



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 1 03.02.09 10:25:55

Sumário

20 ANOS DE LINUAGO FORTAL EZA	4
30 ANOS DE UNIMED FORTALEZA	
Grandes momentos Unimed Fortaleza	6
Palavra do Presidente	9
Palavras dos Diretores	10
Missão, visão e valores	12
Homenagens e prêmios recebidos	14
Otimização do processo de gestão	16
01. Relacionamento com o Cliente	26
02. Relacionamento com o Cooperado	44
03. Relacionamento com o Colaborador	58
04. Relacionamento com a Sociedade	
e Meio Ambiente (Balanço Social)	70
05. Demonstrações Contábeis	80
06. Agradecimentos e Expediente	112
THE RESERVE THE PARTY OF THE PA	

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008





30 anos de Unimed Fortaleza

Há trinta anos, 23 médicos criavam a Unimed Fortaleza e construíam um novo amanhã. Iniciava-se a formação da Cooperativa, cuja missão é 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.

Integrando a primeira Cooperativa médica do mundo e a maior rede de assistência médica do Brasil, a Unimed Fortaleza conta com 50% dos médicos ativos na cidade, totalizando 3.556 médicos cooperados. Importantes diferenciais, que oportunizam a acessibilidade a diversas especialidades médicas agrupadas e o envolvimento efetivo de cada médico cooperado no atendimento aos clientes.

Uma estrutura que oferece aos seus clientes o Hospital Regional Unimed, um dos melhores e maiores do país. Além de dispor de 55 hospitais credenciados, 198 clínicas, 27 laboratórios, 2 bancos de sangue e 19 hospitais/dia.

A Cooperativa gera 1.738 empregos diretos, em suas diversas unidades, garantindo aos colaboradores possibilidades de crescimento profissional e valorização dos esforços desprendidos.

Além disso, a Unimed Fortaleza, por meio de sua política de responsabilidade socioambiental, busca fortalecer os princípios do cooperativismo e do bem-estar humano em projetos como o "Medicina Preventiva" que estimula os clientes a adotarem hábitos saudáveis; o "Saúde em Dia", para a população, e a "Massoterapia", para seus colaboradores, que incentiva o esporte e a qualidade de vida.

4

Inovações que foram implantadas e aperfeiçoadas ao longo desta trajetória. Sempre buscando agregar novas tecnologias, conhecimentos e benefícios, para todos aqueles que direta ou indiretamente fazem parte da Cooperativa, considerada a décima maior operadora de plano de saúde do país pelo balanço anual da Gazeta Mercantil, de 2008.

Por tudo isso, a Unimed Fortaleza tem-se estabelecido como o plano do presente e do futuro de muitas pessoas, possibilitando a construção de um amanhã melhor para cooperados, clientes, colaboradores e sociedade.





Grandes momentos Unimed Fortaleza



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008



Operacionalização do serviço de internação domiciliar Unimed Lar, para pacientes crônicos, restritos ao leito ou à cadeira de rodas, em 1999. Em 2002, é dado início às ações do Projeto Bom-Dia Cooperado. É inaugurado o 3º Pavimento da Ala Norte (Clínica Médica) e a UTI Adultos, além da implantação da Divisão de Cardiologia e do serviço de Oxigenoterapia e Medicina Hiperbárica.



A Medicina Preventiva inaugurou sua nova sede. A unidade possibilita a implantação do projeto de Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC).



Inauguração do Laboratório Oliveira Paiva e do CIAU, unidade Oliveira Paiva, em dezembro de 2007.



1998

1999 2001

2002

2003

2004

2007

Em março de 1998, foi inaugurada a parte física do Hospital Regional Unimed, sendo apontado como um centro de referência para a saúde nas regiões N/NE.





Em 2001, ocorre a criação da Universidade Unimed.

No ano de 2003, foi criado o Centro de Estudos Pontes Neto, no HRU, e a Unidade de Assistência Cardiológica – Unimed Cárdio.





Inauguração da Central de Atendimento ao Cliente Unimed e da rede de Laboratórios da Unimed Fortaleza,



Inauguração dos Núcleos Aldeota e Maracanaú.



Diretoria Executiva



DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente – Dr. João Mairton Pereira de Lucena – Neurocirurgião

Superintendente – Dr. Francisco José Costa Eleutério – Ginecologista e Obstetra

Diretor Comercial – Dr. Francisco José Motta Barros de Oliveira – Otorrinolaringologista

Diretor Financeiro – Dr. Rômulo Cesar Costa Barbosa – Cirurgião Plástico

Diretora de Recursos Médico-Hospitalares –

Dra. Riane Maria B. Azevedo - Anestesiologista

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Fernando A. Façanha Filho – Ortopedista e Traumatologista Dr. Juarez Alves Sampaio – Endoscopista Dr. Nilson de Moura Fé Filho – Cardiologista

CONSELHO TÉCNICO

Dra. Imélida Souza Bandeira - Ginecologista e Obstetra Dr. José Luciano Leitão de Alencar - Oftalmologista Dr. Paulo Henrique Diógenes Vasquez - Cirurgião Geral Dr. Romero de Matos Esmeraldo - Cirurgião Geral Dra. Lia Cavalcanti de Albuquerque - Pediatra Dr. Francisco Jean Crispim Ribeiro - Proctologista

CONSELHO FISCAL

Membros Efetivos

Joaquim Luiz de Castro Moreira - Ginecologista e Obstetra Cláudio Costa Martins de Souza - Ortopedista e Traumatologista José Hyder Dantas Carneiro – Oftalmologista

Membros Suplentes

Paulo Eduardo Nunes Campelo - Cirurgião Geral Roberto Augusto Freitas Alencar - Otorrinolaringologista Vera Lúcia de Andrade Gomes - Pediatra

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

Palavra do Presidente

Em 2008, quando completamos 30 anos de funcionamento, a Unimed Fortaleza recebeu inúmeras homenagens que demonstram o reconhecimento e a dedicação de cooperados e colaboradores para torná-la a 10ª maior operadora de plano de saúde do país, segundo o balanço anual da Gazeta Mercantil de 2008.

Neste ano, modernizamos estruturas e inauguramos novos espaços, na busca constante pela excelência da qualidade no atendimento. Investimos em uma gestão moderna e ágil, por meio da introdução de novos processos e planejamento de ações e recebemos o reconhecimento internacional do trabalho desenvolvido, com a Láurea de Gestão Hospitalar, durante a 3º Conferência de Gestão Hospitalar dos Países da Língua Portuguesa.

O HRU foi certificado, em nível 2, da Acreditação Hospitalar, pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) e reconhecido com o Prêmio Hospital Best, pela quinta vez, como também o Centro de Material Esterilizado (CME) recebeu o prêmio Ouro 3M.

Para o cooperado, procuramos valorizar o seu trabalho e demonstrar a importância do seu papel. Neste sentido, destacam-se projetos como o Conheça sua Cooperativa, Bom Dia Cooperado e de Valorização da Consulta Médica e de Fidelização de Clientes, dentre outros. Como resultado, a Unimed Fortaleza conta com 50% dos médicos ativos na cidade, totalizando 3.556 médicos cooperados.



Dr. João Mairton Pereira de Lucena Presidente

Por tudo isso, a Unimed Fortaleza é destaque no ranking de Melhores & Maiores, da revista Exame, edição 2008, estando entre as 650 maiores empresas por vendas no Brasil, galgando 20 posições em relação a 2007. Inúmeros votos na credibilidade em nossos serviços.

Estamos certos de que, em 2009, cresceremos ainda mais, com o apoio e a dedicação de todos aqueles que fazem a Unimed Fortaleza.

Unimed Fortaleza

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 9

9

10



Dr. Francisco José Costa Eleutério Superintendente

Em 2008, a continuidade das ações do novo modelo de gerenciamento, implantado em 2007, garantiu uma maior profissionalização na gestão, com inovações que buscaram a otimização dos processos realizados e resultaram na conquista de melhorias operacionais.

Neste sentido, inúmeras ações podem ser destacadas, a exemplo da atualização das Normas, elaboração, otimização e racionalização de formulários, identificação e melhoria dos processos existentes na organização e implantação da metodologia de alteração da estrutura organizacional.

Ressalta-se, ainda, a renegociação de contratos com fornecedores, a atualização do parque tecnológico, a implantação do BI e a aquisição do sistema de ERP, dentre outras. Trabalhamos no fortalecimento da gestão, na busca do crescimento contínuo da nossa Unimed Fortaleza.



Dr. Francisco José Motta Barros de Oliveira Diretor Comercial

São dignos de comemoração os resultados consolidados da Diretoria Comercial, apresentados em 2008, nada obstante o último trimestre do ano, sob a influência da crise financeira internacional.

Conseguimos galgar mais um patamar no ranking do Sistema Unimed (377 cooperativas), em número de clientes. Saímos da 9ª posição, em 2007 (308.822 vidas) para a 8ª colocação, em 2008, com 327.211 vidas.

A implantação da área de Responsabilidade Social e Ambiental (RSA), na Unimed Fortaleza, permitiu o desenvolvimento de inúmeras atividades. O trabalho realizado em RSA garantiu os seguintes prêmios:

- Selo de Responsabilidade Social, da Unimed do Brasil
- 1º lugar em Desempenho Social Prêmio Delmiro Gouveia
- Selo de Responsabilidade Cultural Governo do Estado do Ceará
- Selo ABRINO.

As vendas de planos totalizaram 42.270 vidas, sendo 74% de planos individuais/familiares e 26% de planos corporativos (pessoa jurídica).

Mesmo diante de um cenário desfavorável, decorrentes de fatores externos, os números das vendas foram realmente fantásticos, se comparados aos de outras operadoras de planos de saúde.

No segmento corporativo, salientamos a conquista de 10.895 novas vidas, destacando-se os contratos realizados com as empresas M. Dias Branco, Otoch, Microsol, Hospital Monte Klinikum, Betânia e Makro Engenharia com 70% deste total.

Registramos a renegociação das mensalidades de 1.563 contratos, bem como a estratificação de faixas etárias e aplicação da coparticipação em consultas e exames.

A área de marketing vem trabalhando com afinco, atendendo aos públicos interno e externo no que diz respeito às suas atribuições. Merece considerar as atividades de endomarketing, que tem recebido das diversas unidades da Cooperativa as melhores referências.

Estamos conscientes de que a Diretoria Comercial, por intermédio de sua valorosa equipe, contribuiu significativamente para o alcance da receita recorde da Cooperativa.

Todo este trabalho da área comercial vem fortalecer, cada vez mais, a clientela dos cooperados da Unimed Fortaleza.



Dr. Rômulo Cesar Costa Barbosa Diretor Financeiro

A Diretoria Financeira tem avançado positivamente na integração e interação das diversas Unidades de Negócios da Cooperativa, tanto por um maior nível de controle orçamentário, quanto por um melhor acompanhamento de seus resultados, análise dos investimentos e viabilidade de novos negócios.

Em 2008, ano marcado por incertezas e de grandes oscilações no mercado financeiro, atingimos um faturamento histórico acima de R\$ 630 milhões, com crescimento nominal de 13,17% em relação a 2007, percentual bem superior aos índices oficiais de inflação do país.

Dentre as diversas atividades realizadas neste ano, destacamos a terceirização da cobrança de pessoas físicas, a estruturação de um Núcleo dedicado ao acompanhamento das Normas e Resoluções da ANS e o início da implantação de um novo Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP – EBS Oracle). Além destas atividades, neste exercício, criamos uma área tributária na Gerência de Orçamento e Contabilidade, com a consequente consolidação da Área de Registros Fiscais.

Destacamos ainda, a busca incessante das melhores práticas na gestão do nosso Fluxo de Caixa, respeitando todos os prazos de pagamentos a Cooperados, prestadores de serviços, fornecedores e outras obrigações, além da garantia com recursos do Caixa aos montantes contabilizados em nossas diversas provisões técnicas exigidas pela ANS (PEONA, Risco, Remissão).

Permanecemos vigilantes e cautelosos na análise diária do momento de instabilidade e surpresas que se passa no cenário econômico-financeiro nacional e internacional, atentos às diversas variáveis financeiras/mercadológicas e suas repercussões nos resultados da Cooperativa. Desta forma, buscamos consolidar cada vez mais, uma gestão econômico-financeira profissionalizada na Unimed Fortaleza.



Dra. Riane Maria B. Azevedo Diretora de Recursos Médico-Hospitalares

A Diretoria de Recursos Médico-Hospitalares, em 2008, foi responsável por diversas ações que possibilitaram a valorização do cooperado e garantiram um melhor atendimento aos clientes Unimed Fortaleza.

Com o "Projeto de Valorização da Consulta Médica e de Fidelização de Clientes", buscamos resgatar a viabilidade do consultório de cooperados, por meio de uma melhor remuneração da consulta médica, como também procuramos estimular a fidelização dos clientes ao médico, proporcionando o aumento da satisfação com a assistência e redução da demanda para serviços de urgência/emergência.

As reuniões semanais com os 33 Comitês de Especialidades produziram diretrizes clínicas que garantem excelência da assistência aos nossos clientes, além de proporcionar um espaço para aprimoramento da relação Cooperativa/cooperado.

Em relação aos recursos próprios, investimos no HRU, com a criação do Complexo Neonatal, expansão do setor de emergência da pediatria, renovação do parque tecnológico do setor de imagem e cardiologia, inauguração da Ala Norte do 6º andar e UTI Pediátrica. Além disso, a Acreditação Nível II do HRU trazendo segurança na padronização dos processos objetivando uma melhor qualidade da assistência aos nossos clientes.

Em 2008, destacam-se ainda a inauguração do CIAU da Parangaba, com uma unidade acoplada ao Laboratório Unimed e a implantação da coleta domiciliar, hospitalar e para recém-nascidos, pelo Laboratório Unimed Fortaleza. Além disso, a expansão da Medicina Preventiva, com sede própria e acompanhamento de 2.412 clientes nos programas de GDC (Gerenciamento de Doentes Crônicos), através do telemonitoramento, Grupos Operativos e acompanhamento das carteiras empresariais objetivando manter o equilíbrio financeiro dos contratos, através da gestão de risco populacional definido pelo *screening* realizado em nossa carteira.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 11 03.02.09 10:26:29

Missão, visão e valores

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

12

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

VALORES

Transparência: Adoção incondicional à abertura de processos, com critérios claros e previamente definidos.

Ética: Nossas ações, atitudes e decisões, dentro dos melhores valores e princípios morais, visam a prestação de serviços com qualidade, o fortalecimento do relacionamento com clientes, prestadores, colaboradores, profissionais médicos, órgãos reguladores e sociedade.

Responsabilidade socioambiental: Nossa gestão atua pela relação socioambiental ética, transparente e solidária com todos os públicos com os quais nos relacionamos e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando os aspectos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Foco no resultado: Nosso compromisso é promover resultados sustentáveis, através da convergência de ações, executadas continuamente, com o objetivo de garantir o equilíbrio econômico-financeiro, obter excelente performance frente ao mercado e satisfazer os clientes e cooperados.

Inovação: Incentivo às idéias criativas e inovadoras.

Competência: Habilidades, conhecimentos e atitudes, para gerar ações eficazes ao alcance das metas e da visão da Cooperativa.

Consciência coletiva: Compromisso de adotar atitudes e ações que se multipliquem e que tenham como finalidade concretizar a visão da Cooperativa, cumprindo as metas e objetivando o coletivo. **Comunicação:** Transmissão eficaz de informações para todos os públicos envolvidos, garantindo o entendimento.

Gestão pro ssional: Compromisso com uma administração profissional baseada em métodos, processos e pessoas.

Humildade: Atitude e comportamento que demonstrem abertura na aceitação de idéias e verdades, cientes das nossas limitações.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 13 03.02.09 10:26:32

Homenagens e prêmios recebidos

Em virtude das inúmeras atividades realizadas e dos investimentos aplicados, a Unimed Fortaleza recebeu, em 2008, prêmios e homenagens que certificam a qualidade do trabalho desenvolvido.

- A Unimed Fortaleza é destague no ranking de Melhores & Maiores, da revista Exame, edição 2008, alcancando o 90° lugar entre todas as empresas localizadas no Norte e Nordeste. No Estado do Ceará, conquistou o 7º lugar em relação ao crescimento de vendas, o 6º lugar em rentabilidade e o 9º lugar em riqueza gerada por empregado.
- Em 2008, ocupou a 648^a posição, dentre as 1.000 maiores empresas por vendas, galgando 20 posições em relação a 2007, segundo o ranking de Melhores & Maiores, da revista Exame.

14

• Selo de Responsabilidade Cultural entregue pela Secretaria da Cultura do Governo do Estado do Ceará.



- Selo 2008 de Responsabilidade Socioambiental do Sistema Unimed
- Prêmio Contribuinte Social 2008, concedido pelo Governo de Estado do Ceará.
- Certificação, em nível 2, da Acreditação Hospitalar, fornecida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), para o Hospital Regional Unimed.
- Selos conquistados e mantidos Selo Empresa Amiga da Criança – ABRINQ; Selo IPREDE – Saúde Social: Empresa Cidadã - Governo do Estado do Ceará.



ACREDITADO







- O Centro de Material Esterilizado (CME) recebeu o prêmio Ouro 3M, uma certificação nacional de esterilização.
- Considerada a 10ª maior operadora de plano de saúde do país e a 44ª empresa do Nordeste em Receita Líquida, pelo balanço anual da Gazeta Mercantil de 2008.
- O Hospital Regional Unimed é o mais lembrado no segmento Hospital Classe AB, do Top of Mind.
- TOPOS
- A Unimed Fortaleza é Top Of Mind, no Anuário do Ceará 2008.
- Marcas de Confiança 2008 Concedido pela revista Seleções às marcas brasileiras de maior confiabilidade.
- A Unimed Fortaleza recebe homenagem na Assembleia

Legislativa do Ceará, por ocasião da comemoração dos seus 30 anos de atividade.



- Prêmio Melhores Práticas de Estágio 2008, recebido pela segunda vez, do Instituto Euvaldo I odi Ceará.
- Láurea de Gestão Hospitalar, durante a 3ª Conferência de Gestão Hospitalar dos Países da Língua Portuguesa.
- 1º lugar no Prêmio Delmiro Gouveia, categoria Desempenho Social, com faturamento acima de R\$ 60 milhões.
- Pela quinta vez, Prêmio Hospital Best, para o Hospital Regional Unimed.
- 1º lugar no 4º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, na categoria Jornal Mural.





1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 15 03.02.09 10:26:48

SISTEMA UNIMED NO BRASIL

- Mais de 15,1 milhões de clientes.
- Mais de 106 mil médicos cooperados.
- 377 cooperativas com abrangência em 75% do território nacional.
- 32% do mercado nacional de saúde suplementar
- 82 hospitais próprios
- · 3.596 hospitais credenciados
- 3.286 leitos próprios e 327 mil leitos credenciados
- · 89 pronto-atendimentos próprios
- 52 laboratórios próprios
- 458 ambulâncias próprias

OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE GESTÃO

Em continuidade às ações de inovação da gestão, a Unimed Fortaleza buscou a otimização de seus processos realizados. Para tanto, em 2008, foram desenvolvidas as seguintes ações:

Planejamento Estratégico 2008

Fechamento das metas estratégicas, detalhamento dos planos de ações e aprovação das metas junto ao Conselho de Administração.

Aperfeiçoamento dos processos

Identificação e melhoria dos processos existentes na organização:

- Presidência Assessoria de Desenvolvimento Organizacional (Gestão de Pessoas e Processos); Projeto Atendimento (Apoio ao cliente, Back O ce, Cartões, Triagem, Stand Iguatemi e Posso Ajudar?), Auditoria Interna, Educação Cooperativa e Universidade Unimed Fortaleza.
- Diretoria de Recursos Médicos e Hospitalares Área de Operacionalização da Produção, Centro Integrado de Atendimento Unimed, Auditoria de Enfermagem, Auditoria Médica-Hospitalar, Auditoria Preventiva, Auditoria Social, Exame Pré-Admissional, Gerência de Relacionamento com Prestadores, Unimed Urgente, Unimed Lar, Dose (preparação das medicações) e Farmácias Satélites da Farmácia Central do HRU, Agência Transfusional do HRU, Psicologia Hospitalar do HRU e UTI 3º Norte e 3º Sul do HRU e RPA do HRU.
- Diretoria de Superintendência Área de Suporte Administrativo, Controle de Pessoal e Benefícios e Gerência de Infraestrutura e Sistemas.
- Diretoria Comercial Área de Relacionamento Corporativo e Varejo, Área de Vendas, Planos Individuais e Coletivos, e Gerência de Marketing.
- Diretoria Financeira Área Financeira, Área de Controladoria e Gerência de Informações Estratégicas.

Dimensionamento de Quadro Funcional

Processo de identificação, análise e quantificação da força de trabalho necessária ao cumprimento dos objetivos organizacionais, considerando a proporção entre quantitativos de quadros de pessoal, as inovações tecnológicas e a modernização dos processos de trabalho.

Sistemática de Gerenciamento Estratégico

Para a consolidação desse processo, definiu-se uma metodologia para a organização onde todos os colaboradores que exercem cargos de liderança foram treinados.

Atualização de Normas

Foram realizados os ajustes demandados pelas diversas áreas da organização, bem como a criação de novas Normas.

Elaboração, otimização e racionalização de formulários

Elaboração de documentos padronizados que atendam às necessidades das áreas, buscando otimizar e racionalizar aqueles já existentes propondo uma melhor adequação à luz dos processos existentes. Além disso, tem como objetivo facilitar o processo de comunicação da empresa.

Implantação da metodologia de alteração da estrutura organizacional

Em 2008, foram analisadas várias áreas adotando esta metodologia, o que representou um grande avanço para a empresa, uma vez que se tornaram objetivos e claros os aspectos para mudança na estrutura, fortalecendo os critérios para o processo de profissionalização.

Diagnóstico Organizacional

Em 2008, foram realizados três diagnósticos organizacionais nas seguintes áreas: Suporte Administrativo, Serviço de Atendimento Diagnóstico Terapêutico (Imagem e Cardiologia, exceto Recepção), Central de Logística e Farmácia (HRU).

Apoio metodológico na implantação de projetos

Em 2008, a equipe de Processos esteve acompanhando a implantação do projeto de Sistemas Integrados de Gestão Empresarial – ERP, realizando as atividades de participação dos treinamentos, configuração, seleção de regras de negócio, testes e validações do sistema; avaliação do grau de aproveitamento dos treinamentos ministrados pelos fornecedores de sistemas a serem implantados; identificação e sugestão dos pontos de melhoria nos processos mapeados; manutenção do acervo de informações do projeto/ sistema; mapeamento das necessidades de integração entre o EBS (Enterprise Business Suite) e os demais sistemas da Unimed Fortaleza e registro das falhas do sistema; dentre outras.

Novo sistema de informação integra dados

Entre as mudanças trazidas pela Diretoria Financeira, a Cooperativa introduziu um sistema de informações que integra todos os dados e processos da Unimed Fortaleza. Numa parceria com a Área de Tecnologia da Informação, encontra-se em implantação a solução Oracle, escolhida por oferecer um padrão global de qualidade, um alto nível de integração e possibilitar a redução do custo e tempo nos processos administrativos da empresa.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 17 03.02.09 10:26:51

Novo sistema de cobrança recupera clientes excluídos

Em 2008, a terceirização do sistema de cobrança foi uma alternativa que visava ao controle rigoroso da inadimplência e retenção de clientes. Sendo assim, a CONTAX, umas das maiores empresas de Call Center do Brasil, foi contratada para desenvolver este trabalho. Neste sentido, foi possível implementar estratégias assertivas, que não só recuperaram os valores em atraso, mas, principalmente, a saída de clientes, contribuindo para melhoria da retenção destes.

Auditoria interna

Em 2008, a Auditoria Interna realizou diversas atividades, que envolveram mais de 13.200 horas, com a oportunidade de contribuir para a melhoria da Cooperativa, por meio da otimização dos processos e recursos utilizados; da correção das deficiências identificadas; da melhoria dos controles internos; da racionalização dos processos e atividades, com consequente aumento da produtividade e da eficácia das tarefas executadas pelos colaboradores da Unimed Fortaleza.

Neste sentido, as principais atividades realizadas no ano de 2008, nos âmbitos contábil, financeiro, operacional e administrativo, foram: coordenação de todos os inventários físicos dos estoques; auditoria de processos no Hospital Regional Unimed (Tesouraria, Recepção, Governança e Setor de Pessoal) e na Operadora (Vendas Corporativas e Marketing); revisão das Normas internas e análise preliminar dos contratos, dentre outras. Também foi implantada uma unidade permanente da Auditoria Interna no HRU.

Assessoria Jurídica

Em 2008, a Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza defendeu os interesses da Cooperativa em todas as instâncias administrativas e judiciais do território nacional, participou de reuniões com todos os órgãos internos da Cooperativa,

emitiu pareceres técnicos, elaborou e analisou contratos, além de participar de reuniões com grandes clientes corporativos.

Além disso, destacam-se os processos, em que se discute a cobrança de tributos federais:

- Julgamento favorável e extinção da Execução de nº 2007.81.00.003012-2, da 20ª Vara Federal do Ceará, no valor de R\$ 123.123.365.97;
- Julgamento favorável em sentença não transitada, na Ação Ordinária de nº 2006.81.00.015703-8, da 9ª VJFCE, no valor de R\$ 102.208.049,13;
- Julgamento favorável na Segunda Câmara do Primeiro Conselho de Contribuintes do Ministério da Fazenda, em julgamento de 04/06/2006, para mandar recalcular e excluir da autuação o resultado dos atos cooperativos, no Processo nº 10380.004528/2006-88, no valor de R\$ 14.664.183.55.

Tecnologia da Informação (TI) traz novas ferramentas para gestão

Em 2008, a Tecnologia da Informação da Unimed Fortaleza desenvolveu novos projetos que possibilitaram a melhoria do processo de gestão da Cooperativa, como também deu seguimento aos iniciados em 2007.

Por meio do Projeto de Integração dos Sistemas Corporativos, em 2008, a área de Tecnologia da Informação da Unimed Fortaleza concebeu uma metodologia otimizada de integração, para a troca de mensagens entre sistemas, garantindo que uma informação chegue a um ou mais sistemas de forma íntegra e sem interrupções.

Deu-se início ao projeto de Convergência Digital de Dados e Voz, que possibilitará uma maior gestão, recursos avançados, controle de gastos e economia em todas as unidades da Unimed Fortaleza, por meio da tecnologia VoIP, que utiliza a digitalização da voz através da mesma infraestrutura de comunicação de dados.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 18 03.02.09 10:26:53

Além disso, foi contratada uma consultoria especializada em Segurança da Informação para realizar um diagnóstico de sua infraestrutura de TI, realizando uma avaliação dos principais riscos e vulnerabilidades presentes, tanto em seu ambiente físico, quanto lógico. Como resultado do trabalho, a Unimed Fortaleza pretende ter em mãos um diagnóstico das falhas presentes no ambiente com direcionamento para um plano de reestruturação do seu ambiente de segurança, dentro de suas necessidades de negócio e seus requisitos de segurança.

Durante o ano de 2008, também foram iniciadas várias customizações no sistema SABIUS, objetivando a realização do Intercâmbio Eletrônico, onde será possível o processamento *on-line* de autorizações para procedimentos médicos de beneficiários que estão fora da sua Unimed de origem.

Destaca-se, ainda, a continuidade de projetos, como o Projeto de Business Inteligence (BI), com o desenvolvimento da estrutura para fomentar o sistema com os indicadores do Comercial e dos Custos Assistenciais; o Projeto de Infraestrutura de TI, com a elaboração e gerência dos projetos de infraestrutura de TI para as novas unidades inauguradas (CIAU, setores do HRU e Medicina Preventiva) e a aquisição de novos microcomputadores para atualização de parque computacional e atendimento de novas demandas; como também novo sistema de Gestão de Pessoas, visando uma melhor gestão dos Recursos Humanos da empresa.

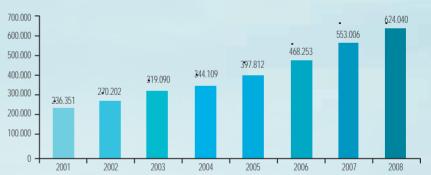
EM NÚMEROS - GESTÃO TEM RESULTADOS EXPRESSIVOS

Fruto do trabalho desenvolvido, a Unimed Fortaleza tem ampliado de forma contínua sua Receita Total Líquida, conquistando, em 2008, a elevação de 12,84%, em relação ao ano anterior. O mesmo também ocorre com seu Patrimônio Líquido, que apresentou uma elevação de 10,85%, em 2008, aproximando-se a R\$ 100 milhões.

Dados que consolidaram as inovações e ações implantadas e viabilizaram a conquista de um resultado histórico superior a R\$ 15 milhões, no Resultado do Exercício, bem como sobras com valor superior a R\$ 2 milhões, à disposição dos cooperados na Assembleia Geral Ordinária.

Seguem principais resultados.

Evolução da Receita Total Líquida (em mil reais)



Comentário: A receita total líquida da Cooperativa cresceu em 2008, 12,84% em relação a 2007, percentual bem acima dos índices oficiais de in ação do país.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 19 03.02.09 10:26:55



Comentário: Com crescimento de 10,85% em relação a 2007, o patrimônio líquido da Cooperativa se aproxima de R\$ 100 milhões.



Comentário: Com crescimento de 49% em relação ao resultado de 2007, a Cooperativa apresenta um resultado histórico superior a R\$ 15 milhões.

Demonstração de Resultados - Rateio Antecipado

2008			
RECEITA TOTAL LIQUIDA	624.040.360,30	100,00%	
(-) Hospitais	102.255.049,06	16,39%	
(-) Rede Própria	106.003.549,80	16,99%	
(-) Clínicas	82.259.338,40	13,18%	
(-) Laboratórios	33.269.036,93	5,33%	
(-) Intercâmbio	34.402.620,32	5,51%	
(-) Peona	1.640.207,48	0,26%	
(+) Outros Custos / Coparticipação *	(9.077.469,24)	-1,45%	
(-) Despesas Indiretas	60.499.136,32	9,69%	
(-) Despesas Comerciais	6.693.000,45	1,07%	
(=) Resultado Parcial	206.095.890,78	33,03%	
(-) Antecipação aos Cooperados	190.807.835,64	30,58%	
(=) Resultado do Exercício	15.288.055,14	2,45%	
(-) Ajustes de Exercícios Anteriores	4.975.977,86	0,80%	
(-) Destinação FATES	7.889.218,95	1,26%	
(-) Reserva legal	242.285,83	0,04%	
(-) FATES	121.142,92	0,02%	
(=) Sobras à disposição da Assembleia	2.059.429,58	0,33%	

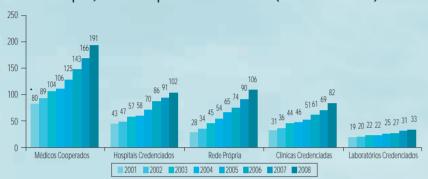
^{*} Saldo da receita de coparticipação que é redutora dos custos, deduzindo outros custos.

Comentário: Com resultado no exercício de mais de R\$ 15 milhões, superávit de 2,45% em relação à Receita Total Líquida, a Cooperativa coloca à disposição dos cooperados sobras de R\$ 2.059.429,58, após a realização dos ajustes de exercícios anteriores, utilização dos recursos do FATES já em 2008, e dedução dos fundos legais.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

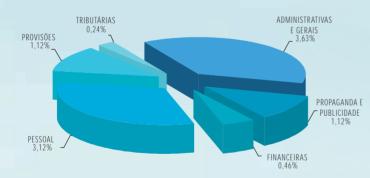
1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 20 03.02.09 10:26:57

Composição dos Principais Custos Assistenciais (em milhões de reais)



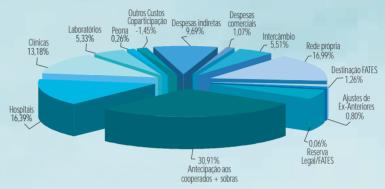
Comentário: O grá co acima apresenta a evolução nominal dos valores pagos a médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e rede própria. Continuando a política de valorização do cooperado, em 2008, tivemos aumento nos valores da consulta e honorários médicos. Destacamos o crescimento de 15,13% na produção dos cooperados.

Percentual das Despesas Indiretas (não-médicas) Sobre a Receita Total Líquida



Comentário: As despesas indiretas ou gerais da Cooperativa apresentam um percentual total de 9,69% em relação à Receita Total Líquida, bem abaixo do mercado. Segundo a ANS estas apresentam os percentuais de: 16,9% para as cooperativas médicas e 18,3% para as empresas de medicina de grupo. (Fonte: DIOPS/FIP - ANS/MS - 21/11/08)

Distribuição de Custos e Despesas em Relação à Receita Total



Comentário: O quadro acima mostra a distribuição da Receita Total Líquida da Cooperativa. Destacamos o percentual de quase 31% aos cooperados.

Evolução Percentual do Endividamento (Empréstimos e Financiamentos) em Relação ao Patrimônio Líquido.



Comentário: O valor total do endividamento da Cooperativa com empréstimos e financiamentos no curto e longo prazo é de R\$ 8.307.333,92 representando apenas 8,49% do seu Patrimônio Líquido.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 21 03.02.09 10:26:59

Índices de Liquidez 1,20 1,12 0.98 0.95 1,00 0,99 0.84 0.93 0.77 0.88 0,80 0,56 0,60 0.60 0.55 0,40 0.40 0,20 2005 2007 2008 2001 2002 2003 2004 2006 → LIQUIDEZ CORRENTE -- LIQUIDEZ GERAL

Comentário: A partir de 2007, com a implantação do novo plano de contas da ANS (RN136), os valores das provisões passaram a compor o Passivo Circulante, incluindo-se a Peona que foi iniciada sua constituição em 2008, reduzindo a liquidez da Cooperativa, que mesmo com este novo critério apresenta índices satisfatórios.

INOVAÇÕES ADMINISTRATIVAS EM 2008

Durante o ano de 2008, a Superintendência foi marcada por mudanças no seu organograma a partir de um redesenho de suas áreas, a saber, CELOG, GEPES e GESAD, perseguindo o objetivo de aperfeiçoar a gestão, por meio de uma coesão administrativa com foco na visão corporativa do negócio.

Impulsionada por uma gestão mais profissionalizada, a DSU contou com o apoio de seus Gestores Executivos de Administração e de T.I., os quais reviram, à luz dos novos modelos de gestão, as rotinas de atividades e procedimentos operacionais alicerçados pelos controles e índices implantados ao longo do ano, assumindo, portanto, uma postura mais pró-ativa e eficaz frente às exigências de um mercado contextualizado em um cenário cada vez mais competitivo.

Suportada por um orçamento equilibrado, a DSU projetou, desenvolveu e realizou ações que lhe permitiram gerir alguns dos custos indiretos da Cooperativa e, assim, agregar melhorias ao seu atual desempenho repercutindo tais ações favoravelmente na instituição.

Central de Logística - É a área da gestão responsável por prover recursos, equipamentos e informações para a execução das atividades da Cooperativa. Entre as atribuições da CELOG estão: além da compra, o armazenamento e o processamento das solicitações para atendimento de todos os clientes. A CELOG responsabiliza-se, portanto, pela implantação e controle do fluxo constante e economicamente eficaz de material e serviço desde o ponto de origem (solicitante) até o cliente final, agregando todas as informações

atinentes ao processo de compra. Dada a complexidade do negócio Unimed, a CELOG, além da logística empresarial, aborda também a logística hospitalar, cujo foco reside em se evitar a compra cara, não deixar faltar material e manter um estoque mínimo de produtos para o HRU e Unimed Lar.

A Central de Logística da Unimed consolidou o uso do sistema Bionexo, uma plataforma eletrônica de compras que permite a cotação de produtos em todo o território nacional, conferindo idoneidade e transparência ao processo como um todo. Recentemente, a CELOG assumiu a gestão de estoque de toda a Unimed Fortaleza o que implica também na grande responsabilidade de gerir todo o material armazenado a fim de que não haja excesso ou falta de produtos o que poderá gerar custos desnecessários ou prejudicar a operacionalidade do negócio, respectivamente.



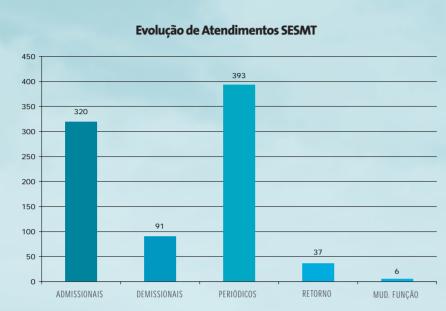
Gerência de Pessoal, Segurança e Saúde - Esta área zela pelas rotinas de pessoal gerando informações legais e gerenciais necessárias à tomada de decisões, assegurando o cumprimento da legislação específica e normas internas da Cooperativa Unimed. No ano de 2008, a implantação do sistema RM marcou a integração de atividades das áreas de Recursos Humanos, SESMT e Setor de Pessoal.

Ainda nesta gerência, concentram-se as atividades inerentes ao SESMT (Serviço Especializado em Medicina e Segurança do Trabalho), tais como:

- Preservação da saúde e integridade das pessoas que trabalham na Instituição Unimed, por meio da realização de atividades de conscientização, educação e orientação, as quais objetivam a prevenção de acidentes de trabalho e ocorrência de doenças ocupacionais;
- Acompanhamento dos Programas P.P.R.A., P.C.M.S.O. e P.G.R.S.S. de todas as unidades de negócio da Unimed Fortaleza;
- Atividades como campanhas de imunização, CIPA e treinamentos de combate a incêndio, entre outras, também foram realizadas visando ao cumprimento das Normas Regulamentadoras existentes e legislação específica.



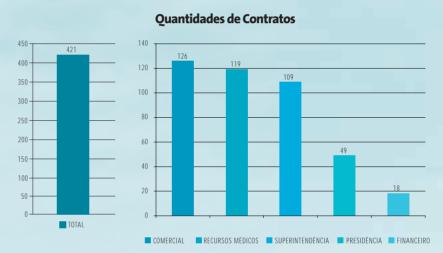
1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 23 03.02.09 10:27:02



*Total de 847 exames ocupacionais em 2008 aos colaboradores.

Contratos - A área de contratos, que registra atualmente 421 cadastrados, foi revitalizada com a alteração de sua Norma de Controle Interno e vem atuando ainda mais criteriosamente no controle de fornecedores, passando a exigir destes uma série de documentos que comprovem a legalidade da empresa contratada e a implantação de um novo sistema que contempla diferentes formas de cadastro e de relatórios, fornecendo embasamento prático para a realização de análises referentes a custos, qualidade e prazos.

O novo sistema permite ainda a consulta virtual dos contratos por todas as áreas envolvidas. Os contratos têm sido renegociados ou cancelados, de acordo com os interesses da Cooperativa, buscando-se redução de valores ou ainda condições mais favoráveis à Unimed Fortaleza.



Com a nova sistemática adotada em relação aos contratos, cumpre-nos registrar algumas negociações de maior representatividade, ocorridas ao longo de 2008:

- Revisão do contrato de segurança armada, introduzindo-se a vigilância eletrônica nas unidades de negócio da Unimed, o que gerou uma economia de aproximadamente 60%, representando algo em torno de R\$ 358.000,00/ano.
- Mudança da empresa de entrega de correspondências, tipo courrier, representando uma economia financeira de aproximadamente 17% por documento entregue.

 A mudança na sistemática de impressão corporativa e departamental gerou uma economia financeira de 21% nesta última modalidade.

Gerência de Suporte Administrativo - Executando atividades de apoio às demais áreas, esta gerência tem atuado no acompanhamento de serviços de reforma ocorridos nas diversas unidades da Cooperativa. Neste aspecto, a área de engenharia tem contribuído para a execução das obras, com controle dos prazos e qualidade dos serviços. Ressalte-se também o suporte de segurança armada e desarmada dado aos eventos promovidos pela Cooperativa, a fim de garantir a integridade de médicos cooperados, clientes, colaboradores e demais participantes.

AÇÕES DO MARKETING PROMOVEM IMAGEM DA COOPERATIVA

Em 2008, a Unimed Fortaleza apoiou e patrocinou mais de 200 eventos, entre eles aqueles organizados por entidades médicas, bem como apoio a atletas e ações sociais diversas.

A exemplo dos anos anteriores, o calendário promocional foi desenvolvido pelo departamento de marketing da Cooperativa, contemplando datas comemorativas para nossos clientes externos e, em parceria com a Assessoria de Desenvolvimento Organizacional - ASDEN, para o cliente interno. Destacamos a realização de palestras, ações promocionais,



dicas de saúde, vacinação, distribuição de brindes, concursos, anúncios temáticos nos veículos de mídia, entre eles: 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, Dia Internacional de Luta Contra a AIDS.

Em 9 de janeiro de 2008, a Unimed Fortaleza completou 30 anos, sendo criado um selo comemorativo que foi aplicado em todas as peças gráficas durante o ano. A Cooperativa comemorou a conquista de 327 mil clientes, de mais de 3.556 médicos cooperados, que garantem à Cooperativa o título de maior e melhor plano de saúde do Estado do Ceará.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 25 03.02.09 10:27:07



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008





Respeito, credibilidade e qualidade nos serviços oferecidos são ingredientes que fazem parte do relacionamento entre a Unimed Fortaleza e seus clientes.

28

Respeito, credibilidade e qualidade nos serviços oferecidos são ingredientes que fazem parte do relacionamento entre a Unimed Fortaleza e seus clientes. Desta forma, a Cooperativa tem incorporado, a cada mês, um número maior de pessoas em sua carteira. São mais de 327 mil clientes atendidos. Somente o Laboratório Unimed Fortaleza, ampliou sua participação de mercado para 24%, em 2008, e ainda teve o maior índice de satisfação dos clientes na pesquisa nas unidades próprias, com mais de 96%.

O crescimento da Cooperativa é resultado de investimentos para melhoria do atendimento oferecido, como: consultorias de gestão, treinamentos e descentralização do atendimento com novas unidades, tudo para garantir a profissionalização e evolução da Cooperativa. Novos serviços foram implantados, como também se constituíram novas estruturas que possibilitaram estreitar e consolidar ainda mais este relacionamento, tornando a Unimed Fortaleza o plano do presente e do futuro de muitas vidas.

VANTAGENS OFERECIDAS AOS CLIENTES

Demonstrativos de mensalidades: respondendo à necessidade de agilidade no acesso e troca de informações, acompanhando a modernidade e o respeito à preservação do meio ambiente, a Unimed Fortaleza, em 2008, começou a disponibilizar o demonstrativo de mensalidade para clientes empresariais por meio do portal www.unimedfortaleza.com.br.

A atitude alinha-se à política de Responsabilidade Socioambiental implantada, visto que substitui a utilização do papel pelo formato digital, aliado ainda à otimização de recursos e redução de despesas e maior comodidade ao cliente.

Clube de Vantagens: a ação consiste em uma exclusividade para os clientes da Unimed Fortaleza, que por meio do cartão do plano de saúde obtém benefícios e descontos em academias, agências de turismo, cursos, farmácias, floriculturas, perfumarias, equipamentos hospitalares, hotéis, pousadas e restaurantes. dentre outros. Em 2008, foram

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 28 03.02.09 10:27:10

firmadas novas parcerias ampliando o universo de empresas conveniadas para 38.

VALORES AGREGADOS À MARCA UNIMED

Saúde em Dia: em 2008, a boa aceitação da população de Fortaleza ao programa "Saúde em Dia", valida sua finalidade de promover a saúde de forma descontraída e com muitas dicas para se viver mais e melhor: ginástica, tai chi chuan, futebol, massoterapia, verificação de pressão arterial, teste de glicemia, colesterol e ainda degustações. Levando a Unimed às ruas, para perto das pessoas, associando sua imagem a um estilo de vida saudável.



Stand Unimed Iguatemi: oferece serviços de informações, atendimento, orientação de acesso



ao portal e, especialmente, empréstimo de carrinhos para bebês e cadeiras de rodas para pessoas portadoras de necessidades especiais, tanto para clientes como não clientes da Unimed Fortaleza. Um serviço promocional que encanta, e foi consolidado em 2008, associando mais uma vez a marca Unimed ao bem-estar das pessoas, consolidando-se em 2008.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) – 0800 275 1818

Deficiente auditivo - 0800 286 2020

É um serviço de atendimento telefônico gratuito, que tem como finalidade atender as demandas dos clientes sobre informações, dúvidas, reclamações e solicitações. Ressalte-se que a Unimed Fortaleza foi uma das pionei-

ras, dentro do
Sistema Unimed,
a implantar o atendimento ao cliente
diferenciado das
autorizações, em
consonância ao
Decreto 6.523/08,
que trata da nova
regulamentação
dos serviços



prestados pelos call centers.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 29 03.02.09 10:27:15

Em dezembro de 2008, passamos a atender no SAC o deficiente auditivo e disponibilizamos também este atendimento via *chat* através do portal Unimed Fortaleza.

A seguir, o desempenho do serviço, no período de janeiro a dezembro de 2008, conquistando como média, um percentual de eficiência de 92,41% no atendimento às ligações:

Mês	Chamadas Oferecidas	Chamadas Atendidas	% de eficiência
JAN/08	24.202	23.350	96,48%
FEV/08	22.208	21.572	97,14%
MAR/08	23.524	22.726	96,61%
ABR/08	26.540	25.584	96,40%
MAI/08	22.225	21.759	97,90%
JUN/08	21.271	20.817	97,87%
JUL/08	33.062	30.592	92,53%
AGO/08	32.504	30.039	92,42%
SET/08	36.260	33.445	92,42%
OUT/08	32.900	30.607	74,6%
NOV/08	21.775	20.523	79,1%
DEZ/08	23.382	22.982	95,5%
Média	26.654	25.333	92,41%

Central de Marcação de Consultas - 3462.6333

Visando facilitar e agilizar o atendimento aos clientes, para marcação de consultas nos Centros Integrados de Atendimento Unimed – CIAUs, foi implantada, em julho/08, a Central de Marcação de Consultas. Este serviço atende não somente aos clientes Unimed Núcleos, como também quaisquer demandas de clientes que desejem marcação de consultas nos

CIAUs, oferecendo também os serviços de marcação de fonoaudiologia e nutrição para os clientes de planos regulamentados. Desde a implantação, temos tido uma

média de 700 ligações/dia.



Linha Verde - 3462.6333

Serviço destinado ao atendimento junto à rede credenciada, exclusivo para autorização de procedimentos médicos e hospitalares. Interligado diretamente à Central de Auditoria, que proporciona também agilidade e comodidade ao cliente, com autorização *on-line* de alguns serviços.

Portal Unimed Fortaleza (www.unimedfortaleza.com.br)

O site segue a padronização da Unimed Brasil e nele se conhece toda a área institucional, a identidade organizacional, a diretoria, o histórico da Cooperativa e o sistema cooperativista, os tipos de planos, serviços para clientes, médicos cooperados, prestadores e colaboradores, benefícios, produtos opcionais, nossas unidades, dicas de saúde, podcasts e receitas saudáveis, sala de imprensa, Responsabilidade Socioambiental, Coral Unimed, Unimed Corretora, Universidade Unimed e os cursos ofertados para médicos cooperados, esposas e filhos de médicos cooperados, banco de talentos e tira dúvidas, no 'Perguntas Frequentes'.

Disponibiliza acesso rápido e fácil aos serviços *online*, como laudos médicos do Laboratório Unimed, Guia Médico atualizado para informações sobre locais de atendimento, segunda via de faturas e outras solicitações por meio do 'Fale conosco'. Em 2008, totalizaram-se 586.178 acessos e 817.292 solicitações de atendimentos *on-line*.

Apoio ao Cliente

Com o aumento no número de clientes e a necessidade de expansão e qualificação do atendimento, o Setor de Apoio ao Cliente, originalmente instalado na CAC (Central de Atendimento ao Cliente Unimed), foi implantado no HRU (Hospital Regional Unimed) e CIAU Bezerra de Menezes.

Este serviço tem como finalidade a realização de negociações, visando sempre a fidelização e retenção de clientes que tiveram, em algum momento do seu atendimento, serviços médicohospitalares não contemplados pelo seu contrato.

No CIAU Bezerra de Menezes, o serviço foi implantado em março de 2008. Até o mês de outubro, foram realizados 2.587 atendimentos. No HRU, o serviço teve início em julho/08, e, durante o ano de 2008, já foram realizados 835 atendimentos.

O Setor de Apoio ao Cliente no ano de 2008 realizou 1.194 negociações, o que gerou o montante de R\$ 772.163,17 relativo à venda de procedimentos médicos. Fortalecendo com isso, o elo com os clientes e evitando demandas judiciais para a Cooperativa.

Ouvidoria da Unimed

Instância que recebe as opiniões, sugestões, reclamações ou elogios sobre os serviços, registrados no "Fale Conosco" do site, por e-mail ou SAC.

Tem o papel de conhecer as dificuldades das diversas áreas da Cooperativa, com o foco em soluções voltadas para satisfação do cliente e os objetivos da Unimed Fortaleza. A Ouvidoria da Unimed Fortaleza é membro-sócio da Associação Brasileira dos Ouvidores - CE (ABO - CE).

No CIAU Bezerra de Menezes, o serviço de apoio ao cliente foi implantado em março de 2008. Até o mês de outubro, foram realizados 2.587 atendimentos.

31



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 31 03.02.09 10:27:18

Em 2008, a Ouvidoria passou por adequação organizacional vinculando-se à Presidência da Unimed. Também foram implantados os Projetos:

Fórum do Colaborador na Intranet - destinado ao Colaborador, promovendo um espaço para troca de experiências bem-sucedidas e divulgação da opinião dos clientes;

Ouvidoria mais perto de você (Ouvidoria Itinerante) - visitas às unidades da Unimed para acompanhar o Presidente, estabelecer ou fortalecer vínculos com as diversas equipes, apresentar ou acompanhar sugestões, atuando na garantia da qualidade dos serviços prestados e atendimento ao cliente:

Cliente que Falta à Consulta - realizado em parceria com a Coordenação de Educação Cooperativista para sensibilização dos clientes quanto à importância de ser comunicada a impossibilidade de comparecimento às consultas, com vista à otimização e organização da agenda do médico, ao mesmo tempo em que possibilita o atendimento a outros clientes

Resultados conquistados:

- A Ouvidoria, durante o ano 2008, recebeu 2.282 manifestações, compreendendo as reclamações, sugestões e elogios;
- Fórum do Colaborador na Intranet 11 temas postados sobre atendimento, liderança e satisfação do cliente, em seis meses de funcionamento:
- Ouvidoria mais perto de você (Ouvidoria Itinerante) com a participação do presidente
 em menos de seis meses, resultou em 14 visitas, representando inúmeros contatos e recomendações voltados para melhorias da prestação de serviços;
- Cliente que Falta contou com mais de 1.024 comunicados pelos consultórios, resultado da crescente participação dos médicos, concluindo o ano com 88 médicos participantes.

Ouvidoria também no HRU

A Unimed Fortaleza também disponibiliza o atendimento da Ouvidoria no HRU, para recebimento de reclamações, elogios, sugestões e solicitações. As observações recebidas estão relacionadas às internações e atendimentos da emergência do hospital e, desde 2005, quando foi inaugurada no HRU, até 2008, tem apresentado uma redução do número de reclamações por atendimento e elevação do número de elogios. A tabela abaixo demonstra o resultado de satisfação do cliente a cada mil atendimentos realizados no hospital:

	2005	2008
Reclamações	10,91	7,79
Elogios	1,32	2,61

COMUNICAÇÃO: NOSSO CLIENTE CONHECE NOSSO TRABALHO

Fundamental neste processo de diálogo com os clientes, a Unimed Fortaleza disponibiliza diversos canais de comunicação destinados a orientar, tirar dúvidas e dar dicas de saúde, dentre outras temáticas.

Com a tiragem de mais de 200 mil exemplares e periodicidade mensal, o **Unimed e Você** possui sessões fixas como "Dicas de Saúde", "Clube de Vantagens" e "Palavra do Cliente".

No periódico são abordados assuntos, a exemplo das novidades da Cooperativa, dos serviços e produtos, dúvidas mais frequentes



e dicas de saúde. Mensalmente, o informativo é enviado para a casa dos clientes.

O Unimed em Pauta destina-se a trazer informações sobre as novidades da Cooperativa, serviços e produtos oferecidos, cobertura de eventos médicos e dicas de saúde, dentre outros, para cooperados, clientes e sociedade. Este é publicado no caderno "Vida & Arte" do jornal "O Povo", semanalmente, aos domingos. Além disso, no jornal "O Estado" são publicadas entrevistas de utilidade pública, às sextas-feiras.

UNIMED URGENTE - 0800 275 0123

O Unimed Urgente possui composição única no Brasil, com as equipes de plantonistas compostas por clínico, pediatra e cirurgião. Há 11 anos, realizam atendimentos como: remoção para exames, transferência inter-hospitalar, atendimento domiciliar e transferência inter-municipal, dentre outros.

Em 2008, a frota foi renovada, com a aquisição de três UTIs móveis, equipadas com o que há de mais moderno em remoção e atendimento préhospitalar. O serviço totalizou 9.181 atendimentos durante o ano.

UNIMED LAR

Em 2008, iniciou-se uma nova forma de gerenciamento de pacientes crônicos, denominado Gerenciamento Cíclico com capacidade para

absorver cerca de 200 pacientes crônicos estáveis, além de assistir pacientes oncológicos que estão em uso de quimioterapia. O grupo de gerenciamento é composto por um médico, duas enfermeiras, um assistente social, uma



psicóloga, um nutricionista, um fisioterapeuta, além de fonoaudiólogo e terapeuta ocupacional, que se agrupam para determinados procedimentos.



Além disso, novas drogas de suporte quimioterápico foram incorporadas ao portfolio da Unimed Lar, tendo beneficiado cerca de 200 pacientes. O serviço realizou uma média de 508 atendimentos mês.

Número de pacientes atendidos em 2008			
Mês	Crônicos	Suporte QT Tempor	
Janeiro	332	108	20
Fevereiro	333	95	21
Março	361	100	27
Abril	324	112	13
Maio	348	106	18
Junho	339	112	19
Julho	368	117	24
Agosto	360	121	16
Setembro	366	102	29
Outubro	374	254	24
Novembro	385	170	33
Dezembro	393	144	28
Total Anual	4.283	1.541 272	
Média Anual	357	128	23

MEDICINA PREVENTIVA

Com o objetivo de fornecer orientações preventivas aos clientes, contribuir para mudanças de hábitos e estilos de vida, favorecer a manutenção da saúde e fortalecê-los psicologicamente, a Unimed Fortaleza inaugurou, em 2008, a sede própria do projeto "Medicina Preventiva".



O programa conta com uma equipe multiprofissional formada por médicos, assistentes sociais, nutricionistas, psicólogos, enfermeiros e auxiliares. Eles atuam ainda em grupos operativos em hipertensão, diabetes, obesidade, tabagismo, depressão e obesidade infantil, como também promovem palestras educativas junto às empresas parceiras. Em 2008, foram realizadas 74 palestras e 360 clientes foram atendidos em grupos operativos.

O programa também presta serviço de imunização e realiza aferição de pressão arterial, cálculo do Índice de Massa Corpórea - IMC, e risco cardíaco.

O programa Medicina Preventiva conta também com o projeto de **Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC)**, onde os pacientes são telemonitorados e acompanhados pelos profissionais da MedPrev. O GDC é um projeto pioneiro no Ceará que orienta, acompanha e estimula o cliente a gerenciar sua própria saúde e mudar seus hábitos, obtendo maior longevidade com qualidade de vida. Em 2008, foram 2.412 clientes em monitoramento.

Além disso, visando a prevenção e gerenciamento de doenças crônicas, a Unimed Fortaleza firmou parceria com a AXISMED – a primeira empresa brasileira de gerenciamento de doentes crônicos.

A partir desta parceria, a TI da Cooperativa forneceu um cadastro contendo os dados dos beneficiários para possibilitar a identificação e acompanhamento dos doentes crônicos pelo serviço de Medicina Preventiva da Unimed



Fortaleza. O projeto também contou com a criação de uma infraestrutura de rede e telefonia digital (tecnologia VoIP) adequada para o perfeito funcionamento do projeto.

Atualmente, o projeto Medicina Preventiva conta com 30 empresas fidelizadas. Destacam-se, ainda, 52 ações em empresas com alta sinistralidade e 28 implantações do Medicina Preventiva em empresas novas clientes.

INVESTIMENTOS NO HOSPITAL REGIONAL UNIMED

Em 2008, o Hospital Regional Unimed investiu em projetos estruturais, que possibilitaram, entre outras melhorias na ampliação do número de leitos de 191, para 223, representando um aumento de 16,75%.

Neste dado, destacam-se a inauguração da Ala Norte do 6º andar, em abril de 2008, com 30 leitos e a estruturação da Unidade de Cuidados Especiais, com 19 leitos, em junho.



Seguem as principais realizações em 2008, no Hospital Regional Unimed Fortaleza (HRU):

Melhoria nos Processos

- Criação do Time de Resposta Rápida.
- Implantação de sete ações do Institute For

Healthcare Improvement - IHI, para redução de mortalidade.

- Implantação das Unidades Gerenciais Básicas (UGBs) nas diversas áreas do hospital.
- Adoção de classificação de risco na Emergência.
- Criação da Equipe Multidisciplinar de Terapia Nutricional.
- Criação da Comissão de Avaliação de Prontuários e Óbitos.
- · Criação do Comitê de Hemoterapia.

Investimento em Pessoal

- Treinamentos para gestores (Plano de Desenvolvimento de Lideranças).
- Treinamento em parada cardiorespiratória para todos os colaboradores.
- Treinamento de colaboradores em gerenciamento da rotina diária.
- Realização de avaliação do desempenho de todos os colaboradores.
- Pesquisa de clima organizacional.
- Programa "Construindo Talentos em Gestão" com 30 colaboradores.
- Programa "Times de Excelência" com 16 colaboradores.



Ampliação ou Melhoria na Estrutura

- Inauguração da Ala Norte do 6º andar.
- Inauguração da UTI Pediátrica.
- Criação do Complexo Neonatal.
- · Compra da Densitometria.
- Compra da Mamografia.
- · Adequação da Emergência.
- Reestruturação do SADT Cardiológico.
- Construção de passarelas no estacionamento.
- Recuperação de cisternas.
- Recuperação do sistema de proteção contra incêndio.

- Construção do Restaurante Chef Grill.
- Reforma da sala para o equipamento de densitometria – Imagem.
- Reforma da sala para o equipamento de endoscopia – Imagem.
- Reforma da sala para o equipamento de mamografia.
- Reforma do 4º Norte apartamentos, enfermarias e sala para recém-nascidos.
- Reforma do 4º Sul apartamentos e enfermarias.

- Reforma da sala para o novo equipamento de Raio X – em andamento.
- Reforma do Conforto Médico Centro Cirúrgico em andamento.

Todas estas inovações possibilitaram a ampliação dos procedimentos realizados no HRU, demonstrando a credibilidade dos serviços oferecidos. Segue quadro demonstrativo:



DESEMPENHO					
	2004	2005	2006	2007	2008
Paciente-dia	40.466	40.854	42.305	46.270	55.819
Nº de Internações	9.436	8.846	8.932	10.687	12.797
N° de Cirurgias	4.694	4.542	4.818	6.582	7.811
N° de Atendimentos em Emergências	149.837	159.239	165.603	153.372	198.381
Nº de Exames Imaginologia (RX, TC, US, DO, Mamografia)	88.751	97.071	100.277	91.945	95.926
Hemodinâmica	1.515	1.780	1.836	1.893	1.835
N° de Partos	1.064	1.026	970	1.427	1.718

Unidade de Cuidados Especiais (UCE)

Inaugurada em 2008, a UCE tem a missão de suporte avançado aos pacientes crônicos, vindos das Unidades de Terapia Intensiva e Unimed Lar, com assistência contínua de enfermagem, fisioterapia, nutrição e fonoaudiologia. Funciona na ala Sul do 3º andar do HRU, com 19 leitos disponíveis. A UCE proporciona um atendimento mais humanizado aos pacientes crônicos e, em 2008, teve os indicadores de 3.983 Pacientes / Dia, média de permanência de 12 dias e taxa de mortalidade de 11%.

Time de Resposta Rápida

Outra inovação implantada que conta com médicos capacitados para atender as intercorrências dos pacientes internados, além da classificação dos pacientes admitidos para procedimentos eletivos.

O projeto faz parte do "Programa mundial para salvar 5 milhões de vidas", coordenado pelo *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*, entidade americana sem fins lucrativos que aplica métodos de qualidade em saúde, representado no Brasil

pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), empresa responsável pela certificação em Acreditação Hospitalar pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) nível 2 do HRU.

Em 2008, o HRU foi o primeiro hospital do Estado e o quinto do país a se associar a esta campanha que vai garantir ainda mais segurança na assistência médica hospitalar, pois visa ao gerenciamento dos riscos hospitalares. Neste ano de implantação, foram cerca de 2.975 atendimentos, sendo 71 envolvendo reanimação de pacientes.

LABORATÓRIO UNIMED FORTALEZA

O ano de 2008 entrará para a história da Cooperativa como o ano da consolidação de mais um recurso próprio, o Laboratório Unimed. Neste

período, o Laboratório passou a ser uma unidade de negócio autossustentável e rentável. Superou-se a meta de crescimento.



conquistando uma média mensal de 85.000 exames. Desta forma, assume a vice-liderança em número de exames realizados dentro da Unimed Fortaleza, cumprindo com a missão de atender ao cliente com qualidade e a um custo menor para a Cooperativa.

Comemorando quatro anos de atividade, em 2008, o Laboratório tem uma estrutura que conta com nove postos de coleta, localizados em pontos estratégicos da cidade, oferecendo atendimento ágil e tecnologia de ponta.

Em 2008, as principais ações implementadas foram:

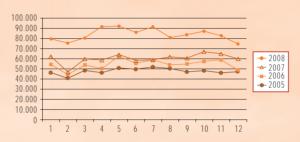
- Inauguração da unidade de atendimento Parangaba;
- Implantação de coleta domiciliar e hospitalar;
- Implantação de coleta domiciliar para recémnascidos (testes de triagem neonatal);
- Estabelecimento de parceria com o "Medicina Preventiva", realizando coletas domiciliares para os pacientes atendidos pelo programa de gerenciamento de pacientes crônicos daquele serviço;



- Estabelecimento de parceria com o Unimed Lar, realizando todas as coletas dos pacientes atendidos por aquele serviço, melhorando assim a qualidade do atendimento aos pacientes e médicos do programa;
- Realização de mapeamento dos processos operacionais e administrativos do Laboratório, visando a futura certificação externa dos processos pré e pós-analíticos;
- Consolidação dos processos de gerenciamento de resultados por meio da análise mensal de indicadores de desempenho e tratamento de não conformidades de processo, envolvendo todos os colaboradores do Laboratório:
- Implantação de comitê interno de controle de despesas indiretas envolvendo colaboradores do Laboratório:
- Aumento da participação de mercado para 24% em 2008, saindo de participação de 20% no ano anterior.

Resultados conquistados:

Comparativo / Exames



CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO UNIMED (CIAU)



Os Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) são unidades que disponibilizam a realização de vários serviços aos clientes Unimed

Fortaleza, especialmente àqueles do Unimed Núcleos, onde recebem atendimento personalizado voltado para a promoção e assistência à saúde.

Nos CIAUs, são realizadas consultas médicas em diversas especialidades, pequenas cirurgias, ECGs, curativos, retiradas de pontos, posto de coleta de exames laboratoriais do Laboratório e medicações, dentre outros. Além das atividades assistenciais, também são oferecidos os seguintes atendimentos administrativos: Central de Atendimento ao Cliente – para intercâmbio, contratos, apoio ao cliente, autorizações e perícia médica.

Os centros oferecem as especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Cirurgia Geral, Otorrinolaringologia, Ginecologia/Obstetrícia, Traumatologia/Ortopedia, Cardiologia e Dermatologia.

Em 2008, o atendimento dos centros foi ampliado, com a inauguração da unidade Parangaba e a implantação dos serviços de nutrição e fonoaudiologia. Foram realizados trabalhos de

revisão e atualização do Guia Núcleos e Fórum de Atendimento ao Cliente, que treinou 50 colaboradores das unidades.

Além destas, outras inovações destacaram-se durante o ano: a elaboração dos Procedimentos Operacionais Padrões – POPs, em parceria com a ASDEN, a implantação do Sistema MV NÚCLEOS, a estruturação da Central de Marcação de Consultas – realizadas pelo SAC, e a implantação do Ponto BIO, por meio do qual o registro da produção médica é realizado de forma *on-line*.

Todos estes diferenciais possibilitaram a ampliação do quantitativo de clientes, assim como a ampliação das taxas de resolutividade do atendimento.

Evolução da quantidade de clientes do Plano Unimed Núcleos



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Por estes motivos apresentados anteriormente, os clientes Unimed Fortaleza demonstram alto grau de satisfação. Segundo a Pesquisa de Satisfação realizada com os clientes atendidos na rede credenciada, CIAU, emergência e centro de imagens do HRU e Laboratório da rede própria, o índice de satisfação com os serviços prestados pela Unimed Fortaleza é em média de 87,9%.

O levantamento visou medir o nível de satisfação de quem utiliza os serviços da Unimed Fortaleza, abrangendo itens como tempo de espera, atendimento durante a consulta, estrutura física, dentre outros, e foi promovida pela Gerência de Atendimento e área de Desenvolvimento de Produtos e Pesquisas da Unimed Fortaleza.

A pesquisa foi realizada por telefone com clientes que utilizaram os serviços da rede própria e credenciada entre janeiro e março de 2008. Na rede própria, a pesquisa apontou satisfação geral de 83,7%, com destaque para o índice de satisfação no HRU, de 93,11%, laboratórios, de 91,69%, e CIAU, de 76,47%. Já na rede credenciada, os resultados apontaram satisfação geral de 92,53%, além dos índices de 89,60%, para hospitais, e 95,58%, para laboratórios.

COMBATE À DENGUE

Diante do risco de uma epidemia de dengue no Estado, a Unimed Fortaleza elaborou um conjunto de ações emergenciais para o combate à doença, atenta ao bem-estar dos seus 327 mil clientes. As ações envolveram a ampliação do quadro de profissionais do Hospital Regional Unimed, funcionamento de leitos extras no HRU,



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 39 03.02.09 10:27:37

de dengue e implantação de pronto-atendimento em consultas e medicações de urgência nos CIAUs da Parangaba

exclusivamente para pacientes com diagnóstico

da Parangaba e Oliveira Paiva. Além disso, a rede credenciada dará prioridade a procedimentos de urgência e emergência.

40



Foram promovidos treinamentos para médicos e profissionais de enfermagem para capacitação sobre diagnóstico da dengue. Em paralelo, as equipes de atendimento domiciliar do Unimed Lar capacitaram cuidadores de 360 famílias para a sensibilização das ações de prevenção da dengue e eliminação dos focos do mosquito em suas residências.

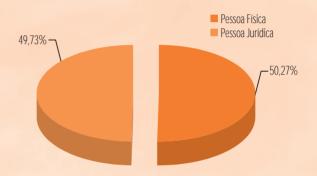
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE VIDAS ATENDIDAS

Em relação ao trabalho de vendas dos planos, destacam-se ações empreendidas para:

- Viabilização e geração de 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 coparticipação;
- Continuidade da utilização da metodologia de reajuste adotada no mercado atual, sugerida pela Strategy Consultoria;
- Foco na implantação da coparticipação e estratificação de faixas etárias nos contratos
 Pessoa Jurídica, nas datas de reajuste contratual;
- Acompanhamento contínuo do desempenho da carteira de clientes;
- Continuidade da adoção do Medicina Preventiva nas empresas clientes;
- Visitas ao HRU e CIAU com os clientes.

Como resultado, a Cooperativa registra 1.563 contratos com pessoas jurídicas renegociados.

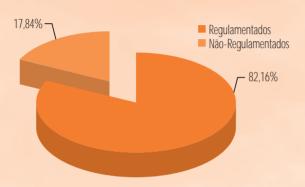
Distribuição dos Clientes por Tipo de Pessoa



Tipo de Pessoa	Quantidade de Clientes
Pessoa Física	163.938
Pessoa Jurídica	163.273

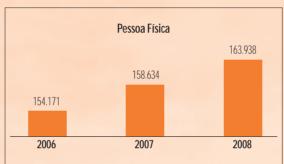
Comentário: Foco nas vendas corporativas, garantindo crescimento de 8,71% nos planos de Pessoa Jurídica, em relação a 2007.

Distribuição dos Clientes em Planos Regulamentados e Não-Regulamentados



Tipo de Plano	Quantidade de Clientes				
Regulamentados	268.873				
Não-Regulamentados	58.338				

Evolução da Carteira de Clientes



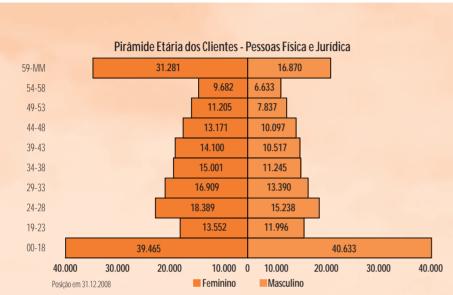








1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 41 03.02.09 10:27:42



Comentário: 56% dos clientes Unimed Fortaleza são do sexo feminino enquanto 44% são do sexo masculino. A faixa de menor custo assistencial (até 18 anos) possui 24,48% do total de clientes enquanto a de maior custo (acima de 59 anos) possui 14,72%.



Comentário: o saldo da Carteira de Clientes da Cooperativa mostra, ao final do ano, um crescimento de aproximadamente 6%.

Força de vendas com novo recurso tecnológico: desenvolvimento de mais um recurso para impulsionar as vendas da Unimed Fortaleza – a transmissão de propostas por meio do recurso de Infra-vermelho (IRd). Com a utilização deste recurso, a força de vendas da Unimed, no que diz respeito à venda de planos de saúde, tem a possibilidade de enviar as propostas para a operadora sem a necessidade do comparecimento do vendedor à loja da Unimed Fortaleza, tornando possível a chegada imediata desta proposta.

PROJETOS TECNOLÓGICOS INOVAM NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Buscando facilitar e melhorar cada vez mais o atendimento aos clientes Unimed Fortaleza, a Cooperativa, por meio da Tecnologia da Informação, desenvolveu uma série de projetos em 2008. Confira as principais ações:

Solução integrada para atendimento ao deficiente auditivo

Em atendimento ao Decreto nº 6.523, do Governo Federal, foi adquirida uma ferramenta que permite o atendimento automático e telefônico pelo SAC às pessoas com deficiências auditivas.

Projeto de Virtualização dos Servidores

Iniciado em 2007 e continuado em 2008, o projeto de Virtualização otimizou o uso dos recursos computacionais e agilizou o atendimento de novas demandas de serviços, bem como reduziu os custos de contratos com manutenção, licenças de softwares, consumo de energia e refrigeração dentre outras melhorias.

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

Durante o ano, promoveu-se uma ampla atualização das informações cadastrais dos clientes da Unimed Fortaleza. Na área de cadastro, estão sendo desenvolvidos trabalhos de enriquecimento de dados de forma contínua, buscando, ainda mais, fornecer informações rápidas, seguras e tempestivas sobre os clientes, além de atender ao rigor das normas emanadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. A inovação foi trazida pela Diretoria Financeira.

Na área de cadastro, estão sendo desenvolvidos trabalhos de enriquecimento de dados de forma contínua.

43



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 43 03.02.09 10:27:45



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008





A coordenação de educação cooperativista promove programas e jornadas voltados para o entendimento da história, doutrina, princípios e horizontes do cooperativismo.

46

O fortalecimento do médico cooperado faz parte da missão da Unimed Fortaleza, que tem promovido uma relação de incentivo e valorização dos "verdadeiros proprietários do negócio". Um relacionamento baseado na transparência e credibilidade que conta com 50% dos médicos ativos na cidade, totalizando 3.556 médicos cooperados. Estes números garantem à Unimed Fortaleza, a 5ª colocação do país em números de profissionais médicos, no Sistema Unimed. Dados que refletem a confiança no trabalho desenvolvido.

Em 2008, esta relação foi impulsionada por meio de novas atividades e ampliação daquelas já desenvolvidas. Confira as principais ações:

INCENTIVO AO APRIMORAMENTO TÉCNICO

Voltada primordialmente a enriquecer o conhecimento de médicos e outros profissionais relacionados à Cooperativa, a Universidade Unimed Fortaleza promoveu, em parceria com instituições de ensino, cursos de pós-graduação e extensão,

dentre outros, com vistas ao desenvolvimento profissional e a educação continuada.

Em 2008, foram mais de 1.030 alunos, entre eles cooperados, dependentes, colaboradores e atendentes de médicos cooperados que participaram de diversas ações de capacitação. Em parceria com a Universidade Federal do Ceará, a Universidade Unimed concluiu e iniciou novas turmas dos cursos de:

- Auditoria para Profissionais da Saúde;
- Gestão Hospitalar e Organizações da Saúde.

A Universidade também realizou capacitações de:

- Cooperativismo para novos cooperados;
- Formação de Conselheiros Fiscais;
- Informática (para os softwares de Windows, Word, Excel, Power Point, Internet, Outlook, Access e Corel Draw);
- Inglês Regular;
- Entre outros.

Ainda com relação às atividades voltadas para o aprimoramento técnico do médico cooperado, a

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 46 03.02.09 10:27:48

Unimed Fortaleza promoveu o I Workshop sobre Utilização de Antimicrobianos, o III Seminário de Saúde e Segurança do Trabalho (promovido pelo Serviço Especializado em Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho) e uma videoconferência para demonstração teórica e prática da utilização de produtos de prótese e órtese (numa parceria entre o Hospital Regional Unimed e a empresa Ortogênese).

Na mesma linha, a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar do HRU realizou Reunião Científica anual, e as coordenações das Unidades de Terapia Intensiva promoveram reunião Científica no Centro de Estudos do HRU, sobre o tema "Medidas de Prevenção para Infecção Hospitalar".

COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA

Implantada na Unimed Fortaleza, em março de 2008, é uma unidade estratégica, que visa difundir conhecimentos, hábitos e habilidades que possibilitem a vivência do Cooperativismo. A coordenação promove programas e jornadas voltados para o entendimento da história, doutrina, princípios e horizontes do cooperativismo, e, em particular, das dimensões e funcionamento da Unimed Fortaleza, proporcionando atitudes que promovam a motivação, cooperação e satisfação dos médicos cooperados.

Com a missão de desenvolver a educação cooperativista, fornecendo informação necessária para que os cooperados possam se conduzir com o sentimento cooperativista na Unimed Fortaleza, a coordenação tem dentre os seus valores a aproximação do cooperado e de sua Cooperativa, promoção da convivência entre os cooperados, difusão de conhecimento de interesse dos cooperados, difusão dos setores e processos da Unimed Fortaleza, entre os cooperados, e excelência, eficiência e eficácia em todas as ações. Desta forma realizou:

Jornada da Unimed Fortaleza

Com o objetivo de reunir os cooperados e realizar uma prestação de contas das diretorias, em

setembro de 2008, aconteceu a I Jornada da Unimed Fortaleza, no Seara Praia



Hotel, com a participação de 138 cooperados.

Bom-Dia Cooperado

Reúne os médicos aniversariantes do período em um café da manhã. A ação conta com a participação da Assessoria de Imprensa e Comunicação da Unimed e foram realizados sete eventos com a presença de 675 cooperados no ano de 2008.





1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 47 03.02.09 10:27:52

Conheça Sua Cooperativa

Convidado a fazer uma visita à Unimed, o cooperado é recebido pelo presidente, Dr. Mairton Lucena, assiste uma apresentação sobre a Cooperativa e depois é apresentado aos setores da



Sede. Na sequência, segue de micro-ônibus para fazer um tour no HRU e o encontro é encerrado com um *happy hour*, na Sede da Unimed. A visita é remunerada e a cada 30 minutos, o cooperado recebe o valor de uma consulta. Foram realizadas onze edições do programa, de abril a dezembro de 2008, totalizando a presença de 205 cooperados.



Assembleia Geral Extraordinária

Em dezembro de 2008, a Coordenação de Educação Cooperativista foi responsável pela logística da AGE, quando 400 médicos cooperados se reuniram no hotel Vila Galé para tomada de decisões e alterações no Estatuto da Cooperativa.

APOIO CONSTANTE AO MÉDICO COOPERADO

Na busca de auxiliar o desenvolvimento das atividades dos médicos cooperados, a Unimed Fortaleza, em 2008, foi responsável pela realização de quatro turmas do curso para Atendentes de Médicos Cooperados, por meio da Universidade Unimed Fortaleza, que beneficiou 320 atendentes.

Em janeiro, com participação de 849 atendentes, a Cooperativa promoveu o 4º Dia da Atendente, o evento teve uma programação exclusiva para as atendentes dos médicos cooperados, com palestras sobre atendimento, sorteios, distribuição de brindes, dança, show temático, desfile de moda e almoço comemorativo. Foi lançada também a Campanha de

Incentivo das Atendentes dos Cooperados.

O encontro faz parte do programa "Valorização e
Motivação da Atendente", mantido pela Unimed de
Fortaleza, que também oferece cursos às atendentes
dos médicos cooperados, ao longo do ano.



COMEMORAÇÃO AO DIA DO MÉDICO

Promovida em comemoração ao Dia do Médico, a **II Corrida Unimed Fortaleza**, realizada na Avenida Beira Mar, contou com a participação de 1.300 participantes. Os atletas concorreram a R\$ 10 mil em premiações. Além do prêmio em dinheiro, todos

os participantes que chegaram, dentro do limite de tempo da prova, receberam medalhas. O evento também estimulou a prática de responsabilidade socioambiental, com a doação de uma lata de leite em pó em prol do Iprede. Durante o evento, foram arrecadadas 500 latas.





COMUNICAÇÃO COM COOPERADOS

Além das diversas ações apresentadas, a Unimed Fortaleza investe na elaboração de publicações, por meio da Assessoria de Imprensa e Comunicação, que proporcionem aos cooperados o acesso às informações sobre os resultados, inovações e eventos realizados, dentre outros temas.

Com periodicidade bimestral o **Unimed em Dia** aborda assuntos como os resultados da
Cooperativa, os benefícios para o cooperado, os
investimentos na rede própria, os novos projetos e
ações, os cenários da saúde suplementar e o perfil
dos médicos cooperados.

Em suas oito páginas, os cooperados leem seções fixas como: Palavra do Presidente, Quem faz a Unimed, Conheça sua Cooperativa, Comitês de Especialidades e Indicadores da Cooperativa.

O **Unimed em Pauta** destina-se a trazer informações sobre as novidades da Cooperativa, serviços e produtos oferecidos, cobertura de

eventos e dicas de saúde para cooperados, clientes e sociedade. Este é publicado semanalmente, no jornal O Povo, aos domingos.



Os cooperados também recebem o **Informativo** do Conselho Fiscal. O jornal é uma publicação independente, que tem periodicidade trimestral e aborda temas como os resultados do trabalho do Conselho Fiscal, a análise do resultado financeiro, juntamente com o balanço do trimestre, como também críticas ou sugestões à gestão da Cooperativa.

Os cooperados também podem acessar informações sobre as diversas ações que ocorrem na Unimed Fortaleza, por meio do **Portal da Cooperativa**, com área exclusiva e restrita ao Cooperado.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 49 03.02.09 10:28:01

CONFRATERNIZAÇÃO DO FIM DO ANO DOS MÉDICOS COOPERADOS

Mais de três mil pessoas renderam-se aos encantos mexicanos da "¡Arriba México!", realizada pela Unimed Fortaleza no dia 13 de dezembro, no La Maison Dunas. A festa temática comemorou uma das maiores vitórias da Cooperativa: seus 30 anos de existência no mercado cearense.

"¡Arriba México!" foi uma festa com muito glamour, animação e surpresas, com a representação minuciosa de cada detalhe do país homenageado. Celeiro de mistura étnica, conhecido pela valorização da cultura dos povos antigos, o México é um país que encanta. Seja pelas ruínas e pirâmides maias, pelos traços da colonização espanhola, pelas bandas de mariachis, ou ainda pelo espírito indígena e a cozinha com temperos

marcantes. O evento contou com a animação da cantora baiana Daniela Mercury. A cada ano, a Festa dos Cooperados vem superando a expectativa dos participantes graças a um trabalho que envolve muita pesquisa, dedicação e criatividade, a fim de retratar com riqueza de detalhes a cultura escolhida para a nossa confraternização.



Nas edições anteriores, já foram contemplados a China, Índia, Grécia, Espanha e continente africano, sempre levando os médicos cooperados a uma verdadeira viagem pela cultura dos países escolhidos, além de muita música e diversão garantida.





PRINCIPAIS NÚMEROS

Primando por valores como respeito, confiança, ética, transparência e consciência coletiva, a cada ano, a Unimed Fortaleza amplia o número de cooperados. Ao final de 2008, 3.556 médicos faziam parte da Cooperativa, um crescimento de 2,6% em relação ao ano anterior.

Esta valorização se demonstra em conquistas, como o aumento do valor médio pago ao cooperado pela consulta em consultório, que se elevou para R\$ 45,00 e em resultados, a exemplo da ampliação da remuneração média anual do cooperado ativo para R\$ 5.426,14.

A seguir, outros destaques do ano.



Comentário: O aumento de clientes tem proporcionado a entrada de novos cooperados na Unimed Fortaleza, sendo resquardado um índice ideal entre 90 a 100 clientes por Cooperado Ativo.



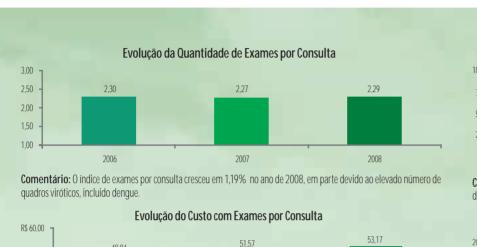
Comentário: A Unimed Fortaleza é hoje o maior mercado de trabalho para médicos no Estado do Ceará.

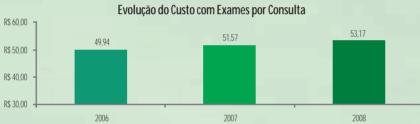


Comentário: Com a constante política de valorização do ato médico, bem como o aumento da carteira de clientes, a quantidade de consultas pagas aos cooperados cresceu 6,86% no ano de 2008, resultando em uma média mensal de 147.500 consultas.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 51 03.02.09 10:28:18





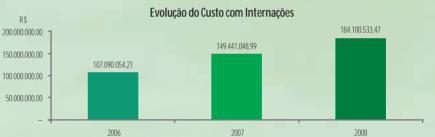
Comentário: O crescimento de 3,10% no custo com exames complementares por consulta está dentro do esperado.



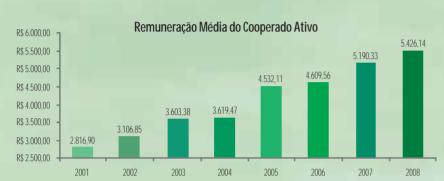
Comentário: O surgimento de novos tratamentos, bem como o aumento do custo com medicamentos utilizados em terapias, ocasionou um crescimento de 9,03% em relação ao ano de 2007.



Comentário: A diminuição do número de internações deveu-se à política de desospitalização implantada no 2º semestre de 2007, incluindo as ações de promoção de saúde e atendimentos domiciliares.



Comentário: O crescimento do custo com internações ocorreu devido ao aumento da carteira de clientes, a implantação de novas tecnologias em saúde e aos reajustes contratuais com os prestadores.



Comentário: A Cooperativa cumpre assim um dos principais objetivos estratégicos que é a valorização contínua do ato médico. A Unimed Fortaleza já é a principal fonte de renda da maioria dos seus cooperados.



Comentário: A valorização do médico cooperado faz parte da missão e visão da Cooperativa, como demonstra o gráfico da produção paga, onde é registrada a evolução de 141,39% entre 2001 e 2008.



Comentário: A Unimed Fortaleza tem trabalhado para viabilizar os consultórios médicos, mantendo uma política de valorização contínua da consulta médica, sendo assim a principal aliada da classe médica na luta pelo reajuste dos honorários com outros planos de saúde.

Distribuição dos Cooperados por Faixa de Remuneração Média Mensal

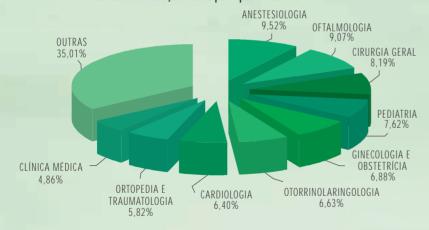
Faixa	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
R\$ 0.00 a R\$ 1.000,00	1.358	1.239	1.159	1.213	1.114	1.277	759	702
R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00	854	876	832	776	827	829	703	679
R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00	398	417	457	473	475	494	496	518
Acima de R\$ 5.000,00	376	447	612	688	894	848	1.046	1.184





Comentário: Em 2008 houve um crescimento nominal na média mensal de remuneração do Cooperado, destacando uma melhor distribuição nas diversas faixas de Remuneração.

Percentual da Produção Médica por Especialidade no Ano de 2008



Comentário: Não houve mudanças substanciais na distribuição da remuneração médica por especialidade no ano de 2008.

Nota: Com a implantação de um sistema de gestão para fornecimento de informações da Cooperativa, alguns indicadores tiveram seus valores revistos para que os mesmos pudessem ser comparáveis.

BENEFÍCIOS PARA O COOPERADO

Você, cooperado Unimed Fortaleza, tem inúmeros motivos para saber que está investindo no melhor negócio. Estes são os benefícios concedidos somente àqueles que fazem parte desta Cooperativa:

- Isenção do plano Multimédico Plus para os cooperados acima de 65 anos e com 20 anos de Cooperativa;
- 50% de desconto na mensalidade do cooperado no Plano Multimédico Plus (subsídio de 73%);
- Seguro Plano de Saúde 5 anos de cobertura;
- Seguro Acidentes Pessoais;
- · Seguro Garantia Funeral;
- PAM (Plano de Auxílio por Morte);
- Aumento da consulta de 7,14%;
- Valorização dos Procedimentos Médicos para CBHPM 15%;
- Consulta bonificada;
- · Férias remuneradas;
- Fundo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais.

APOIO AO COOPERADO

Divisão de Relacionamento com o Cooperado

Em 2008, o setor atuou principalmente no favorecimento do relacionamento com o cooperado, por meio do acolhimento de suas solicitações e da busca

de soluções para as situações rotineiras, de sua atividade como cooperado da instituição, prestador e usuário do plano de saúde, assegurando à provisão de informações e interlocução com a gestão, com vistas a consolidar a noção de pertencimento do cooperado em relação à Cooperativa.

Com o intuito de implementar melhorias no atendimento, foi realizada a contratação de duas funcionárias, preferencialmente, para atendimento telefônico. Em relação ao atendimento presencial, dirigido aos cooperados, dependentes e atendentes dos médicos, a Unimed Fortaleza realizou, em média, 1.400 atendimentos/mês.

Prestação de serviços

Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se orientar e esclarecer os cooperados e suas atendentes para a cobrança dos honorários de serviços.

O apoio ao cooperado Unimed Fortaleza atua principalmente na interlocução e encaminhamentos de solicitações dos cooperados junto à Diretoria,

Presidência ou quaisquer setores da Cooperativa.

Além disso, atua no recebimento e encaminhamento ao Conselho Técnico de currículos para participação nos processos seletivos para o preenchimento de vagas nas unidades da rede própria (HRU, CIAUs, Unimed Lar e Unimed Urgente).

O Apoio ao Cooperado também é responsável pela recepção dos novos cooperados e seu cadastro junto à Cooperativa. Em 2008, 107 médicos ingressaram na Unimed Fortaleza.

DIFERENCIAIS E VANTAGENS PARA O COOPERADO

Plano MULTIMÉDICO PLUS

A Unimed Fortaleza oferece aos cooperados várias opções de planos de saúde, dentre estas o Multimédico Plus, desenvolvido para médicos cooperados e seus dependentes. A mensalidade é subsidiada em 73% e, para o titular, é concedido 50% de desconto sob este valor, como também oportunizar coberturas exclusivas, como a gratuidade da Unimed Urgente.

Havendo perda da condição de dependência do filho, no plano do cooperado, é concedida uma tabela diferenciada, com um desconto especial de 20%, até atingir 30 anos, quando da realização de um novo plano Unimed. Em 2008, foram realizados 23 novos planos com este benefício para filhos de cooperados.

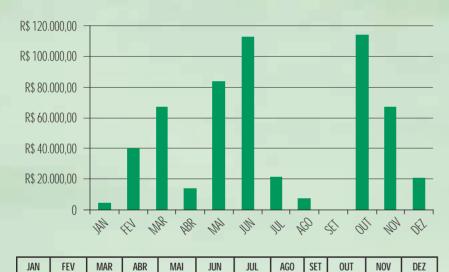
Isenção da mensalidade do plano MULTIMÉDICO PLUS

O cooperado com mais de 65 anos de idade e 20 anos de Cooperativa, sendo a mais de cinco anos usuário do plano Multimédico Plus passa a usufruir isenção do pagamento de sua mensalidade. Foram 113 médicos agraciados com o benefício da mensalidade gratuita.



Fundo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) – O fundo OPME, custeado pela Cooperativa, objetiva a cobertura para eventuais utilizações de órteses, próteses importadas e medicamentos especiais pelo cooperado, cuja cobertura não esteja prevista no plano de saúde.

A utilização do fundo OPME em 2008 se deu como se vê na planilha abaixo:



Comentário: O lançamento dos valores se dá em função do recebimento das notas fiscais após a realização dos procedimentos.

112.470,50

21.270,90

7.130,00

113.755,90

TOTAL

66.915,00

552.745,40

21.000,00

84.046,00

Reembolso

O ressarcimento de despesas de procedimentos médicos, por meio do Reembolso, ocorreu em 2008 conforme discriminação abaixo.



JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AG0	SET	OUT	NOV	DEZ
10.865,35	4.468,00	397,00	7.697,55	1.914,32	2.055,58	10.944,60	13.382,02	4.222,73	5.226,49	6.997,47	998,50
								TOTAL	69.16	9,61	

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

39.935,00

67.345,10

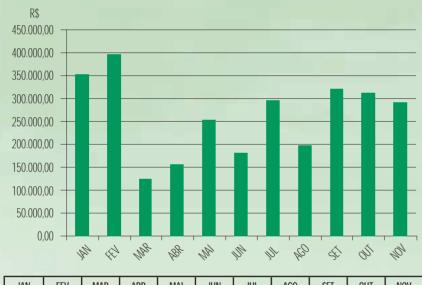
14.275,00

4.602,00

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 56 03.02.09 10:28:28

Férias remuneradas

Benefício concedido ao médico cooperado de forma opcional e não cumulativa, cuja obtenção se dá por meio de uma solicitação prévia de 60 dias. O valor concedido é uma média de 70% das doze últimas produções do cooperado e a solicitação é concedida para todos os meses, excetuando dezembro.



I	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AG0	SET	OUT	NOV
	352.297,21	396.257,16	123.819,54	157.282,92	254.173,75	254.173,75	294.730,90	294.730,90	321.455,49	311.632,33	290.762,06
									TOTAL	2.883.	533,46

Nota: A exemplo de dezembro, a partir de 2009, o mês de fevereiro foi excluído do beneficio, sendo respeitado apenas os pedidos dos cooperados que no ato da normalização haviam solicitado o referido mês para gozo de férias.

Seguro Plano de Saúde - 5 anos de cobertura

Benefício que garante aos dependentes regularmente inscritos na Unimed Fortaleza, a obtenção dos serviços previstos no contrato, pelo prazo de cinco anos, após o falecimento do titular, usuário principal, independente de qualquer pagamento a título de prestação mensal.

PAM (Plano de Auxílio por Morte)

Conforme define o art. 99, do Regimento Interno da Cooperativa, é um benefício exclusivo aos médicos cooperados que garante, atendidos os requisitos regimentais, os direitos dos beneficiários escolhidos pelo cooperado ou na ausência destes dos herdeiros legais, de receberem o valor correspondente a uma consulta de cada cooperado que teve produção no mês do óbito do cooperado falecido.

Seguro Acidentes Pessoais

O Seguro Acidentes Pessoais garante indenização para o cooperado, no valor de R\$ 150.000,00 em caso de invalidez total ou parcial permanente por acidente.

Seguro Garantia Funeral

Este benefício garante à família do cooperado falecido, o direito de receber o valor de R\$ 2.500.00.





RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008





A Unimed Fortaleza busca fortalecer as estruturas de trabalho para alcançar as metas e objetivos, aliados ao desenvolvimento das equipes de trabalho.

Na Unimed Fortaleza são 1.738 empregos diretos, em suas diversas unidades. Para fortalecer este relacionamento de confiança, valorização e reconhecimento do colaborador, a Cooperativa promove uma série de atividades que proporcionam bem-estar e possibilidades de crescimento profissional. Seguem programas e ações realizadas, em 2008:

PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO

Com o foco na educação continuada, a Unimed Fortaleza vem desenvolvendo a capacitação de seus colaboradores, em parceria com entidades externas e os próprios colaboradores, que integram o quadro de multiplicadores do conhecimento da Unimed Fortaleza, além dos integrantes da Assessoria de Desenvolvimento Organizacional - ASDEN.

A missão, os valores e os desafios estratégicos da Unimed Fortaleza em 2008, funcionavam com indicadores e *inputs* que sinalizavam a necessidade de priorizar a estruturação e disponibilização de um modelo de educação corporativa, que contemple o adequado desenvolvimento e aperfeiçoamento das competências e habilidades de seus colaboradores e cooperados, alinhada às metas e objetivos organizacionais a serem alcançados.

Em 2008, todos os cursos e programas de capacitação ofertados pela Unimed Fortaleza visavam impactar significativamente no desenvolvimento de um perfil de gestores e colaboradores, dotados de uma postura orientada a resultados, ao auto-desenvolvimento e à aprendizagem contínua.

Sendo assim, neste ano, foram ministrados 378 cursos perfazendo uma carga horária total de 37.581 h/aula, o que representa um valor de R\$ 22,10 h/aula acumulado por colaborador. Destacam-se algumas ações de desenvolvimento

60

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 60 03.02.09 10:28:33

que consolidam o modelo de educação continuada da Unimed:

Semeando o Saber – Programa de Desenvolvimento de Estagiários de Nível Médio e Aprendizes

Pensando na possibilidade de aproveitamento de aprendizes no quadro funcional, com o término do contrato de aprendizagem, a ASDEN, por meio do Programa de Capacitação de Aprendizes e Estagiários de Nível Médio, prepara essas pessoas, desenvolvendo habilidades e atitudes necessárias para um bom profissional. A prática fortalece a política de retenção de talentos, além de formar profissionais alinhados à cultura da organização. Em 2008, o projeto capacitou 29 pessoas.

Construindo Talentos em Gestão – Líderes em potencial

Direcionado aos líderes em potencial, no intuito de oferecer um espaço para refletirem sobre seus papéis, suas limitações e potencialidades, facilitando assim, uma maior conscientização para futuros direcionamentos na condução de equipes e processos decisórios. Em 2008, 30 colaboradores



foram atendidos pelo projeto, gerando 852 horas de treinamento.

Programa de Desenvolvimento de Liderança – PDL

Com o objetivo de desenvolver e formar lideranças quanto à capacitação de competências relativas aos resultados, gestão de pessoas e cooperativismo,

alinhados aos objetivos estratégicos da Unimed Fortaleza, o PDL é um dos principais programas de desenvolvimento da Unimed por ter uma proposta voltada para a capacitação das lideranças. Ponto de partida para a garantia e consolidação do processo de aprendizagem organizacional, bem como pelo aporte financeiro dispensado ao programa, estratégia adotada visando assegurar um excelente nível para o projeto pedagógico proposto.

Em 2008, focado na melhoria contínua para a realização do programa, a Unimed Fortaleza celebrou um convênio de cooperação com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Ceará – SESCOOP/

CE. A parceria representa, para a Unimed Fortaleza, além da colaboração na execução do Plano de Trabalho, a real possibilidade de captar aproximadamente 57% dos recursos necessários para

a realização do PDL. Contou com a participação de pelo menos 120 gestores, gerentes e





1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 61 03.02.09 10:28:35

coordenadores lotados nas diversas unidades de negócio da Cooperativa.

A edição 2008 foi formatada com base em três focos: estratégico, técnico e comportamental, abordando assuntos de gestão cooperativista, estratégia organizacional, balanced scorecard, orientação para o cliente, logística, dentre outros, e contando com a facilitação de profissionais reconhecidos nacionalmente, que abordaram temas relevantes distribuídos em 11 módulos, perfazendo uma carga horária total de 88 horas.

Times de Excelência

Tendo em vista o cenário da constante necessidade de atender inúmeras demandas e desafios, no intuito de se manter competitiva no mercado, a Unimed Fortaleza busca fortalecer as estruturas de trabalho para alcançar as metas e objetivos, aliados ao desenvolvimento das equipes de trabalho. Desta forma, foi idealizado o Programa Time de Excelência, o qual objetiva desenvolver equipes de trabalho, a partir da exposição de suas forças e fraquezas

técnicas, estruturais e comportamentais, além da identificação de um plano de melhoria para o desenvolvimento das equipes e do sistema em que estão inseridas.

Desenvolvido no HRU, com as equipes das UTIs, bem como com a equipe de Auditoria Interna da Operadora, a ação oferece um espaço para que estas equipes possam ampliar a visão sobre si mesmas e sobre o impacto de suas ações na organização. É fundamental para que o processo de engajamento seja consolidado.

Em 2008, participaram 26 colaboradores.

Gerenciamento da Rotina do Dia-a-dia - GRD

O curso faz parte de um projeto de suporte ao Planejamento Estratégico, sendo formatado para qualificar todos os colaboradores de nível técnico e operacional em conhecimento gerencial, necessário para a consolidação e fortalecimento do modelo de gestão da Unimed Fortaleza.



O GRD foi concebido com carga horária de 8 horas e metodologia voltada para a aplicação das ferramentas de solução de problemas, bem como para a aplicação do método de gerenciamento PDCA – Planejar (Plan), Executar (Do), Avaliar (Check) e Atuar (Action). Em 2008, as capacitações envolveram 529 colaboradores, em 32 turmas, com carga horária total de 3.396 horas de treinamento.

Programa de Multiplicadores do Conhecimento

Coordenado pela ASDEN, desde 2005, a iniciativa tem o objetivo de formar colaboradores por meio de cursos para disseminar conhecimentos

e práticas estratégicas de gestão, focadas no desenvolvimento das competências e talentos humanos, necessários à manutenção e alcance das metas organizacionais. Em 2008, foram promovidas



três turmas de capacitação, incluindo o curso de Didática. O esforço representou a formação de 57 colaboradores, perfazendo a carga horária de formação de 506h.

A contribuição efetiva da ação dos multiplicadores, neste ano, somou um total de 5.112 horas – referente a 32 turmas do curso de GRD, 5 Excel I e 2 Excel II, resultado bastante significativo por representar a capacitação de 529 funcionários

(432 em GRD e 97 em Excel). A Unimed reconhece o excelente trabalho dos multiplicadores que agregam real valor quanto ao desenvolvimento e crescimento da Cooperativa.

Programa de Incentivo à Educação Formal

Em 2008, a Cooperativa aprovou o Programa de Incentivos Financeiros para cursos de pósgraduação (Especialização e Mestrado profissional) aos colaboradores da Unimed Fortaleza.

O Programa de Incentivo à Educação Formal irá beneficiar colaboladores que tenham vínculo de dois anos, no mínimo, e 20 anos, no máximo, na Cooperativa e gestores contratados pela Unimed Fortaleza, por meio de contrato de PJ que prestam serviço à Cooperativa há mais de dois anos.

Os programas dos cursos devem estar alinhados aos objetivos estratégicos da Unimed e às necessidades de desenvolvimento profissional. O programa, aprovado no segundo semestre deste ano, já disponibilizou 984 horas de capacitação.

CARREIRAS E REMUNERAÇÕES



Com o objetivo de implantar uma cultura voltada para o desempenho, a ASDEN realizou o processo de Avaliação de Desempenho de seus colaboradores, que foram avaliados com base nas competências profissionais da organização, em suas dimensões organizacional, funcional e individual, que agrupam, respectivamente, competências voltadas para o desempenho da organização, ao desempenho das funções e dos comportamentos dos indivíduos.

Os colaboradores foram sensibilizados, houve a aplicação da ferramenta de avaliação e o *feedback* por parte dos gestores. Os gestores preencheram



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 63 03.02.09 10:28:41

64

o plano de desenvolvimento consolidado de suas equipes que alimentará as ações de capacitação.

Em relação à atualização do Plano de Cargos e Salários, a Unimed promoveu a atualização do plano da Cooperativa, revisando as nomenclaturas dos cargos e realizando pesquisa salarial. O objetivo é renovar o formato de gestão de carreiras da Cooperativa adequando-o às práticas modernas do mercado.

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

Com o objetivo de melhorar a qualidade de vida no trabalho, no que diz respeito à saúde

(física e mental do colaborador), a ASDEN desenvolve o programa de massoterapia e musicoterapia.

A massoterapia é promovida em parceria com a ALDEIA ZEN e a musicoterapia acontece



no Hospital Regional Unimed, e ambas promovem o conforto espiritual e mental de pacientes e colaboradores.

Em relação aos planos de saúde, com o objetivo de rever os benefícios aos profissionais, a Unimed Fortaleza ampliou o benefício do plano de saúde aos dependentes dos colaboladores e aos estagiários. A ação foi possível, com a valorização da rede própria de atendimento, o que também promoveu aumento de vidas para serem atendidas pelos cooperados. O plano conta com a participação financeira de 20%, pelos empregados, sobre consultas e exames realizados.

DIAGNÓSTICO DA CULTURA ORGANIZACIONAL

Preocupada em identificar como os fenômenos organizacionais contribuem para a formação da cultura da empresa, a Cooperativa realizou um Diagnóstico da Cultura da Unimed Fortaleza, envolvendo colaboradores da Operadora e recursos próprios. A ação está diretamente relacionada ao

objetivo estratégico, que visa "adequar as pessoas ao perfil de competências do novo modelo de gestão".

Neste diagnóstico, são tratadas questões relevantes quanto à satisfação dos colaboradores para com a Cooperativa, nível dos valores, focalizando a maneira como as situações são tratadas na Organização, quais as crenças dos profissionais sobre a realidade em que estão inseridos e como são percebidas as políticas que norteiam a empresa na atualidade.

AÇÕES BUSCAM INCENTIVAR E VALORIZAR O COLABORADOR

Realização de eventos

A Unimed Fortaleza investe em ações de incentivo e envolvimento dos colaboradores, por meio de campeonatos de futebol, eventos de comemoração em homenagem ao Dia dos Pais e Dia das Mães, dentre outros.

Projeto de Reconhecimento ao Colaborador

Buscando a valorização dos colaboradores, o Projeto de Reconhecimento ao Colaborador premia os eleitos pelo grupo, divididos por Diretoria ou unidades – Sede, Central de Atendimento, Laboratórios, CIAUs, Unimed Lar e Unimed Urgente.





Bom Dia Colaborador

A ação visa aproximar a presidência dos colaboradores, por meio de encontros bimestrais, onde são comemorados os aniversariantes do período. A ação é desenvolvida numa parceria entre a Assessoria de Desenvolvimento Organizacional (ASDEN), Gerência de Marketing e Assessoria de Comunicação.





A Unimed
Fortaleza investe
em ações de
incentivo e
envolvimento dos
colaboradores.

65



66

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Fortaleza realiza a Confraternização dos Funcionários. O evento reúne colaboradores de todas as unidades de negócio da Cooperativa e é marcado por muita animação e descontração.

Em 2008, cerca de 3.000 pessoas participaram da festa, entre funcionários e familiares, que aconteceu no Mucuripe Clube. A organização da Confraternização foi realizada pelo setor de marketing e a área de recursos humanos.









RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 66 03.02.09 10:28:59

Campanhas de vacinação

Os profissionais do Serviço Especializado em Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT, e "Medicina Preventiva" percorreram as



unidades da Sede, Central de Atendimento e CIAU, para vacinar os colaboradores.

Concurso Meu Amigo Unimed e Meu Amigo HRU

Em comemoração ao Dia do Amigo, foram realizados os concursos Meu Amigo Unimed e Meu Amigo HRU. Os colaboradores enviavam as fotos com seus amigos colaboradores que foram expostas em um mural e votadas pelo grupo de colaboradores. As protagonistas das duas fotos vencedoras ganharam brindes especiais da Unimed Fortaleza.



INFORMAÇÃO MAIS PRÓXIMA DO COLABORADOR

Jornal Mural

Afixado em 32 quadros da sede, HRU, CIAU, Laboratórios e Medicina Preventiva, o Jornal Mural



é quinzenal e traz informações sobre novidades da Cooperativa, cobertura de eventos, perfil de setor e colaborador e indicações culturais, dentre outros.

Elaborado em papel reciclado, em consonância com a política de responsabilidade socioambiental da Cooperativa, o informativo venceu o 4º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, categoria Jornal Mural. A publicação é produzida quinzenalmente pela VSM Comunicação, que ao assumir a consultoria e assessoria de Comunicação da Cooperativa, há mais de quatro anos, reformulou o informativo, a fim de aprimorar e ampliar a troca de informações com o público interno.

Intranet

Em 2008, a Intranet completou dez anos de funcionamento, e passou por alterações, com vistas a difundir a identidade organizacional, tornando uma fonte de consulta para os colaboradores sobre valores e ações da Cooperativa, disponibilizando informações de forma ágil e simples. Foi planejada como ferramenta de interação e comunicação entre a Cooperativa e colaboradores. Para isso, apostou em alguns diferenciais como: o Blog do



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 67 03.02.09 10:29:02

Presidente, Fale Conosco e o Fórum do Colaborador. O projeto conquistou o 3º lugar no 4º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed.



A Intranet conta com seções fixas, como: telefones úteis, formulários, normas, identidade organizacional, Clube de Vantagens e links úteis. Ainda na Intranet, informações das unidades da Unimed Fortaleza; divulgação de campanhas, eventos, encontros, notícias da Unimed Fortaleza, Cursos Unimed, Seleções Internas, dicas de saúde da semana, Jornal Mural *on line*, Aniversariantes do mês e outros.



Blog do Presidente

Publicado pela Intranet, semanalmente, o espaço traz uma mensagem do presidente sobre novidades da Cooperativa e temas de interesse da empresa e do colaborador.



De Bandeja

Destinada aos colaboradores e cooperados do HRU, a publicação é mensal e entregue como papel bandeja no refeitório do HRU. O De Bandeja traz novidades da Cooperativa, dicas de saúde, frases de incentivo e reflexão, dicas culturais e eventos internos, dentre outros.



Fórum do Colaborador

O Fórum do Colaborador é uma ferramenta disponibilizada na Intranet para que o colaborador comente assuntos e troque experiências sobre atendimento ao cliente.

Fale Conosco

Canal disponibilizado na Intranet pelo qual os colaboradores tiram dúvidas, fazem críticas ou dão sugestões.

Gestão em Foco

Abordando temas como planejamento estratégico, novidades e eventos.

gestão, novos investimentos, assuntos estratégicos de RH, premiações e reconhecimentos e Unimed na imprensa, a publicação tem como público a presidência,



diretoria e gestores, sendo enviada por e-mail, semanalmente, visando um maior fluxo das informações, em sua maioria, divulgadas em primeira mão. Em 2008, a Intranet completou dez anos de funcionamento.

69



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 69 03.02.09 10:29:10



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 70 03.02.09 10:29:10





A essência da ação social da Unimed Fortaleza é o bem-estar do ser humano com foco no desenvolvimento social.

72

O respeito ao meio ambiente tem se tornado mais que um valor agregado, é um componente essencial de estratégia e sustentabilidade, que possibilita às empresas o exercício de uma atividade social comprometida com o bem-estar da comunidade em que está inserida.

Para a Unimed Brasil, a responsabilidade social significa tratar a saúde como objetivo a ser alcançado, sendo entendido o conceito de saúde como um estado completo de bem-estar físico, mental, social, e não somente a ausência de infecções e enfermidades. Neste sentido, a manutenção, prevenção e promoção da saúde estão intimamente relacionadas à qualidade de vida das pessoas, à humanização do atendimento médico e ao acesso à saúde pelas camadas menos favorecidas.

Desta forma, consciente do seu papel de agente transformador, a Unimed Fortaleza, em 2008, implantou sua Política de Responsabilidade Socioambiental, por meio da qual executa uma série de atividades com cooperados e colaboradores, na busca do exercício de seu papel social.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Lançada em junho de 2008, a Política de Responsabilidade Socioambiental (RSA) visa estabelecer diretrizes que norteiem projetos estruturantes e promovam ações de incentivo ao desenvolvimento sustentável, por meio de três pilares de atuação: saúde, bem-estar e cidadania. Este tripé está materializado na busca de melhorias do tecido social com a implementação de ações que beneficiem a sociedade, tanto por iniciativas voluntárias quanto por adoção de



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 72 03.02.09 10:29:13

projetos específicos, atendendo às necessidades das gerações atuais, sem comprometer a possibilidade de satisfação das gerações futuras, com o envolvimento de todos os públicos ligados à Unimed de Fortaleza.

Considerando o conceito do Instituto Ethos, de compreender a Responsabilidade Social como "a forma de gestão que se define pela relação ética, transparente e solidária da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais", a essência da ação social da Unimed Fortaleza é o bem-estar do ser humano com foco no desenvolvimento social. Na criação da Política, foram utilizados os sete

temas principais de Responsabilidade Social, os quais são: valores e transparência; público interno; meio ambiente; fornecedores; consumidores e

clientes; comunidade; e governo e sociedade. Como também, as seguintes premissas balizaram a formulação da política de RSA: Direitos humanos, práticas de trabalho, governança organizacional, meio ambiente e envolvimento comunitário/ desenvolvimento da sociedade, engajamento dos stakeholders e aplicação da cadeia de suprimento.

A política tem como propósito propiciar uma gestão da Cooperativa, balizada por postura e comportamento socialmente responsáveis, com seu público interno, tanto no cumprimento de suas obrigações legais quanto no atendimento das necessidades sociais daqueles que participam do processo produtivo direta ou indiretamente, quanto com seu público externo, objetivando a humanização do local de trabalho e do espaço da sociedade, por meio de ações de manutenção, prevenção e promoção da saúde.

Entende-se por saúde o estado completo de bem-estar físico, mental e social, de acordo com a Organização Mundial de Saúde. Considerando-se que a manutenção, prevenção e promoção da saúde estão intimamente ligadas à qualidade de vida das pessoas e ao favorecimento de uma sociedade justa.

Neste sentido, em 2008, foram desenvolvidas diversas ações, onde se destacam:



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 73 03.02.09 10:29:15

TECNOLOGIA SOCIAL PRÓPRIA

Projetos sociais da Unimed Fortaleza que no ano de 2008 foram ampliados e criados de acordo com



a cultura organizacional da Cooperativa e que objetivam promover o desenvolvimento humano, através do resgate da cidadania, identidade, ética,

protagonismo e responsabilidade social.

Programa de Voluntariado

74

A iniciativa se dá por meio da promoção de ações que contribuam para o alcance dos 8 Objetivos do Desenvolvimento do Milênio, estabelecidos em 2000 pela ONU – Organização das Nações



Unidas. Desta forma, o programa está em fase de implantação para incentivar e promover o engajamento de colaboradores e cooperados em favor de uma causa, instituição ou de grupos de beneficiários específicos, por meio de uma ação voluntária.

Programa Saúde Ambiental: um olhar sustentável pela vida

Programa Socioambiental levará às comunidades noções de medicina preventiva, educação ambiental, reaproveitamento alimentar e permacultura. A ação ocorre na comunidade do Lagamar, onde serão 150 pessoas beneficiadas. O parceiro executor é a INDS (Instituto de Desenvolvimento Sustentável).

Programa de Olho no Nosso Futuro

Conta com a participação de 30 jovens, entre 18 a 26 anos, preparando-os para o mercado de trabalho, na área de atendimento ligado à saúde. O parceiro executor é o Movimento de Saúde Mental Comunitária do Bom Jardim (MSMCBJ). Os alunos estarão conhecendo, no período de cinco meses, noções de cidadania, mercado de trabalho e



empregabilidade, apresentação pessoal, excelência em atendimento, escritório/recepção na área da saúde, entre outros assuntos.

Programa Memória Viva

Iniciado em agosto, o Programa visa oferecer práticas de terapia ocupacional associadas às



atividades lúdicas e de arte, que deverão resgatar a memória e a identidade do povo da cidade de Fortaleza. São 90 idosos beneficiados, em sua

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 74 03.02.09 10:29:19

maioria do bairro Luciano Cavalcante, que além de receberem uma melhor qualidade de vida, terão a oportunidade de deixar para a posteridade suas lembranças, canções, danças e toda uma memória resgatada por meio da ação. O parceiro executor é o Lar Francisco de Assis.

Projeto Saúde em Dia - Comunidade

O Projeto conta com a realização de serviços gratuitos de prestação de saúde, como aferição de pressão, teste de glicemia, acompanhamento de profissionais do Medicina Preventiva, degustações, instruções de primeiros socorros com o Unimed

Urgente, além de ações como massoterapia, tai chi chuan, futebol, ginástica e brinquedos diversos para crianças. Em 2008, abordou temáticas como a amamentação. Mais de 100 pessoas foram beneficiadas. O parceiro executor foi a ADHFOR.



Projeto Cidadão: educação para a vida

O Projeto conta com a realização de serviços gratuitos de prestação de saúde preventiva e palestras de conscientização, com o foco no bemestar e cidadania. Em 2008, foram contempladas com esta ação a Escola da Nossa Senhora do Sagrado Coração, com 150 crianças, e o Colégio Liceu do Ceará, com cerca de 1.500 alunos. O parceiro executor foi a ADHFOR.

INCENTIVO SOCIAL

Com o objetivo de contribuir com ações sociais e fortalecimento institucional, a Unimed Fortaleza investe em incentivos sociais nas seguintes instituições: Associação Elos da Vida, Associação Maria Mãe da Vida, IPREDE, Instituto de Apoio aos Queimados e Coopvida onde os colaboradores e cooperados também podem atuar como voluntários.

Segue ações sociais com este foco:

Investimento em capacitação profissional

Realização do curso Juntos Somos Fortes, na COOPVIDA, em parceria com o SEBRAE, e desenvolvimento do curso de Artes Plásticas na Associação Maria Mãe da Vida.

VIII Campanha Solidariedade – Um Santo Remédio

Campanha desenvolvida para arrecadação de medicamentos a serem doados para o Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo, em Messejana. Foram arrecadados mais de 5 mil caixas de medicamentos, em 2008.





Revitalização do Parque Adahil Barreto

Em julho, a Unimed Fortaleza iniciou as atividades de revitalização do Parque Adahil Barreto, que tem como objetivo estimular o conceito de educação ambiental em Fortaleza. A primeira ação foi a



colocação de 135 placas de identificação de 107 espécies de árvores do Parque, como o Ipê Roxo, o Tamarindo, a Sibipuruna, dentre outras. A iniciativa conta com o apoio da Secretaria do Meio Ambiente do Município de Fortaleza. Além disso, revitalizou-se a praça de ginástica, que beneficia cerca de 250 pessoas que praticam caminhadas diariamente.

Apoio ao esporte amador

A Unimed Fortaleza apóia o esporte amador e, em 2008, seus atletas conquistaram grandes feitos, destacando-se: Pedro Zanotelli (tenista), Elizeu Júnior (triatleta), Eduardo Castro (Judoca), Wellington Moura (WindSurf), Maria Joselita (para atleta paraolímpica no arremesso de dardo, peso e disco), Maurício Leão (ciclista) e Equipe de Natação do Náutico Atlético Cearense, que conquistaram grandes feitos em 2008.



GERENCIANDO RESÍDUOS

Com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados encaminhamento seguro, de forma eficaz, protegendo os colaboradores, preservando os recursos naturais e o meio ambiente, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – CGRSS da Unimed Fortaleza atua na educação e conscientização dos profissionais desta instituição sobre o manejo adequado dos resíduos bem como a preservação do meio ambiente.

Em 2008, a Comissão realizou as seguintes atividades:

- Substituição de todas as lixeiras danificadas;
- 22 treinamentos in-loco, durante a entrega das lixeiras:
- Semana de Conscientização do Gerenciamento dos Resíduos do HRU, em conjunto com a SIPAT;
- 144 inspeções nos postos de trabalho;
- Confecção de adesivos de identificação dos

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

coletores: infectantes, comum, plásticos, papel, vidros, metal:

• 72 treinamentos introdutórios sobre o Gerenciamento de Resíduos no Hospital Unimed.

EM CONSONÂNCIA COM A RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Demonstrativos de mensalidades

Disponibilizar demonstrativo de mensalidades para clientes empresariais por meio do portal www.unimedfortaleza.com.br, além de respeitar a preservação do meio ambiente garante, ainda, a agilidade na troca de informações.

Jornal Mural

Considerando as diretrizes da política de Responsabilidade Socioambiental, o Jornal Mural da Unimed Fortaleza começou a ser publicado em papel reciclado.

UNIMED: UM MUNDO DE INFORMAÇÕES PARA A SOCIEDADE

Proporcionar informações para a sociedade é, sem dúvida, uma importante atividade, no relacionamento com a sociedade. Neste sentido, o

Unimed em Pauta

é um informativo que atende aos colaboradores e cooperados, mas também se torna uma importante fonte de informação com a sociedade, difundindo importantes

conceitos de saúde e trazendo para próximo da comunidade as diversas atividades desenvolvidas pela Cooperativa. Publicado semanalmente, aborda assuntos como serviços e produtos, artigos científicos de médicos cooperados e novidades da Cooperativa.

Cálculo Renal

de informações institucionais, pelos diversos veículos de comunicação, desenvolvidas pela Assessoria de Comunicação Corporativa da Unimed

Fortaleza, têm sido uma das principais ações, nesta relação, tornando público programas, projetos, servicos e eventos desenvolvidos, dentre outros. Nos diversos veículos de comunicação impressos e eletrônicos, a Unimed desenvolveu seu papel social de esclarecer sobre assuntos relevantes, de interesse. público na área da saúde, a exemplo de entrevistas que abordaram temas como: saúde da mulher, reajuste anual da ANS, ações emergenciais contra a dengue, como envelhecer bem, cirurgia de redução do estômago, dentre outras.

O trabalho de comunicação da Unimed Fortaleza recebeu o reconhecimento nacional, com o terceiro Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, promovido durante a 38ª Convenção Nacional Unimed, no mês de novembro.

A Cooperativa disputou com Unimeds de todo o país e conquistou o 3º lugar na categoria Intranet e Jornal do Cooperado; e o 1º lugar na categoria Jornal Mural. O julgamento dos trabalhos contou com a participação de renomados profissionais da área de comunicação empresarial.

Desta forma, as atividades de contato e divulgação



1016 UNI Relatório de Gestão 2008 HJ.indd 77 03.02.09 10:29:29

BALANÇO SOCIAL

C.N.P.J

05868278/0001-07

Empresa

78

UNIMED DE FORTALEZA COOP. DE TRABALHO MÉDICO LTDA

Nome Fantasia

UNIMED DE FORTALEZA

	1. Base de C	Cálculo
	Doscricão	2007
	Descrição	valor R\$
	Receita Líquida (RL)	542.020.840,91
	Resultado Operacional (RO)	9.875.164,13
	Folha de Pagamento Bruta (FPB)	40.300.638,60

2. Indicadores Sociais Internos							
	2007						
Indicadores	valor R\$	Funcionários Beneficiados					
		Todos	Quantidade				
Alimentação	3.369.019,00	Х					
Encargos sociais compulsórios	10.432.164,73						
Previdência privada	-						
Saúde	3.992.853,77	Х					
Segurança e medicina no trabalho	273.622,05						
Educação	449.509,00		700				
Capacitação e desenvolvimento pro ssional	676.034,16	х					
Creche ou auxílio-creche	28.615,85		200				
Participação nos lucros ou resultados	-						
Outros benefícios	2.450.000,00	х	700				
Total - Indicadores Sociais Internos	21.671.818,56						

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

3. Indicadores Sociais Externos							
2007							
Indicadores	Valor R\$	Quantidade de Beneficiários					
Educação	1.177.041,82	250.000					
Cultura	815.485,00	340.000					
Saúde e saneamento	9.438.738,00	400.000					
Habitação	-						
Esporte	261.150,70	5.000					
Lazer e diversão	676.545,35	10.000					
Creches	-						
Alimentação	-						
Outros	303.522,84	2.000					
Total das Contribuições para a Sociedade	12.672.483,71						
Tributos (excluídos encargos sociais)	6.017.190,45						
Total - Indicadores Sociais Externos	18.689.674,16						

4. Indicadores Ambientais						
	200	7				
Indicadores	Valor R\$	Quantidade de Beneficiários				
Relacionados com a operação da empresa	1.926.532,97	400.000				
Em programas e/ou projetos externos	1.045.252,92	100.000				
Total dos investimentos em Meio Ambiente	2.971.785,89					

5. Indicadores do Corpo Funcional							
Indicadores	2007						
indicadores	Quantidade						
Nº de empregados ao nal do período	1.499						
Nº de admissões durante o período	445						
N° de empregados terceirizados	600						
N° de empregados acima de 45 anos	178						
N° de mulheres que trabalham na empresa	1.060						
% de mulheres que trabalham na che a	57,0%						
N° de negros que trabalham na empresa	882						
% de negros em cargos de che a	45,0%						
N° de empregados portadores de de ciência	80						
Maior salário pago no último mês do período	9.903,19						
Menor salário pago no último mês do período	259,09						
Salário médio mensal (exclusive encargos sociais)	1.623,09						
Nº de acidentes de trabalho	52,00						





RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 80 03.02.09 10:29:33





1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 81 03.02.09 10:29:34

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07 (Valores Expressos em milhares de Reais)

ATIVO

	31.12.08	31.12.07
ATIVO CIRCULANTE	103.731	87.135
DISPONÍVEL	3.836	1.971
REALIZÁVEL	99.895	85.164
Aplicações	50.780	46.839
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	30.444	30.664
Títulos e Créditos a Receber	3.525	3.344
Outros Valores e Bens	15.146	4.317
ATIVO NÃO CIRCULANTE	458.676	108.344
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	356.736	14.194
Títulos e Créditos a Receber	350.184	10.522
Conta-Corrente com Cooperados	343.661	-
Outros Títulos e Créditos a Receber	6.523	10.522
Despesas de Comercialização Diferidas	248	-
Valores e Bens	6.304	3.672
PERMANENTE	101.940	94.150
Investimentos	2.051	1.867
Imobilizado	89.226	82.106
Diferido	9.946	10.177
Intangível	717	-
TOTAL DO ATIVO	562.407	195.479

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

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

82

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA CNPJ: 05.868.278/0001-07 (Valores Expressos em milhares de Reais)

PASSIVO

	31.12.08	31.12.07
PASSIVO CIRCULANTE	110.797	98.837
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	19.538	17.852
Provisão de Risco	17.555	17.555
Provisão de Benefícios Concedidos	343	297
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	1.640	-
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	57.065	50.297
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	4.630	5.948
Obrigações com Pessoal	1.693	1.509
Tributos e Contribuições a Recolher	13.723	10.424
Fornecedores	5.564	6.072
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.762	3.570
Provisões	3.946	2.861
Débitos Diversos	876	304
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	353.718	8.328
EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	353.575	7.610
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	680	525
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.395	4.113
Provisões	349.500	2.972
RESULTADO DIFERIDO	143	718
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	97.892	88.314
Capital Social	31.410	27.640
Reservas	64.423	58.122
Sobras à disposição da Assembleia	2.059	2.552
TOTAL DO PASSIVO	562.407	195.479

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



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 83 03.02.09 10:29:34

83

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07 (Valores Expressos em milhares de Reais)

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO

	31.12.08	31.12.07
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos Líquidos	518.069 523.275	462.427 467.151
Variação das Provisões Técnicas Receita com Administração de Planos de Assistência à Saúde	(202)	50
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	(5.004) (474.755)	(4.774) (438.971)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	43.314	23.456
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS	94.367	80.115
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS RESULTADO BRUTO	(66.805) 70.876	(29.101) 74.470
Despesas de Comercialização	(6.693)	(7.460)
Despesas Administrativas	(50.567)	(46.493)
Outras Receitas Operacionais Outras Despesas Operacionais	275 (7.075)	471 (15.089)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(6.995)	(15.099)
Provisão Para Contingências - Operacionais	(72)	(13.070)
Outras	(8)	-
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais	-	1
RESULTADO OPERACIONAL	6.816	5.899
Resultado Financeiro Líquido	7.146	3.659
Receitas Financeiras	9.992	8.978
Despesas Financeiras	(2.846)	(5.319)
Resultado Patrimonial	61	226
Receitas Patrimoniais	61	226
Despesas Patrimoniais Resultado Não Operacional	1.265	789
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	15.288	10.573
Imposto de Renda	13.200	(223)
Contribuição Social	-	(89)
RESULTADO LÍQUIDO	15.288	10.261

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

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

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

DEMONSTRAÇÃO DAS SOBRAS E	PERDAS	31.12.08		31.12.07
	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 Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos Líquidos	516.458 521.664	1.611 1.611	518.069 523.275	462.427 467.151
Variação das Provisões Técnicas Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	(202) (5.004) (474.755) 41.703	1.611	(202) (5.004) (474.755) 43.314	(4.774) (438.971) 23.456
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPS RESULTADO BRUTO	94.367 (66.805) 69.265	- 1.611	94.367 (66.805) 70.876	80.115 (29.101) 74.470
Despesas de Comercialização Despesas Administrativas Outras Receitas Operacionais	(6.074) (45.352) 259	(619) (5.215) 16	(6.693) (50.567) 275	(7.460) (46.493) 471
Outras Despesas Operacionais Provisão Para Perdas Sobre Créditos Provisão Para Contingências - Operacionais Outras	(6.420) (6.348) (65) (7)	(655) (647) (7) (1)	(7.075) (6.995) (72) (8)	(15.089) (15.090)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais RESULTADO OPERACIONAL	11.678	(4.862)	6.816	5.899
Resultado Financeiro Líquido Receitas Financeiras Despesas Financeiras Resultado Patrimonial Receitas Patrimoniais	3.141 3.791 (650)	4.005 6.201 (2.196) 61 61	7.146 9.992 (2.846) 61	3.659 8.978 (5.319) 226 226
Despesas Patrimoniais Resultado Não Operacional RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	1.265 16.084	- (796)	1.265 15.288	789 10.573
Imposto de Renda Contribuição Social	- - -	(790) - -		(223) (89)
RESULTADO LÍQUIDO	16.084	(796)	15.288	10.261
Destinação do Resultado: Fates (resultados de atos não cooperativos) Fates 5% Reserva Legal 10%	- - -	- - - -	(7.889) (370) (740)	(6.171) (205) (409)
Sobras do exercício			6.289	3.476

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



CNPJ: 05.868.278/0001-07 (Valores Expressos em milhares de Reais)

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL

		Reservas de Patrim		Reservas d	e Sobras				
Descrição das Mutações	Capital / Patrimônio Social	Contingência e Passivo Tributário	a Invest. Incentivado	Fundo de Reserva	FATES	Reserva de Reavaliação	Sobras à Disposição da AGO	Perdas Acumuladas	TOTAL
Saldo Inicial em 01.01.2007	23.304	14.157	1	762	62	36.115	984	-	75.385
Ajustes de Exercícios anteriores Efeitos da mudança de critérios contábeis Retificação de exercícios anteriores	-		- -	- -	- -		- -	(1.088)	(1.088)
Deliberação da AGO de 2007	-	984	-	-	-	-	(984)	-	-
Aumento/Redução do Capital / Patrimônio Social Integralizações de Capital Por Devolução do Capital	4.171 165		- -	- -	- -		- -	-	4.171 165
Constituição e Reversões de Reservas Utilização do Fates Consituição da Reserva Legal com base no Estatuto	-		- -	2	(6.233)		- - -	-	(6.233)
Reserva de Reavaliação Baixa	-	-	-	-	-	(594)	-	-	(594)
Ajustes de Avaliação Patrimonial									
Reserva de Pis/Cofins Constituição	-	6.245	- -	-	- -		- -		6.245
Ganhos e Perdas Não Realizados com Títulos e Valores Mobiliários									
Proposta de destinação das Sobras Líquidas do Exercício	-	-	-	-	-	-	-	10.261	10.261
<u>Destinações estatutárias</u> Fates (resultado atos não cooperativos) Fates (5% sobras) Fundo de Reserva (10% sobras)			- - -	409	6.171 205 -	- - -	- - -	(6.171) (205) (409)	- - -
Ajuste de Exercícios Anteriores Sobras/ (Perdas) Fates (5% sobras) Fundo de Reserva (10% sobras)			- - -	(109)	(54) -	- - -	- - -	54 109	- - -
Sobras a Disposição da Assembleia	-	-	-	-	-	-	2.552	(2.552)	-

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 86 03.02.09 10:29:34

		Reservas de Patrim		Reservas d	e Sobras				
Descrição das Mutações	Capital / Patrimônio Social	Contingência e Passivo Tributário	Invest. Incentivado	Fundo de Reserva	FATES	Reserva de Reavaliação	Sobras à Disposição da AGO	Perdas Acumuladas	TOTAL
Saldo Final em 31.12.2007	27.640	21.386	1	1.064	151	35.521	2.552	-	88.315
Ajustes de Exercícios anteriores Efeitos da mudança de critérios contábeis Retificação de exercícios anteriores			- -	-	- -		- -	(123) (4.853)	(123) (4.853)
Deliberação da AGO de 2007	1.276	-	-	-	-	-	(2.552)	-	(1.276)
Aumento/Redução do Capital / Patrimônio Social Integralizações de Capital Por Devolução do Capital	2.818 (324)		- -	- -	- -		- - -	-	2.818 (324)
Constituição e Reversões de Reservas Utilização do FATES Constituição da Reserva Legal com base no Estatuto Outras Reservas		- - -	- - (1)	10	(8.041)	- - -	- - -	- - -	(8.041)
Reserva de Reavaliação Baixa	-	-	-	-	-	(594)	-	-	(594)
Ajustes de Avaliação Patrimonial									
<u>Fundo para Contingência e Passivos Tributários</u> Constituição	-	6.673	-	-	-	-	-	-	6.673
Ganhos e Perdas Não Realizados com Títulos e Valores Mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Proposta de destinação das Sobras Líquidas do Exercício	-	-	-	-	-	-	-	15.288	15.288
<u>Destinações estatutárias</u> FATES (resultado atos não cooperativos) FATES (5% sobras) Fundo de Reserva (10% sobras)			- - -	- - 740	7.889 370		- - -	(7.889) (370) (740)	- - -
Ajuste de Exercícios Anteriores Sobras/ (Perdas) FATES (5% sobras) Fundo de Reserva (10% sobras)	- - -	- - -	- - -	(498)	(248)	- - -	- - -	- 248 498 -	- - -
Sobras à Disposição da Assembleia	-		-	-	-		2.059	(2.059)	-
Saldo Final em 31.12.2008	31.410	28.059	-	1.316	121	34.927	2.059	-	97.892

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 DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

ATIVIDADES OPERACIONAIS	31.12.08	31.12.07
Recebimento de Planos de Saúde	606.249	
Outros Recebimentos Operacionais	4.200	
Pagamento de Fornecedores/Prestação de Serviço de Saúde	(479.250)	
Pagamento de Comissões	(1.499)	
Pagamento de Pessoal	(22.896)	
Pagamento de Pró-Labore	(1.541)	
Pagamento de Serviços de Terceiros	(4.888)	
Pagamento de Tributos	(76.356)	
Pagamento de Contingências (Cívis/Trabalhistas/Tributárias)	(1.443)	
Pagamento de Aluguel	(490)	
Pagamento de Promoção/Publicidade	(1.105)	
Outros Pagamentos Operacionais	(4.846)	
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	16.135	
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar	-	
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Outros	-	
Recebimento de Venda de Ativo Investimentos	-	
Recebimento de Dividendos	255	
Outros Recebimentos das Atividades de Investimento	-	
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(5.472)	
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(5.792)	
Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	(717)	
Pagamento Relativo ao Ativo Diferido	(1.263)	
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(130)	
Outros Pagamentos das Atividades de Investimento	-	
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(13.119)	-

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

88

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 88 03.02.09 10:29:35

	31.12.08	31.12.07
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Integralização de Capital	_	
Recebimento - Emprétimos/Financiamentos	1.594	
Títulos - Descontados		
Juros de Aplicações Financeiras	5.779	
Resgate de Aplicações Financeiras	279.836	
Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	-	
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos	(777)	
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos	(3.114)	
Aplicações Financeiras	(284.469)	
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	-	
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(1.151)	-
VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA		
CAIXA - SALDO INICIAL	1.971	
CAIXA - SALDO FINAL	3.836	

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



89

UNIMED DE FORTALEZA

Cooperativa de Trabalho Médico Ltda. CNPJ – 05.868.278/0001-07 NIRE (2340000298-1)

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis dos Exercícios Findos em 31 de dezembro de 2008 e 2007. (em milhares de reais)

1) CONTEXTO OPERACIONAL

90

A UNIMED DE FORTALEZA é uma sociedade de pessoas de natureza civil, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde, através da congregação de profissionais médicos.

A entidade é regida pela Lei n° 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e pela Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. A sociedade conta com 3.556 médicos associados, 299 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas, Bancos de Sangue e Laboratórios), além de integrar a rede de atendimento do Sistema Nacional Unimed.

Sua área de ação, conforme artigo 1º, inciso II do Estatuto Social, abrange os Municípios que integram a Região Metropolitana de Fortaleza e ainda os municípios de Acarape, Aracati, Aracoiaba, Aratuba, Barreira, Beberibe, Canindé, Capistrano, Caridade, Cascavel, Fortim, Guaramiranga, Icapuí, Itaiçaba, Itapiúna, Itatira, Jaguaruana, Mulungu, Ocara, Pacoti, Palhano, Palmácia, Paramoti, Pindoretama e Redenção.

2) PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Cooperativa atua na comercialização de planos de saúde, firmando em nome de seus associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Pré-Pagamento e por Serviços Prestados - Custo Operacional, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Possui registro provisório junto à ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, sob número 31.714-4.

3) APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas e da Lei das Sociedades Anônimas e suas alterações, bem como as Normas Brasileiras de Contabilidade emanadas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, e do Instituto dos Auditores Indepedentes do Brasil – IBRACON, no que couber.

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas em consonância com a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.21 – Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, na qual, foi incluso o Demonstrativo de Fluxo de Caixa – DFC, que substituiu o Demonstrativo das Origens e Aplicações de Recursos – DOAR.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 90 03.02.09 10:29:35

Este é o primeiro exercício em que se adotou as alterações à Lei nº 6.404/76 promovidas pela Lei nº 11.638/07, pela Medida Provisória nº 449/08 e Pronunciamentos supracitados, e, que, para efeito de comparabilidade irá se evidenciar o valor gerado pelas adequações, naquilo que for relevante.

As Demonstrações, obedecem, ainda, aos padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme plano de contas estabelecido pela RN nº 147 ANS, de fevereiro de 2007 e alterado nos padrões do art.4º da RN nº184 ANS, de dezembro de 2008 e regulamentações estabelecidas pela IN nº 09 DIOPE/ANS de dezembro de 2006, alterada pela IN 24 DIOPE/ANS de dezembro de 2008.

4) PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

a) Regime de Escrituração

A Cooperativa adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação deste 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 acrescidas dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2008, seguindo a apropriação prórata das taxas contratadas. Aos títulos mobiliários adotaram-se os critérios de avaliação com base na RN nº 26 ANS, de 01 de abril de 2003, demonstrada na Nota Explicativa nº 5, item "b".

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 7.2.8 do Capítulo I do ANEXO I da IN 24 DIOPE/ANS, considerando de difícil realização os créditos vencidos há mais de:

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

d) Estoques

O estoque é registrado pelo custo de aquisição, não sendo necessário ajustar os itens ao valor de mercado diante da nova prática adotada, regulada pelo art.183 da Lei 6.404/76, haja vista que os produtos que

91



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 91 03.02.09 10:29:35

compõem os estoques, são itens para o consumo diário da Cooperativa não os destinando à venda, não possuindo matérias-primas, nem produtos em fabricação e nem bens do ativo imobilizado no seu almoxarifado, demonstrado na Nota Explicativa nº 08.

e) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades, não Cooperativas, foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto os Investimentos alcançados pela aplicação do novo conceito de equivalência patrimonial com base nas alterações à Lei 6.404/76 e dos Pronunciamentos Contábeis, demonstrada na Nota Explicativa nº 10.

f) Ativo Imobilizado

O Ativo Imobilizado é constituído pelo custo de aquisição. As depreciações foram calculadas pelo método linear à taxa que leva em conta a vida útil dos bens.

Nos anos de 2000 e 2005, a entidade avaliou espontaneamente os seus Ativos Imobilizados: Terrenos, Edifícios, Instalações e Elevadores pelo método de reavaliação. Por determinação das alterações na Lei 6.404/76 e dos Pronunciamentos Contábeis, não serão mais reavaliados de forma espontânea, conforme demonstrado na Nota Explicativa nº 11.

g) Ativo Intangível

O novo grupo foi incorporado pelas alterações na Lei 6.404/76, das quais as contas estão relacionadas a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com esta finalidade, conforme Nota Explicativa nº 12.

h) Ativo Diferido

É representado por gastos com desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de uso de softwares e gastos pré-operacionais, amortizados pelo prazo de 60 a 120 meses contados a partir da data de sua operação. Nos termos dos Pronunciamentos Contábeis optou-se em se manter o Grupo até a sua completa amortização, conforme Nota Explicativa nº 13.

i) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

A Provisão de Risco para garantia de obrigações contratuais, a Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA, para garantia dos Eventos Incorridos, porém Não Avisados e a Provisão de Remissão para garantir a cobertura dos dependentes vinculados ao Plano de Extensão Assistencial – PEA, no caso de falecimento do usuário principal, classificadas no grupo "Provisões técnicas de operações de assistência à saúde", foram calculadas com base em Metodologia Atuarial adequada.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

j) 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.

k) Empréstimos e nanciamentos

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês original, e com base nas modificações da Lei 6.404/76 e respectivos Pronunciamentos do CPC. Adotou-se os critérios de avaliação conforme demonstrado pela Nota Explicativa nº 14.

I) Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se à tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei 6.404/76 e os Pronunciamentos do CPC, conforme mencionado na Nota Explicativa nº 17.

m) Direitos e Obrigações

Os Direitos e Obrigações são apresentados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos ou correções auferidas ou incorridas.

n) Passivos Contingentes

A Entidade avalia as 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, e aceita pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, através da Resolução nº 1.066, de dezembro de 2005, que aprovou a Norma Brasileira de Contabilidade – NBC T 19.7.

Passivos contingentes: são constituídos levando-se 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 esta reclassificação.

Excepcionalmente, em atendimento à IN nº 20 DIOPE/ANS de outubro de 2008, a Cooperativa registrou na sua contabilidade as contingências legais nos termos do art. 4º desta Instrução, mesmo aquelas classificadas como Perdas Remotas, mencionadas na Nota Explicativa nº 15.



94

Compõem a conta de Caixa e Depósitos Bancários os valores de R\$ 3.836 (mil).

b) Aplicações Financeiras de Liquidez Imediata Vinculadas e Não Vinculadas

A Cooperativa iniciou, no exercício de 2008, a vinculação dos seus Ativos Financeiros com as Provisões Técnicas nos termos da RN 159 da ANS, de julho de 2007, onde a guarda e a manutenção destes títulos ficaram sobre a titularidade da Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP, nos valores demonstrados no quadro b.1.

As aplicações vinculadas e não vinculadas são corrigidas com base em taxas pós-fixadas, em instituições financeiras de grande porte e na Unicred Fortaleza, conforme evidenciadas nos quadros b.1 e b.2:

b.1) Aplicações Financeiras Vinculadas

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2008	2007
Banco Bradesco	2.507	-
Banco HSBC	2.509	-
Banco Itaú	2.509	-
Banco Real	2.510	-
Total de aplicações nanceiras	10.035	-

A metodologia da valorização econômica das aplicações financeiras custodiadas, foram com base na RN 26/2003 ANS, onde no seu art. 3°, inciso IV, determina que as Operadoras de Planos de Saúde (OPS) na ausência de um critério de mensuração seguro adotem o valor de aquisição devidamente atualizado pela taxa do título. A IN nº 24/2008 da DIOPE/ANS determina esta prática no seu tópico 7.2.2.

b.2) Aplicações Financeiras Não Vinculadas

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2008	2007
Banco Bradesco	4.898	2.027
Banco HSBC	4	2.098
Banco Itaú	2.511	11.263
Banco Real	18.317	15.734
Unicred Fortaleza	10.186	11.637
Banco Unibanco	4.829	-
Banco do Brasil	-	2.031
Banco Safra	-	2.049
Total de aplicações nanceiras	40.745	46.839

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 94 03.02.09 10:29:35

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	2008	2007
(+) Contraprestações pecuniárias a receber (a)	40.508	40.309
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos — PPSC	(30.458)	(31.354)
(=) Total de Contraprestação pecuniária	10.050	8.955
(+) Operadoras de Planos de Saúde (b)	20.850	22.947
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos — PPSC	(711)	(3.115)
(=) Total de Operadoras de Planos de Saúde	20.139	19.832
(+) Outros créditos operacionais (c)	1.425	2.666
(-) Provisão para Perdas Sobre Créditos — PPSC	(1.170)	(789)
(=) Total de Outros créditos operacionais	255	1.877
Total dos créditos a receber	30.444	30.664

- (a) Refere-se a valores a receber de créditos com planos de saúde da Cooperativa.
- (b) Refere-se a valores a receber de créditos com Outras Unimed's (Intercâmbio a receber).
- (c) É composto por serviços médicos e hospitalares, exames de análises clínicas e diagnósticos em geral prestados a particulares e outros convênios.

7) PPSC – PROVISÃO PARA PERDA SOBRE CRÉDITOS

Com base na política de cobrança da Cooperativa, foi baixado o montante de R\$ 6.504 (mil), relativo aos títulos de 2004, considerados como de difícil realização, que estavam provisionados nos critérios da IN 24 da DIOPE/ANS e, até o fechamento do Balanço, não tinham sido liquidados e/ou renegociados.

Foi contratada empresa de auditoria que vem realizando trabalho de conciliação entre as informações das instituições financeiras e os saldos registrados no sistema Sabius, com o objetivo de regularizar os títulos provisionados na PPSC, referente aos anos de 2005 a 2007. O referido trabalho será concluído no exercício de 2009.

8) ESTOQUES

A Cooperativa utiliza dois sistemas para controle de estoques, o Sistema MV para o estoque dos Recursos Próprios e o Sistema Pirâmide para o estoque da Operadora.

Anualmente são realizados inventários de todos os estoques da Cooperativa, com a finalidade de validar fisicamente os saldos apresentados nos respectivos Sistemas.

As inconsistências detectadas nos saldos dos estoques dos sistemas Pirâmide e MV são derivadas da forma de consolidação e fechamento mensal dos



estoques no sistema MV, que possui uma versão cujo critério é diferente do utilizado pelo sistema Pirâmide.

Foram desencadeadas ações no sentido de regularizar essas divergências o mais breve possível, com a realização de conciliações mensais de compras, consumos e transferências; análise técnica por parte dos analistas do sistema MV; contratação de um coordenador para gestão de estoques; e alterações nos processos de materiais e produtos consignados.

9) ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

96

a) Títulos e Créditos a Receber

A rubrica relevante desse grupo é a conta Créditos a Receber de Cooperados, originada nos termos do Art. 4 da IN 20 da DIOPE/ANS de outubro de 2008 e aprovada pela Assembleia Geral Extraordinária – AGE, de 08 de dezembro de 2008, onde a sua função é evidenciar a transferência da responsabilidade das Obrigações Legais ao Cooperado de que trata a respectiva Instrução Normativa.

Cada Obrigação Legal, que origina os saldos da conta contábil supracitada, é atualizada monetariamente, ambos utilizando taxas conhecidas para transações desta natureza. Desta maneira, pelos critérios do Pronunciamento Técnico nº 12 do Comitê de

Pronunciamento Contábil – CPC, que orienta os cálculos de ajuste a valor presente dos ativos de longo prazo, considera que as taxas utilizadas se aproximam do valor de mercado sendo equivalentes ao seu valor presente.

Compõe a conta o valor de R\$ 343.661 (mil).

b) Despesas de Comercialização Diferidas

Em atendimento à IN 24 da DIOPE/ANS, a Cooperativa optou, nos termos desta Instrução, por diferir no prazo não superior a 12 (doze) meses, as comissões incidentes sobre os contratos coletivos firmados.

Diante da relevância deste Ativo sobre os demais, optou-se em não ajustá-lo a valor presente, conforme o art. 183, inciso VIII da Lei 6.404/76 e nas orientações do Pronunciamento Técnico nº 12 do CPC.

Compõe a conta o valor de R\$ 248 (mil).

c) Valores e bens

VALORES E BENS	2008	2007
Depósitos judiciais e scais	5.530	2.889
Depósitos judiciais trabalhistas	11	11
Depósitos de Processos Cíveis	763	772
Total de Depósito Judicial	6.304	3.672

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 96 03.02.09 10:29:35

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

Diante do Princípio da Realização da Receita e da Convenção do Conservadorismo, a Cooperativa não atualizou financeiramente os seus depósitos, haja vista que as ações vinculadas a estes ativos, por se encontrarem em trâmite jurídico, não possuem decisão judicial definitiva e garantias que não haverá possibilidade de recurso.

10) ATIVO NÃO CIRCULANTE - INVESTIMENTOS

No advento das alterações da Lei das Sociedades Anônimas, que modificou o conceito de Coligada e ao alcance da aplicação do método da Equivalência Patrimonial, manteve-se a aplicação da equivalência para as mesmas Coligadas, conforme demonstrado a seguir no quadro analítico.

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

a) Quadro analítico

A Unimed possui as seguintes participações societárias:

PARTICIPAÇÕES	2008	2007
MÉTODO CUSTO DIRETO	1.474	1.345
Unimed Seguradora	14	14
Unicred de Fortaleza	1.373	1.244
Federação Ceará	67	67
Central Nacional	10	10
Federação Equatorial	10	10
MÉTODO DA EQUIVALÊNCIA	560	506
Uniserv Serviços S/C Ltda.	252	240
Unimed Corretora de Seguros	308	266
OUTROS INVESTIMENTOS PERMANENTES	17	16
Finor/Embraer	06	06
Outros Investimentos	11	10
TOTAL DE PARTICIPAÇÕES	2.051	1.867



b) Investimentos avaliados por Equivalência Patrimonial

A Cooperativa possui investimento na controlada Uniserv Serviços S/C Ltda. avaliado pelo método de Equivalência Patrimonial conforme destacamos em seguida:

PARTICIPAÇÕES	2008	2007
Entidade	Uniserv	Uniserv
Percentual de Participação	65%	65%
Lucro / Prejuízo da Investida	23	19
Patrimônio Líquido da investida	389	366
Valor do investimento no final do período	253	240
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo Método de Equivalência Patrimonial	12	10

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

PARTICIPAÇÕES	2008	2007
Entidade	Unimed Corretora	Unimed Corretora
Percentual de Participação	99%	99%
Lucro / Prejuízo da Investida	54	44
Patrimônio Líquido da investida	322	266
Valor do investimento no final do período	318	266
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo Método de Equivalência Patrimonial	42	43

11) ATIVO NÃO CIRCULANTE - IMOBILIZADO

O art. 183 da Lei das Sociedades Anônimas, trata sobre a Avaliação do Ativo. O CPC definiu, no seu Pronunciamento Técnico nº 01, os procedimentos de como mensurar o resgate do valor recuperável dos Ativos avaliados, através da vida útil-econômica dos bens.

No exercício de 2006, a Cooperativa, com base no Regulamento do Imposto de Renda – RIR/99, avaliou a vida útil dos Terrenos, Edificações e Instalações do seu Prédio Sede, bem como do seu Hospital Regional, oportunamente causando os efeitos reportados em Nota Explicativa da época.

Desta maneira, os bens alcançados pelo resgate da vida útil, atendem as determinações da Lei e dos Pronunciamentos Contábeis do CPC pertinentes a essa natureza de ativo, haja vista, que as taxas de depreciação passaram a refletir nos exercícios seguintes a realidade ecônomica desses bens.

A vida útil econômica dos demais bens, será analisada a partir do exercício de 2009, em atendimento aos tópicos 53 e 54 do Pronunciamento Técnico nº 13 do CPC.

A Cooperativa entende que, pelo critério da Relevância, exposta pelo Pronunciamento Técnico nº 01 do CPC, o seu Ativo Permanente está adequado às alterações impostas pela Lei das Sociedades Anônimas, tendo em vista, que, aproximadamente, 60% dos bens estão avaliados.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

a) Quadro Resumo

	2008	3	2007	
Não Hospitalar	Taxas de Depreciação	R\$	Taxas de Depreciação	R\$
Terrenos(a)	-	1.527	-	1.527
Edi cações(a)	1,49%	4.441	1,49%	3.896
Elevadores(a)	1,49%	69	1,49%	69
Instalações(a)	1,49%	465	1,49%	464
Máquinas e Equipamentos	10%	4.872	10%	3.187
Móveis e Utensílios	10%	1.750	10%	1.322
Veículos	20%	403	20%	396
Equipamentos de Informática e Aplicativos	20%	8.268	20%	7.609
Imobilizado em Andamento	-	2.870	-	467
(-) Depreciações Acumuladas	-	(7.409)	-	(6.081)
Valor Líquido Não Hospitalar		17.256		12.856
Hospitalar	Taxas de Depreciação	R\$	Taxas de Depreciação	R\$
Terrenos (a)	-	2.652	-	2.652
Edi cações (a)	1,67%	58.917	1,67%	56.298
Elevadores (a)	1,67%	1.045	1,67%	1.045
Instalações (a)	1,67%	1.872	1,67%	1.520
Máquinas e Equipamentos	10%	17.175	10%	16.141

Total		89.226		82.106
Valor Líquido Hospitalar		71.970		69.250
(-) Depreciações Acumuladas	-	(16.209)	-	(13.458)
Imobilizado em Andamento	-	1.738	-	1.738
Veículos	20%	114	20%	114
Equipamentos de Informática e Aplicativos	10%	1.761	10%	1.236
Móveis e Utensílios	10%	2.905	10%	1.964

⁽a) Contas que foram avaliadas aplicando-se o método de reavaliação espontânea de bens a preço de mercado, no ano 2000 e 2005.

12) ATIVO NÃO CIRCULANTE - INTANGÍVEL

Foi adquirida a área de ação da Unimed Aracati, de modo irrevogável e irretratável, dando à Unimed Fortaleza exclusividade de comercialização, dentro do sistema Unimed, enquanto operadora de plano de saúde.

Através do Pronunciamento Técnico nº 04 do CPC, a Cooperativa pôde mensurar o valor do Ativo com segurança, onde se identificaram os seus benefícios econômicos futuros. Desta forma, entende-se que tecnicamente o Ativo possui as premissas de evidenciação e que é possível o seu reconhecimento no Grupo Intangível.

É representado por: R\$ 717 (mil).



13) ATIVO NÃO CIRCULANTE - DIFERIDO

A Medida Provisória nº 449/2008, extingue o grupo Diferido das Demonstrações Contábeis. Entretanto, o CPC se posicionou no tópico nº 20 do Pronunciamento Técnico nº 13, que as Entidades podem optar em não reclassificar os Ativos Diferidos para os demais grupos do Permanente, permitindo que sejam mantidos até sua completa amortização.

Quanto aos ajustes do valor recuperável do Ativo Diferido nos termos do Pronunciamento Técnico nº 01 do CPC, a Cooperativa adotou o mesmo critério de relevância do Imobilizado, assim como em relação ao entendimento de ajustar os valores, apenas a partir do próximo exercício, com base na forma dos tópicos nº 53 e 54 do Pronunciamento Técnico nº 13 do CPC.

É representado por:

100

Descrição	Taxas de Amortização	2008	2007
Software	20%	1.500	1.015
Despesas Pré-Operacionais	10%	4.541	5.285
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	20%(*)	3.905	3.877
Total		9.946	10.177

^(*) taxa média da vigência dos contratos.

14) EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Referem-se a financiamentos obtidos junto à instituições financeiras para a construção e ampliação da rede própria, aquisição de equipamentos hospitalares e capital de giro, vencíveis mensalmente até novembro de 2011, para os quais, todos os contratos estão garantidos por notas promissórias e pelo próprio Bem financiado.

Isto posto, a Cooperativa se adequou ao art. 183 da Lei 6.404/76, bem como aos Pronunciamentos Técnicos nº 06, 08 e 12, no que coube, sobre o ajuste a valor presente. Para tanto, foi levado em consideração cada modalidade de contrato, ajustando os saldos de curto prazo, juntamente com os saldos de longo prazo, por considerá-los relevantes nas demonstrações.

Na modalidade de Arrendamento Mercantil – *Leasing*, a Cooperativa possui na sua maioria, *Leasings* Financeiros com promessa de compra ao final dos contratos, que possuem taxas de juros explícitas, e com vencimentos conhecidos. Desta forma, anteciparam-se as parcelas dos juros para data fim do Balanço, refletindo o valor presente das dívidas.

Quanto às demais modalidades separaram-se em contratos com taxas prefixadas e pós-fixadas. Para os prefixados, adotou-se o mesmo critério de mensuração do Arrendamento Mercantil, por possuírem as mesmas características e premissas de cálculo.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 100 03.02.09 10:29:35

101

No caso dos contratos pós-fixados, a diferença está na inclusão do índice, para atualização monetária do principal, haja vista que o índice corrige periodicamente o saldo da dívida. Implicando na evidenciação, cuja contrapartida, da redutora do ajuste, foi na rubrica "Perdas Acumuladas".

Os ajustes a valor presente são representados por:

I – Arrendamento Mercantil (Leasing Financeiro)	R\$ 414 (mil) Curto Prazo
	R\$ 224 (mil) Longo Prazo
II – Capital de Giro	R\$ 280 (mil) Curto Prazo
	R\$ 110 (mil) Longo Prazo
III – FINIMP	R\$ 64 (mil) Curto Prazo

R\$ 59 (mil) Longo Prazo

Seguem, os demonstrativos com os valores, em mil R\$, sem considerar os ajustes a valor presente, das principais informações de contratação, firmada com as Instituições Financeiras:

Capital de Giro (*)						
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.08	Saldo 31.12.07	Vencimento	Encargos	
Real	Capital de Giro	-	105	dez-10	1,38%a.m.	
Real	Capital de Giro	546	-	out-10	1,45%a.m.	
Real	Capital de Giro	376	-	dez-10	1,48%a.m.	
Real	Capital de Giro	70	-	dez-10	1,38%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	206	480	set-09	1,35%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	318	701	out-09	1,35%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	203	424	nov-09	1,35%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	186	300	ago-10	1,30%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	52	81	out-10	1,30%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	33	50	nov-10	1,30%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	35	52	dez-10	1,30%a.m.	
Unicred	Capital de Giro	818	-	jun-11	1,31%a.m.	
Sub total		2.843	2.192			

^(*) 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.



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 101 03.02.09 10:29:35

Investimento na Operadora							
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.08	Saldo 31.12.07	Vencimento Encarg			
Bradesco	Leasing	-	27	dez-08	1,68%a.m.		
Bradesco	Leasing	8	53	fev-09	1,45%a.m.		
Bradesco	Leasing	4	15	abr-09	1,45%a.m.		
Bradesco	Leasing	12	40	mai-09	1,44%a.m.		
Bradesco	Leasing	16	33	dez-09	1,33%a.m.		
CIT BRASIL	Leasing	300	464	out-10	0,95%a.m.		
CIT BRASIL	Leasing	213	-	nov-11	1,37%a.m.		
Itaú	Leasing	48	122	ago-09	1,44%a.m.		
Itaú	Leasing	62	102	ago-10	0,95%a.m.		
ltaú	Leasing	86	136	set-10	1,04%a.m.		
Itaú	Leasing	205	315	out-10	1,05%a.m.		
ltaú	Leasing	182	277	nov-10	1,07%a.m.		
Itaú	Leasing	43	65	dez-10	1,08%a.m.		
Itaú	Leasing	190	-	jun-11	1,26%a.m.		
Itaú	Leasing	510	-	nov-11	1,54%a.m.		
Real	Leasing	34	60	abr-10	1,22%a.m.		
Sı	ıb total	1.913	1.709				

Investimento no HRU						
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.08	Saldo 31.12.07	Vencimento Encargos		
Bradesco	Finame	-	43	mar-08	TJLP+6,50%a.a.	
Bradesco	Finame	-	15	mai-08	TJLP+6,50%a.a.	
Bradesco	Leasing	-	24	set-08	1,68%a.m.	
Bradesco	Leasing	-	126	jan-09	1,68%a.m.	
Bradesco	Leasing	127	-	mar-11	1,12%a.m.	
Bradesco	Leasing	133	-	jun-11	1,25%a.m.	
Itaú	Leasing	4	18	mar-09	1,60%a.m.	
Itaú	Leasing	29	117	abr-09	1,45%a.m.	
Itaú	Leasing	17	57	mai-09	1,58%a.m.	
Itaú	Leasing	129	239	fev-10	1,25%a.m.	
Itaú	Leasing	146	263	mar-10	1,25%a.m.	
Itaú	Leasing	62	103	jun-10	1,21%a.m.	
Itaú	Leasing	74	113	nov-10	1,07%a.m.	
Itaú	Leasing	44	67	nov-10	1,09%a.m.	
Itaú	Leasing	10	14	dez-10	1,09%a.m.	
Itaú	Leasing	104	157	dez-10	1,20%a.m.	
Itaú	Leasing	104	-	mai-11	1,18%a.m.	
Itaú	Leasing	299	-	ago-11	1,34%a.m.	
Itaú	Leasing	299	-	ago-11	1,38%a.m.	
Itaú	Leasing	181	-	out-11	1,80%a.m.	
Nisho Iwai	Finimp	-	377	jan-03	US\$ + 3,00%a.a.	

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

Real	Finimp	203	-	jun-09	US\$+3,07%a.a.
Real	Finimp	1.043	1.145	jan-11	US\$ + 5,18%a.a.
Real	Leasing	91	158	abr-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	154	262	mai-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	102	164	ago-10	1,15%a.m.
Real	Leasing	80	131	ago-10	1,14%a.m.
Real	Leasing	119	184	out-10	1,10%a.m.
Su	Sub total		3.776		

Investimento no Laboratório						
Banco	Modalidade	Saldo 31.12.08	Saldo 31.12.07	Vencimento	Encargos	
Bradesco	Leasing	-	5	dez-07	1,63%a.m.	
Su	Sub total		5			
TOT	TOTAL GERAL		7.683			
CURTO PRAZO		4.520	3.570			
LONGO PRAZO		3.788	4.113			

15) PASSIVO NÃO CIRCULANTE - CONTINGÊNCIAS TRIBUTÁRIAS

A Cooperativa, observando o disposto nos artigos 3º e 4º da Instrução Normativa nº. 20, datada de 20 de outubro de 2008 e instituída pela Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE, da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, contabilizou as Obrigações Legais. Tal procedimento é resultado das deliberações ocorridas na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada no dia 08 de dezembro de 2008. As deliberações desta Assembleia possibilitaram, nos termos da citada IN DIOPE 20/2008, o reconhecimento das Obrigações Legais em contrapartida ao Ativo Realizável a Longo Prazo, como créditos a receber de cooperados, perfazendo o montante de R\$ 343.661,00 atualizados até 31 de dezembro de 2008.

As contingências compreendem autuações que se encontram em fase de impugnação ou de recursos administrativos, e ações judiciais de desconstituição dos créditos tributários relativos a tributos federais e municipais, conforme entendimento doutrinário e jurisprudencial favorável às Cooperativas.

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

Com base no ofício Circular nº 005/2008/DIOPE/ANS de 23/12/2008, foram incluídos nas referidas contingências legais, com o mesmo tratamento contábil previsto na IN ANS DIOPE nº 20, os valores referentes ao denominado "ressarcimento ao SUS", além da "Taxa de Saúde Suplementar", ambos cobrados



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 103 03.02.09 10:29:36

pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, ressaltando que estes questionamentos vêm sendo discutidos judicialmente.

16) PASSIVO NÃO CIRCULANTE - PROVISÃO TÉCNICA DE REMISSÃO

A Cooperativa se adequou ao art. 183 da Lei 6.404/76, bem como aos Pronunciamentos Técnicos nº 06, 08 e 12, no que coube, na aplicação do conceito de ajuste a valor presente, sobre o cálculo da Provisão Técnica para Remissão.

Desta maneira, informamos que a metodologia de cálculo atuarial projeta os custos assistenciais dos beneficiários dependentes, inscritos no Plano de Extensão Assistencial (PEA), para os próximos cinco anos considerando as probabilidades de sobrevivência e uma taxa de desconto.

17) CAPITAL SOCIAL E RESERVAS

17.1) CAPITAL SOCIAL

104

O Capital Social, em 2008 é de R\$ 31.410,00 e está dividido entre 3.556 cooperados, sendo que o valor da quota parte é de R\$ 1,00 em consonância ao art.12, \$1° do Estatuto Social da Cooperativa.

17.2) RESERVAS

As reservas regulamentadas por lei e Estatuto Social 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 de seus familiares.

No exercício de 2008 foi destinado para o FATES o valor de R\$ 7.889 (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\$ 151 (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 2008 foi de R\$ 8.041 (mil), tendo este valor sido acrescido ao saldo remanescente do exercício de 2007.

Em virtude de ajuste de exercícios anteriores no montante de R\$ 4.976(mil), foi transferido para a conta de sobras a deliberar o valor de R\$ 248(mil), então calculado a maior no encerramento do exercício de 2007.

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 104 03.02.09 10:29:36

Mensalmente os recursos do FATES foram utilizados de acordo com as regras previstas no Regimento Interno do próprio FATES, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração, totalizando o valor de R\$ 8.041(mil) no exercício de 2008.

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 2008 foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de R\$ 740(mil) referente a 10% dos atos cooperativos, conforme determina o Art. 52. inciso I. do Estatuto Social.

Em virtude de ajuste de exercícios anteriores no montante de R\$ 4.976(mil), foi transferido para a conta de Sobras a Deliberar o valor de R\$ 498(mil), então calculado a maior no encerramento do exercício de 2007.

c) FUNDO PARA CONTINGÊNCIAS E PASSIVOS TRIBUTÁRIOS

Este Fundo foi constituído originalmente como "Fundo PIS/COFINS", conforme deliberado pela Assembleia Geral Ordinária (AGO) de

08/02/2001, tendo como finalidade assegurar parte da Contingência Tributária sobre as contribuições federais relativas aos tributos PIS e COFINS.

Na Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em 08/12/2008 foi alterada a destinação do Fundo, ou seja, foi aprovado que ele será utilizado para quitar os débitos dos cooperados, assumidos quando do provisionamento das contingências e passivos tributários pela adoção dos procedimentos contábeis previstos na Instrução Normativa ANS DIOPE nº 20 de 29/10/2008, desde que exigidos da Cooperativa após o trânsito em julgado.

Em virtude da alteração na destinação do Fundo, ele passou a ser denominado de "Fundo para Contingências e Passivos Tributários", contudo sem qualquer alteração dos critérios de contribuição pelos cooperados, estabelecidos na AGO que o criou, e ratificado na AGE de 08/12/2008.

d) RESERVA DE REAVALIAÇÃO

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

105



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 105 03.02.09 10:29:36

A Cooperativa, nos termos das alterações na Lei 6.404/76, optou em manter os saldos das reavaliações espontâneas até a sua efetiva realização.

e) AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES

106

Referem-se à baixa de Créditos Tributários Federais do IRRF sobre aplicações financeiras e da COFINS, relativos a exercícios anteriores cuja recuperação foi inviabilizada em decorrência de prescrição, nos termos da legislação tributária vigente.

18) PROVISÃO DO IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL SOBRE O LUCRO LÍQUIDO

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

PROVISÕES	2008	2007
(=) Sobras antes do IRPJ e CSLL	(796)	663
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	648	531
(+) Adições temporárias	0	0
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo	0	(208)
Base de Cálculo antes do prejuízo scal	(148)	986
(-) Compensação dos prejuízos scais	0	0
Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo scal	(148)	986
IRPJ — 15% + (10% o que for superior a R\$ 240.000)	0	(223)
CSLL - 9%	0	(89)

Atos Cooperativos e não Cooperativos

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

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

As receitas com aplicações financeiras foram alocadas como Ato não Cooperativo, exceto as oriundas da Unicred Fortaleza classificadas como Atos Cooperativos, em virtude da Unimed Fortaleza ser sua cooperada.

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

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 106 03.02.09 10:29:36

Após a apuração dos Atos Não Cooperativos, 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.

19) FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

	2008		200	7
(+) RESULTADO DO EXERCÍCIO		15.288		10.261
(-) FATES atos não cooperativos		(7.889)		(6.171)
Realização do Fundo de Reserva (10%)	(740)		(409)	
Realização do FATES (5%)	(370)	(1.110)	(205)	(614)
SOBRAS LÍQUIDAS DO EXERCÍCIO DE 2008		6.289		3.476
AJUSTE DE SOBRAS/PERDAS ACUMULADAS				
(=) Ajustes de Exercício Anteriores		(4.976)		(1.088)
Realização do Fundo de Reserva (10%)	498		109	
Realização do FATES (5%)	248	746	54	163
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO		2.059		2.551

20) EVENTOS SUBSEQUENTES

A Cooperativa avaliará os seus Ativos, nos termos do Art. 183, da Lei das Sociedades Anônimas e dos Pronunciamentos Técnicos pertinentes à matéria, com base nos critérios da relevância e do custo de mensuração do grupo Contábil Não Circulante, classificado como Permanente, ora reportado nas Notas Explicativas nºs 10, 11, 12 e 13.

21) 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.

107

Fortaleza, 31 de dezembro de 2008.

Dr. João Mairton Pereira de LucenaDiretor Presidente

Luizita Fonseca Leite Pina Contadora CRC/PE n°- 010635/O-T-2



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 107 03.02.09 10:29:36

PARECER ATUARIAL

Em atendimento ao subitem 7.2.10 do item 7 - Critério de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria da Instrução Normativa DIOPE/ANS nº 24, de 22/12/08, foi realizada avaliação atuarial objetivando, validar a metodologia de cálculo e critérios utilizados para a constituição dos valores da Provisão para Remissão pela Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., as quais se encontram registrados nas Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31/12/2008.

Nosso trabalho foi conduzido de acordo com as boas práticas atuariais vigentes, por meio de revisão, análise e testes de consistência, com o objetivo de constatar sua suficiência para honrar os compromissos assumidos com os beneficiários remidos vinculados ao Plano de Extensão Assistencial (PEA).

A Provisão para Remissão contabilizada nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2008, cujos valores foram de **R\$ 343.388,55** (trezentos e quarenta e três mil trezentos e oitenta e oito reais e cinquenta e cinco centavos) no curto prazo, e de **R\$ 680.486,38** (seiscentos e oitenta mil quatrocentos e oitenta seis reais e trinta e oito centavos) no longo prazo, foi calculada com base nos dados fornecidos pela referida Operadora, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na

metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

Diante do acima exposto, consideramos a Unimed de Fortaleza em equilíbrio técnico atuarial quanto aos compromissos dos beneficiários remidos vinculados ao Plano de Extensão Assistencial (PEA).

São Paulo, 12 de janeiro de 2009.

Carlos Kinji Hashimoto Consultor/Atuário – MIBA 832

Strategy Consultoria e Assessoria Atuarial Fone: (11) 3568-1500 / Fax: (11) 3568-1501 www.strategyconsultoria.com.br

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

108

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 108 03.02.09 10:29:36

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 2008, compostas pelo Balanço Patrimonial, e pelas Demonstrações das Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido e dos Fluxos de Caixa do exercício findo naquela data, elaboradas sob a responsabilidade de sua Administração. Nossa responsabilidade é de expressar uma opinião sobre estas 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.

- Conforme Nota Explicativa nº 8, existem inconsistências na parametrização entre o sistema de controle dos estoques e o sistema de contabilidade.
 Diante disso, ficamos impossibilitados de validar os saldos contábeis apresentados.
- 4) Em nossa opinião, exceto quanto ao disposto no parágrafo 3, 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 2008, os resultados de suas operações, as mutações de seu Patrimônio Líquido e as origens e aplicações de seus recursos, referentes ao exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.
- 5) Conforme mencionado na Nota Explicativa nº 7, no exercício findo em 31 de dezembro de 2008, a entidade procedeu à 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\$ 6.504 mil, relativa a títulos de 2004. Esse processo de análise foi estendido para o exercício de 2009, visando a identificação dos valores provisionados relativos aos exercícios de 2005 a 2008.

109



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 109 03.02.09 10:29:36

- 6) Conforme Nota Explicativa nº 4, item i, no exercício de 2008, por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, através de sua RN nº 160, foi constituída a Provisão Para Eventos Ocorridos e Não Avisados PEONA. Diante disso, a UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda; através de uma Nota Técnica, submeteu à sua metodologia de cálculo da referida provisão para avaliação da ANS. Até a data de encerramento de nossos trabalhos, a Agência Reguladora ainda não se pronunciou definitivamente.
- 7) No exercício de 2008, conforme menciona a Nota Explicativa nº 15, por força da IN DIOPE nº 20/2008 da Agência Nacional de Saúde Suplementar foi reconhecido contabilmente o valor relativo às contingências tributárias, que menciona o artigo 4º daquele Ato Normativo.
- 8) As Demonstrações Contábeis, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, apresentadas para fins de comparação, foram por nós examinadas, com Parecer emitido em 25 de fevereiro de 2008, com ênfase em relação ao processo de análise do Plano Particular e sobre a constituição de provisões para contingências, segundo a avaliação da Assessoria Jurídica, com remotas possibilidades de perdas dos processos judiciais.
- 9) Conforme o mencionado na Nota Explicativa nº 03, em 28 de dezembro de 2007, foi promulgada a Lei nº 11.638, com vigência a partir de 1º de janeiro de 2008, e, em 03 de dezembro de 2008, foi editada a Medida

Provisória nº 449/08, com vigência na data de sua publicação. Esta lei e esta medida provisória alteraram, revogaram e introduziram novos dispositivos à Lei nº 6.404/76 (Lei das Sociedades por Acões) e provocaram mudanças nas práticas contábeis adotadas no Brasil. Embora a referida Lei e medida provisória já tenham entrado em vigor, algumas alterações por elas introduzidas dependem de normatização por parte da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, e do Conselho Federal de Contabilidade - CFC, para serem integralmente aplicadas pelas instituições por elas reguladas. Desta forma, nesta fase de transição, a ANS se pronunciou através da IN DIOPE nº. 24/08 e o Conselho Federal de Contabilidade aprovou, até a presente data, os pronunciamentos de nº 01 a 09, emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) sobre a aplicação das disposições da Lei nº 11.638/07 e da Medida Provisória nº 449/08 às Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31 de dezembro de 2008. Assim, as Demonstrações Contábeis referidas no parágrafo 1 não contemplam todas as modificações nas práticas contábeis introduzidas pela lei e medida provisória citadas.

Fortaleza, 23 de janeiro de 2009.

José da Silva Barros

Contador nº- 009280/O-8 CRC-CE

DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S

CRC-CE - 000552/O-6

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

110

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 110 03.02.09 10:29:36





1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 111 03.02.09 10:29:37



RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008





AGRADECIMENTOS

Em 2008, superamos metas e desafios. Entretanto, estes resultados não seriam possíveis sem a contribuição e o empenho de cooperados e colaboradores, como também sem o apoio de clientes e parceiros, que juntos somaram e contribuíram para a consolidação da nossa missão.

Desta forma, registramos nosso agradecimento a todos, e a cada um em especial, bem como reiteramos a determinação de tornar 2009 um ano ainda melhor, proporcionando mais qualidade de vida e bem-estar para todos os nossos públicos.

Estamos certos de que cada vitória superada faz parte da dedicação de um grupo de pessoas, que não mediu esforços na elevação da qualidade do serviço, tornando a Unimed Fortaleza o plano do presente e do futuro de muitas vidas.

114

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS 2008

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 114 03.02.09 10:29:40

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

Gerente de Corporativa – Mônika Vieira

Coordenadora de Atendimento – Maria Tereza Cunha

Concepção e Design Grá co

Slogan Propaganda

Foto Capa

Banco de Imagens Slogan Propaganda

Redação

Ana Clara Braga – MTE/CE 01297 JP

115



1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 115 03.02.09 10:29:42

www.unimedfortaleza.com.br



ANS - no 31.714-4

Av. Santos Dumont, 949 – Aldeota – Fortaleza/CE | Fone: 0800 275 1818

1016_UNI_Relatório de Gestão 2008_HJ.indd 116 03.02.09 10:29:42