico-Hospitalar, bem como os Eventos Indenizáveis Líquidos pagos, foram classificadas como Atos Cooperativos, por serem atividade fim.

As receitas com Aplicação Financeira foram alocadas como Ato Não-Cooperativo, exceto no caso daquelas oriundas de Cooperativa de Crédito e da qual a Unimed Fortaleza seja cooperada, são classificadas como Atos Cooperativos.

As receitas oriundas de meios próprios, tais como aluguéis de espaços físicos de propriedade da Cooperativa, descontos obtidos, recuperação de despesas com cessão de sistemas informatizados de gestão, foram classificados como Atos Não-Cooperativos.

Para determinação das Despesas Indiretas em Atos Cooperados e Atos Não Cooperados, primeiramente calculou-se a proporcionalidade entre os Atos sobre a Totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado às Despesas Indiretas.

Após a apuração dos Atos Não-Cooperados, com base nos critérios citados nos parágrafos anteriores, aplica-se a regra do Regulamento do Imposto de Renda – RIR/99 para apurar o IRPJ e a CSLL.

16) FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

	2007		2006	
Resultado Exercício		**10.261**		**1.158**
Destinações Estatutárias:				
FATES Atos N/Cooperativos	(6.171)		0	
FATES 5%	(205)		(58)	
Reserva Legal 10%	(409)	**(6.785)**	(116)	
Resultado Líquido do Exercício		**3.476**		**984**
Ajuste Sobras/ Perdas Acumuladas				
Ajuste Exercícios Anteriores	(1.088)			
(+) FATES Ajuste Exerc. Anteriores (5%)	54			
(+) Res. Legal Ajuste Exerc. Anteriores (10%)	109	**(925)**		**0**
Sobras à disposição da AGO		**2.551**		**984**

17) EVENTOS SUBSEQÜENTES

A Cooperativa está obrigada a constituir, a partir de janeiro de 2008, a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA, com base no Art.19, da RN 160 da ANS.

Os valores a serem provisionados serão com base na metodologia definida pela ANS, que será determinada entre 9,5% da soma dos últimos doze meses das contraprestações líquidas, ou 12% da soma dos últimos doze meses dos eventos indenizáveis líquidos conhecidos, o que for maior dos dois.

Com base no Art. 13, da referida RN, a Unimed Fortaleza irá encaminhar para aprovação da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, a Nota Técnica Atuarial de Provisão - NTAP, com base em Metodologia mais adequada à realidade econômico-financeira.

18) COBERTURA DE SEGUROS

A Cooperativa mantém apólices de seguro visando cobrir riscos operacionais, compreendendo máquinas e equipamentos, instalações, veículos, junto a instituições seguradoras nacionais, em valores considerados suficientes para cobrir os riscos correspondentes.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2007.

Dr. João Mairton Pereira de Lucena
Diretor Presidente

Luizita Fonseca Leite Pina
CRC/PE nº- 010635/O-T-2
Contadora

À

UNIMED DE FORTALEZA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

A/C Dr. João Mairton Pereira de Lucena

Presidente

Na qualidade de consultoria atuarial da Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico e de acordo ao previsto no Item 8. Provisões Técnicas, do Capítulo II do Anexo I – Orientações Sobre a Elaboração de Informações Contábeis pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, da Instrução Normativa da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar – IN/DIOPE nº 09, de 14/02/2007, vimos por meio desta prestar as informações referentes aos valores e metodologia de cálculo da Provisão de Remissão para a data base de 31/12/2007, a saber:

Provisão de Remissão:

- **Metodologia:** Repartição de Capital de Cobertura – Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006 - Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.
- **Provisão de Benefícios Concedidos:**

  I) Curto Prazo: R$ 296.937,21 (duzentos e noventa e seis mil, novecentos e trinta e sete reais e vinte e um centavos).

  II) Longo Prazo :R$ 525.278,53. (quinhentos e vinte e cinco mil, duzentos e setenta e oito reais e cinqüenta e três centavos).

Outras Considerações

Os valores das provisões foram calculados com base nos dados fornecidos pela DICAT – Divisão de Custos e Atuaria da Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2008.

Carlos Kinji Hashimoto

Consultor/Atuário - MIBA 832

Strategy Consultoria e Assessoria Atuarial

PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Ilmos. Srs.
Diretores e Cooperados da
UNIMED de Fortaleza – Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.
Fortaleza - CE

1) Examinamos as Demonstrações Contábeis da **UNIMED de Fortaleza – Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.**, levantadas em 31 de dezembro de 2007, compostas pelo Balanço Patrimonial, e pelas demonstrações das Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido e das Origens e Aplicações de Recursos do exercício findo naquela data, elaboradas sob a responsabilidade de sua administração. Nossa responsabilidade é de expressar uma opinião sobre essas Demonstrações Contábeis.

2) Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria geralmente aplicadas no Brasil e compreenderam: a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e o sistema contábil e de controles internos da entidade; b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgadas, e c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela administração da entidade, bem como da apresentação das Demonstrações Contábeis tomadas em conjunto.

3) Em nossa opinião, as Demonstrações Contábeis referidas no parágrafo 1, representam 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 2007, os resultados de suas operações, as Mutações de seu Patrimônio Líquido e as Origens e Aplicações de seus Recursos, referente ao exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

4) Conforme mencionado na Nota Explicativa n° 7, no exercício findo em 31 de dezembro de 2007 a entidade procedeu a análise da conta Provisão para Perda Sobre Crédito – PPSC, mediante identificação das perdas efetivas com contratos individuais, e acarretou em uma reversão no valor de R$ 24,6 milhões, relativa a provisão constituída no período de 1999 a 2003. Esse processo de análise foi estendido para o exercício de 2008 visando a identificação dos valores provisionados relativos aos exercícios de 2004 a 2007.

5) A Nota Explicativa nº 14, menciona que existem diversos processos decorrentes de auto de infração cuja avaliação da Assessoria Jurídica é de remota probabilidade de perda. Entretanto a entidade optou por constituir provisão para contingência para fazer face a eventuais insucessos.
6) As Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro

de 2006, apresentadas para fins de comparação, foram por nós examinadas, com Parecer emitido em 16 de fevereiro de 2007, com ressalvas em relação a inconsistências havidas na migração dos saldos da Provisão para Riscos Sobre Créditos – PPSC, constante no software anterior para o atualmente em uso, e sobre mudança de critério contábil decorrente do estabelecimento do aumento da vida útil de bens integrantes do Ativo Permanente dispostos em laudo de avaliação.

Fortaleza, 25 de fevereiro de 2008.

DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S
CRC-CE – 000552/O-6
CNPJ – 04.949.981/0001-79

JOSÉ DA SILVA BARROS
CRC-CE – 009280/O-8
CNAI 1269

AGRADECIMENTOS

As conquistas alcançadas em 2007 pela Unimed Fortaleza se devem primordialmente ao empenho e apoio de cooperados, colaboradores e parceiros, a quem direcionamos nossos mais sinceros agradecimentos.

A grandiosidade da Cooperativa somente assim o é em virtude do espírito empreendedor e dos fortes valores éticos dos que atuam direta e indiretamente para o êxito de cada unidade de negócio.

Nossa intenção é continuar sendo uma operadora diferenciada no mercado de planos de saúde do Ceará, oferecendo atendimento médico de qualidade. Para tanto, contamos com a continuidade dessa relação de crescimento mútuo – entre a Cooperativa e cada um de seus públicos.

Mais uma vez, nosso muito obrigado.

EXPEDIENTE

Unimed Fortaleza

Av. Santos Dumont, 949 – Aldeota – Fortaleza – Ceará

www.unimedfortaleza.com.br

Coordenação

Gestor de Estratégia Corporativa - Pedro Jorge F. Pinto

Gestor de Controladoria – Adriano Ramalho Lima

Gerência de Marketing – Aled Parry

Concepção Editorial

VSM Comunicação

Diretoria – Marcos André Borges

Gerência de Atendimento – Mônika Vieira

Concepção e Design Gráfico

Slogan Propaganda

Redação

Luciana Cadé – MTE/CE 01745 JP

www.unimedfortaleza.com.br

ANS - nº 31.714-4

Av. Santos Dumont, 949 - Aldeota - Fortaleza / CE | Fone: 0800 85 1818

Unimed Fortaleza