

# RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS 2009







RELATÓRIO DE GESTÃO  
E DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS 2009

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>06</b>
<b>CONSELHOS</b>	<b>08</b>
<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES</b>	<b>10</b>
<b>GOVERNANÇA CORPORATIVA</b>	<b>18</b>
<b>01 - PERFIL COOPERATIVO</b>	<b>24</b>
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	25
PRÊMIOS, HOMENAGENS E CERTIFICADOS RECEBIDOS	28
INOVAÇÕES E ESTRATÉGIAS ADMINISTRATIVAS	30
COOPERADO UNIMED FORTALEZA - VALORIZAÇÃO E INVESTIMENTOS	40
<b>02 - UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS</b>	<b>50</b>
MÉDICOS COOPERADOS - AMPLIANDO RESULTADOS	50
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE VIDAS ATENDIDAS	56
EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO FINANCEIRO	58

<b>03 - AÇÕES DE RELACIONAMENTO</b>	<b>66</b>
RELACIONAMENTO COM CLIENTES	66
RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES	84
<b>04 - RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL</b>	<b>94</b>
POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	95
AÇÕES EXTERNAS	96
AÇÕES INTERNAS	100
BALANÇO SOCIAL	106
<b>05 - DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>112</b>
<b>06 - AGRADECIMENTOS / EXPEDIENTE</b>	<b>148</b>

# APRESENTAÇÃO

**Em 2009, a Unimed Fortaleza ampliou serviços e atendimentos**, adotou novas ferramentas de gestão e fortaleceu os elos de relacionamento com Cooperados, clientes, colaboradores e comunidade.

A Cooperativa tem se expandido a cada ano, conquistando a marca de mais de 332 mil vidas atendidas e 3.637 médicos Cooperados. Importante destacar o valor do patrimônio líquido que superou os R\$ 100 milhões.

Novamente, a Unimed Fortaleza é a marca de Plano de Saúde mais lembrada no Estado e o HRU obteve o primeiro lugar na categoria hospital particular, conforme publicou o Anuário do Ceará 2009-2010.



O Hospital Regional Unimed completou 10 anos de serviços prestados com homenagem na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e passou a ser o único do Estado com certificado Nível 3 (máximo) de Acreditação Hospitalar, segundo a Organização Nacional de Acreditação (ONA), como também recebeu o primeiro lugar na Premiação Internacional de Enfermagem, no XV Congresso da Sociedade Latino Americana de Cardiologia Intervencionista.

Fundada em nove de janeiro de 1978, a Cooperativa completou 31 anos, uma data que traz a marca da solidez e maturidade em relação aos trabalhos desenvolvidos. Adjetivos que são visíveis e demonstram o porquê da Unimed Fortaleza ser o plano de vida de muitos cearenses.

Saiba mais sobre este trabalho.



## CONSELHOS

### 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 (Pediatria)

Dr. Francisco Jean Crispim Ribeiro (Proctologista)

#### **CONSELHO FISCAL**

##### **Membros Efetivos**

Dr. Roberto Augusto Freitas Alencar (Otorrinolaringologista)

Dr. José Nami Jereissati Tajra (Ortopedista e Traumatologista)

Dr. Paulo Eduardo Nunes Campelo (Cirurgião Geral)

##### **Membros Suplentes**

Dra. Liana Rabelo Cavalcante (Ginecologista e Obstetra)

Dr. Sérgio Augusto Carvalho Pereira (Oftalmologista)

Dra. Maria de Fátima Ponte Aragão Pessoa (Pediatria)

# MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES



**DR. JOÃO MAIRTON  
PEREIRA DE LUCENA**  
PRESIDENTE

2009 iniciou em meio à crise internacional, que repercutiu num período de muitas incertezas e expectativas pessimistas. No Brasil, eram analisados os impactos da contaminação na economia, gerando uma retração do mercado. Sendo assim, precisávamos instituir novas estratégias que contemplassem a realidade atual, pois crescer com um mercado estável e em expansão é esperado, mas manter um patamar de resultados em anos de crise é determinação e perseverança.

Para tanto, estabelecemos mudanças na gestão, implantamos ferramentas mais modernas e focamos a atuação do comercial na retenção e rentabilização de clientes, contribuindo para o crescimento em 2009 de 12,7% em nossa receita.

Estávamos no caminho certo. Isto porque, mesmo com a realidade apresentada, ainda assim conquistamos grandes resultados. A Unimed Fortaleza está entre as 100 maiores empresas do N/NE, em 5º lugar em rentabilidade e 9º em crescimento de vendas no Ceará, de acordo com os dados da publicação anual Melhores & Maiores, da revista Exame, em 2009.

Pela segunda vez consecutiva, vencemos o prêmio Delmiro Gouveia na categoria Desempenho Social, empresas com faturamento acima de R\$ 60 milhões. Esta foi a primeira vez, em nove anos de Prêmio, que uma empresa é bicampeã na categoria. Também figuramos como a 9ª empresa entre as 10 maiores do Estado do Ceará.

Além disso, obtivemos a Autorização de Funcionamento, registro definitivo concedido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), comprovando a saúde organizacional, patrimonial e financeira da operadora. Apenas 27% das operadoras no País detém este registro definitivo.

Muitos fatores foram relevantes para estas conquistas: a saída da Cooperativa do Regime de Acompanhamento Econômico-Financeiro, resultado da profissionalização da gestão, obtida ao longo dos últimos sete anos; o início de sucessivos Resultados Positivos (SOBRAS), a partir de 2002, somando mais de R\$ 30 milhões ao longo dos últimos sete anos; o aumento contínuo do Patrimônio Líquido, por meio da eliminação de perdas acumuladas; o crescimento dos Índices de Liquidez a patamares aceitáveis pela ANS, em função da elevação dos recursos disponíveis em curto prazo dentre outros.

Contudo, nossa maior vitória reflete-se nas melhorias para nossos Cooperados, missão maior de nossa Cooperativa. Reajustamos o valor da consulta para R\$ 50,00 assim como adotamos a CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos) plena, em um movimento de valorização do trabalho médico. Neste ano, também, lançamos o projeto em parceria com a PETROS de um antigo sonho dos Cooperados, o Plano de Previdência Unimed Fortaleza, durante evento que contou com a presença de 318 médicos Cooperados. Além disso, o nosso Informativo do Cooperado foi eleito como o melhor do Brasil no Sistema Unimed, demonstrando uma comunicação pautada pela qualidade e transparência, como também da participação de 174 Cooperados no programa Conheça Sua Cooperativa, 682 no Bom Dia Cooperado e 382 Cooperados foram recebidos às segundas-feiras pelo Presidente.

Neste documento, você poderá observar este trabalho. Os principais resultados, estratégias e inovações implantadas em 2009 - um ano de aprendizagem, construção, batalhas, vitórias, conquistas, enfim um ano em que demonstramos a solidez do trabalho da Unimed Fortaleza.



**DR. FRANCISCO JOSÉ  
COSTA ELEUTÉRIO**  
SUPERINTENDENTE

Mais que em outros períodos da trajetória da Unimed Fortaleza, 2009 demonstrou a importância dos investimentos na implantação de modelos de gestão modernos e novas tecnologias que facilitem e agilizem as atividades administrativas. Isto porque, em um ano em que a crise internacional marcou a maioria dos debates no Brasil e no mundo, estas ferramentas favoreceram nossas conquistas.

Para tanto, também se somam fatores como compromisso dos gestores e demais colaboradores, foco nos resultados, transparência nas relações com o Cooperado e postura diante dos riscos iminentes. Estabelecemos mudanças no sistema de gestão, com a implantação do Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP, reestruturamos processos de admissão, atualizamos o parque tecnológico e buscamos implantar metodologias inovadoras, integradas à realidade da Cooperativa.

No esteio da inovação, iniciamos a implantação da tecnologia VOIP (voz sobre IP) e da comunicação interna eletrônica, agregando valor a estes processos.

Estas importantes estratégias possibilitaram o fortalecimento de cada processo, proporcionando resultados positivos diante da situação adversa do mercado. Motivada pela melhoria constante, a Unimed Fortaleza espera proporcionar o melhor para Cooperados, colaboradores e clientes.



**DR. FRANCISCO JOSÉ MOTTA  
BARROS DE OLIVEIRA**  
DIRETOR COMERCIAL

Consideramos positivos os resultados obtidos pela Diretoria Comercial no ano de 2009, apesar da repercussão da crise financeira internacional, com reflexos na economia brasileira. Além desse fato marcante, deve-se mencionar as Resoluções da ANS (195, 196 e 200) que provocaram profundas modificações no mercado de planos de saúde, alterando as normativas que regulavam a contratação dos planos individuais e coletivos, quer corporativos ou por adesão.

Destacamos o elevado empenho da área de relacionamento com clientes Corporativos nas renegociações de contratos deficitários, em especial as realizadas com as empresas com contratos por adesão.

A área de Responsabilidade Social e Ambiental (RSA) cumpriu com seu papel de disseminar uma cultura de gestão socioambiental responsável na Cooperativa e em sua rede de parceiros buscando estabelecer diálogos interativos e transparentes com os diversos públicos de relacionamento da Cooperativa.

Destacamos ainda as ações implementadas pela área de Marketing na elaboração de produtos, realizações de pesquisas de opinião e no patrocínio de diversos eventos com apoio integral aos eventos médicos realizados.

Por fim, temos ciência que a área comercial contribuiu de maneira significativa na evolução econômica-financeira de nossa Cooperativa, bem como na consolidação da marca Unimed Fortaleza, como sinônimo de credibilidade no setor de Saúde Suplementar do Estado do Ceará.



**DR. RÔMULO CESAR  
COSTA BARBOSA**  
DIRETOR FINANCEIRO

Em 2009, a Diretoria Financeira estabeleceu estratégias para possibilitar um maior nível de controle orçamentário, um melhor acompanhamento dos resultados, a análise dos investimentos e viabilidade de novos negócios, como também intensificou a intercessão com as diversas áreas da Cooperativa.

Neste ano, a Diretoria Financeira deu total apoio à Auditoria Interna, ao início dos treinamentos para implantação da área de controle de riscos operacionais e governança corporativa, fundamentais para tornar a Cooperativa uma empresa cada vez mais sólida e transparente junto aos diversos órgãos com os quais mantém relacionamentos.

Destacamos a conclusão da implantação da fase inicial do novo Sistema Integrado de Gestão Empresarial (ERP-EBS ORACLE) com a virada para esse novo sistema em agosto/2009, possibilitando a integração entre os diversos sistemas que funcionam hoje em nossa Cooperativa.

Estas, dentre outras ações, visavam minimizar os impactos da crise americana, que se estabeleceu no final de 2008, momento em que se percebeu uma retração do mercado, pois se aguardavam os desdobramentos da crise no Brasil.

Apesar disso, conquistamos uma elevação em nossa Receita Bruta de mais de 12%, o Patrimônio Líquido alcançou os R\$ 107 milhões, o Resultado do Exercício superou os R\$ 9 milhões e apresentamos sobras no valor de R\$ 1,6 milhão.

Em continuidade ao trabalho desenvolvido, investimos na

melhoria das informações cadastrais, cujo desempenho é medido por Indicadores de Qualidade Cadastral das Operadoras, um processo reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), como também, em consonância com as orientações da ANS, cumprimos todas as exigências da referida Agência, com destaque para o provisionamento de 100% de todas as provisões técnicas.

Estamos certos e confiantes do excelente momento vivido por nossa Cooperativa, que apresenta conquistas históricas com equilíbrio econômico e financeiro em seus números, estando preparada para continuar seu ciclo de crescimento e alavancar mais resultados positivos para seus Cooperados.



**DRA. RIANE MARIA B. AZEVEDO**  
DIRETORA DE RECURSOS  
MÉDICO-HOSPITALARES

Em 2009, a Diretoria de Recursos Médico-Hospitalares buscou continuar com a valorização dos Cooperados, oferecendo um serviço de qualidade para clientes, por meio da implantação de novas metodologias e estruturas, como também a ampliação de serviços oferecidos.

Através do “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 seu médico, proporcionando o aumento da satisfação com a assistência e redução da demanda para serviços de urgência/emergência.

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

A informatização de todos os processos, através da Biometria, consolidou a automatização da produção médica e de prestadores, além de servirmos de modelo para o Sistema Unimed.

Em relação aos recursos próprios, no HRU, inauguramos a Unidade de Hemato-Oncologia com Hospital Dia, a Unidade de Quimioterapia, o Serviço de Cuidados Paliativos, o Serviço de Terapia Ocupacional, a expansão da observação adulto da emergência e as novas salas de estar médicas do centro cirúrgico, emergência e centro obstétrico. Realizamos a aquisição

de novos equipamentos para o serviço de imagem e centro cirúrgico. Além disso, comemoramos o décimo aniversário do Hospital Regional Unimed. Fechamos o ano com o reconhecimento do 6º Prêmio de Hospital Best e com a Acreditação Nível 3.

No Laboratório Unimed, alcançamos a marca dos 100.000 exames/mês o que nos consolidou no mercado. Ampliamos a unidade Parangaba, projetamos e executamos novas unidades para funcionamento no início de 2010. Continuamos com a implantação do sistema de garantia da qualidade e o investimento na qualificação dos colaboradores. Além disso, comemoramos os cinco anos de sua existência e nos tornamos o segundo maior laboratório do mercado.

Nos CIAUs, disponibilizamos novos serviços para os clientes – psiquiatria, ultrassonografia e continuamos com o projeto de incentivo ao aleitamento materno, como também foram realizados investimentos nas estruturas, com as reformas do CIAU Aldeota e UNIPRONTO Maracanaú, além da ampliação do CIAU Parangaba.

2009 foi um ano de muitas conquistas para Cooperados, colaboradores e clientes Unimed Fortaleza, ano em que trabalhamos no sentido de promover melhorias constantes, elevando a qualidade dos serviços oferecidos.

# GOVERNANÇA CORPORATIVA

Entendida como um conjunto de diretrizes éticas que permitem perenizar o empreendimento, harmonizando os interesses de todos os públicos envolvidos, a Governança Corporativa é o alicerce da sustentabilidade de qualquer empresa, ao orientar os resultados para além dos indicadores financeiros.

No caso da Unimed Fortaleza, os bons resultados alcançados só têm sido possíveis por meio da combinação de vários fatores: o papel que os executivos desempenham; o compromisso dos gestores; a atuação de órgãos normativos e de outros grupos de interesse e, em sentido amplo, a apresentação transparente das atividades da instituição e sua postura diante dos riscos com que se depara.

O sistema de Governança Corporativa da Unimed Fortaleza está estruturado de acordo com os requisitos das melhores práticas do mercado e em consonância com as orientações e indicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Embasada nos pilares da transparência, da equidade e do incentivo à participação, a Governança Corporativa permite a empresa avançar em todos os aspectos de seu

desenvolvimento, traçando o caminho que leva ao macro-objetivo de seu Planejamento Estratégico de “ser até 2010 uma das cinco melhores Unimeds do Brasil, com excelência no nível de satisfação de clientes e remuneração dos Cooperados”.

A Estrutura de Gestão da Governança Corporativa da Unimed Fortaleza conta com:

## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

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

## **CONSELHO TÉCNICO**

O Conselho Técnico é eleito a cada quatro anos por todos os Cooperados, juntamente com o Conselho de Administração, e formado por seis Cooperados. Acompanha a gestão, realizando avaliação técnica de conduta dos Cooperados.

## **CONSELHO FISCAL**

Eleito anualmente por todos os Cooperados, faz a fiscalização sobre operações, atividades e serviços da Cooperativa. É composto por seis membros, sendo três efetivos e três suplentes. Assessorado tecnicamente por uma empresa de Consultoria, Assessoria e/ou Auditoria Contábil Independente.

## **COMITÊ GESTOR**

Composto por sete profissionais executivos (Gestor de Estratégica Corporativa, de Provimento de Saúde, de Recursos Próprios, de Tecnologia da Informação, de Mercado, de Controladoria e Administrativo), contratados do mercado, para auxiliar na gestão da Cooperativa, bem como assessorar o Conselho de Administração nas decisões estratégicas da Organização. Regulamentado pelo Regimento Interno da Cooperativa e limitado a participação de, no máximo, três Cooperados em sua composição.

## **COMITÊS DE ESPECIALIDADES MÉDICAS**

Os Comitês de Especialidades Médicas da Cooperativa são órgãos de caráter consultivo de apoio e de assessoria técnica e

científica ao Conselho Técnico e ao Conselho de Administração da Unimed Fortaleza, constituídos por médicos Cooperados no pleno gozo de seus direitos estatutários e regimentais e que estejam operando regularmente na Cooperativa.

## **AUDITORIA CONTÁBIL INDEPENDENTE**

Obrigatória sua contratação anual pela legislação vigente, para exame das contas contábeis da Cooperativa e emissão do Parecer dos Auditores Independentes às Demonstrações Financeiras da entidade.

## **AUDITORIA INTERNA**

Órgão de assessoria permanente, criado em setembro de 1999, atualmente composto por oito auditores, ligado à Presidência e com a missão de “assessorar a Administração de forma autônoma e integrada, alinhada com as normas profissionais, contribuindo para o desempenho dos sistemas de controle interno, visando agregar valor, otimizar processos e reduzir riscos no atingimento dos objetivos corporativos”. Atua no âmbito administrativo-contábil, englobando operações, processos, acreditação hospitalar interna e coordenando o projeto de

implantação da gestão de riscos operacionais na Cooperativa.

### **AUDITORIA MULTIDISCIPLINAR NA ÁREA DA SAÚDE**

Abrangendo as áreas médica, farmacêutica, de enfermagem, de nutrição etc., com a revisão e conferência dos processos, operações e documentos relacionados aos custos assistenciais da Cooperativa.

### **GESTÃO DE RISCOS**

A Cooperativa lançou em dezembro/09, um programa de gestão de riscos operacionais para todas as áreas da Operadora. Este programa está sendo implantado por diversos multiplicadores, treinados para tal. Espera-se que em torno de um ano, todos os principais riscos relacionados aos processos da Cooperativa estejam identificados, quantificados, gerenciados e com plano de respostas aos mesmos estruturado.

### **OUVIDORIA**

Vinculada à Presidência, a Ouvidoria planeja, orienta, coordena e avalia atividades que visem acolher opiniões, sugestões, críticas, reclamações e denúncias dos públicos de relacionamento com a Operadora de Plano de Saúde, promovendo as apurações decorrentes e as providências a adotar. Atua também como canal para recebimento e processamento de denúncias a respeito de

questões internas da entidade.

### **VALORES**

Entre os valores da Unimed Fortaleza, destacam-se:

- a transparência;
- a ética;
- a responsabilidade socioambiental;
- a consciência coletiva;
- a comunicação;
- e a gestão profissional.

Como Cooperativa, a Unimed Fortaleza também adota os sete princípios cooperativistas, que são:

- adesão voluntária e livre;
- gestão democrática pelos membros;
- participação econômica dos membros;
- autonomia e independência;
- educação, formação e informação;
- intercooperação; e
- interesse pela comunidade.

Todos estes citados valores e princípios são concretizados pelos seguintes instrumentos e/ou ações:

- Assembleias Gerais;
- eventos destinados especificamente aos Cooperados (“Bom Dia Cooperado”, “Conheça a Sua Cooperativa”, “Jornada Unimed Fortaleza”, “Café Informativo” e

- “Segundas-Feiras com o Presidente”);
- informativos periódicos ao Cooperado (Área restrita na Internet para o Cooperado; publicação semanal “Saúde em Pauta” no Jornal O Povo; Informativo mensal do Cooperado; Comunicados das Diretorias aos Cooperados etc.);
- programas e políticas estruturadas de Responsabilidade Socioambiental;
- cursos e pós-graduações destinadas ao Cooperado;
- convenção Nacional Unimed e eventos promovidos pela Unimed Brasil;
- entre outros.



**INOVAÇÃO**  
PARA VOCÊ VIVER MELHOR

**CONQUISTAMOS O PRÊMIO DE MAIOR CREDIBILIDADE DO CEARÁ EM DUAS CATEGORIAS.**

ESTAMOS FALANDO NA 1ª PESSOA DO PLURAL PORQUE VOCÊ TAMBÉM FAZ PARTE DESTA CONQUISTA.

**Unimed Fortaleza.**  
A única empresa a conquistar o Prêmio Delmiro Gouveia na categoria Melhor Desempenho Social por dois anos seguidos, ficando também na categoria Maiores Empresas entre as 10 maiores do Estado.

**Unimed**   
Fortaleza

0800 275 1919  
www.unimedfortaleza.com.br





1

PERFIL  
COOPERATIVO

# 1 PERFIL COOPERATIVO

## **Buscando a valorização dos médicos Cooperados**

e elevação da qualidade dos serviços oferecidos, a Unimed Fortaleza conquistou credibilidade e reconhecimento nos seus 31 anos de trajetória no mercado.

Sendo assim, nos últimos oito anos, a Cooperativa modernizou suas ferramentas de gestão, por meio da introdução de sistemas e processos inovadores, sistema orçamentário rígido, planejamento e gerenciamento estratégico.

Estas atitudes possibilitaram ganhos para Cooperados, colaboradores e clientes da Unimed Fortaleza, visto que a Cooperativa está entre as 100 maiores empresas do N/NE, em 5º lugar em rentabilidade e 9º em crescimento de vendas no Ceará, segundo dados da publicação anual Melhores & Maiores, da revista Exame, 2009.

A Unimed Fortaleza realiza um trabalho pautado em princípios como transparência, ética, inovação, competência e consciência coletiva, agregando 3.637 médicos Cooperados.

**UNIMED FORTALEZA ENTRE AS  
100 MAIORES EMPRESAS DO N/NE,  
5º LUGAR EM RENTABILIDADE  
E 9º EM CRESCIMENTO DE VENDAS.**

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

**NEGÓCIO:** Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

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

**VISÃO:** Ser até 2010 uma das cinco melhores Unimed 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 à 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 ideias criativas e inovadoras.

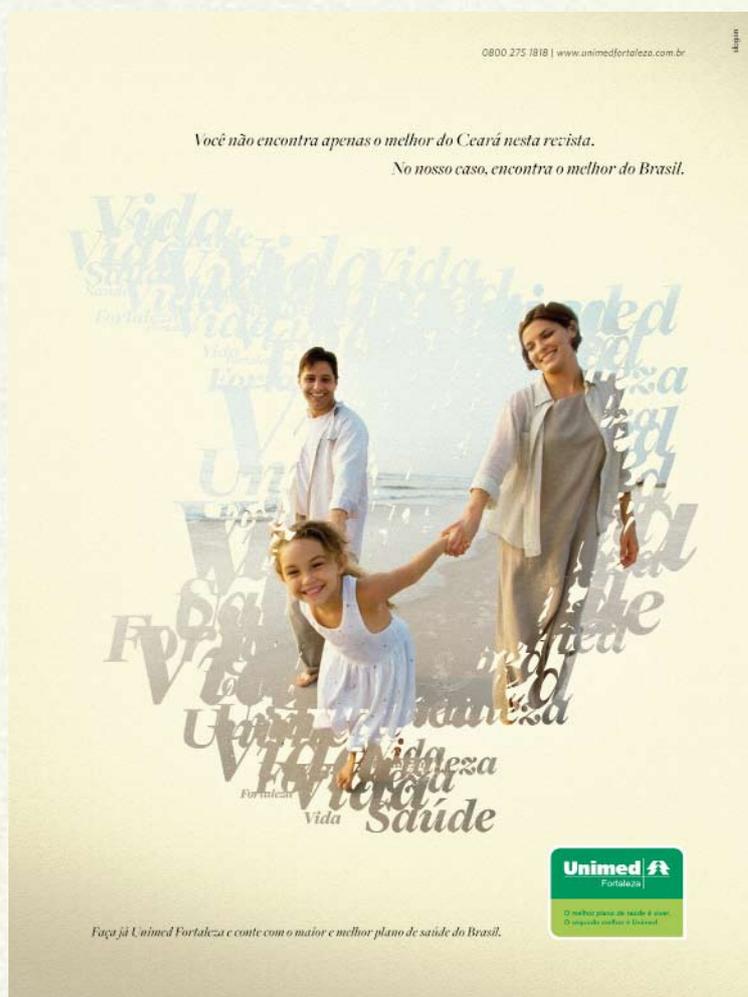
**Competência:** Habilidades, conhecimentos e atitudes, para gerar ações eficazes ao alcance das metas e da visão da Cooperativa.

**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 profissional:** Compromisso com uma administração profissional baseada em métodos, processos e pessoas.

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



BOA MEMÓRIA  
É SINAL DE SAÚDE.



**Unimed Fortaleza**, sete vezes consecutivas o plano de saúde mais lembrado pelos cearenses, e **Hospital Regional Unimed**, seis vezes consecutivas o primeiro lugar na categoria Hospital nas classes AB, segundo pesquisa Anuário-Datafolha 2009.



## PRÊMIOS, HOMENAGENS E CERTIFICADOS RECEBIDOS

- As campanhas publicitárias da Unimed Fortaleza destacaram-se no **Grande Prêmio Verdes Mares de Propaganda**. A Cooperativa teve duas campanhas premiadas, levando o ouro com a série de comerciais de animação que apresentam o Cartão Unimed, e o bronze com o comercial de TV comemorando os 30 anos.
- Premiação do **Instituto de Apoio aos Queimados**.
- A Unimed Fortaleza recebeu o **Prêmio Top Of Mind Internet 2009**, na categoria Plano de Saúde.
- Lançamento do portal do Hospital Regional Unimed Fortaleza **[www.hospitalregionalunimed.com.br](http://www.hospitalregionalunimed.com.br)**.
- O Hospital Regional Unimed Fortaleza passou a ser o único do Estado certificado com **Nível 3 (máximo) de Acreditação Hospitalar**, segundo a **Organização Nacional de Acreditação (ONA)**.
- Hospital Regional Unimed Fortaleza recebeu **Top of Mind** como hospital mais lembrado nas classes A e B.
- Hospital Regional Unimed, primeiro lugar na **Premiação Internacional de Enfermagem**, no XV Congresso da Sociedade Latino Americana de Cardiologia Intervencionista.
- A **Unimed Fortaleza obteve o 585º lugar no Brasil em vendas**, o 79º lugar em vendas na região Norte/Nordeste e o 9º lugar em crescimento de vendas do Estado do Ceará, segundo dados da revista Exame - Melhores & Maiores, 2009.



- A Cooperativa é a **marca de Plano de Saúde mais lembrada** no Estado, e o HRU é o **primeiro lugar na categoria hospital particular**, conforme publicou o Anuário do Ceará 2009-2010.
- Premiação **Categoria Ouro - 3M** em Monitorização de Esterilização.
- Sessão Solene na Assembleia Legislativa do Estado do Ceará em homenagem aos **10 anos do HRU**.
- **Prêmio Delmiro Gouveia** - 1º lugar pelo 2º ano consecutivo, na categoria Desempenho Social. É a única empresa no Estado a conquistar o título pela 2ª vez consecutiva, durante os 9 anos do prêmio. A Cooperativa conquistou, também, o 9º lugar entre as dez maiores empresas do Ceará. -----
- A Unimed Fortaleza tem a **melhor comunicação** para com os seus **3.637 médicos Cooperados**, em todo o Sistema Unimed do Brasil - conquistou primeiro lugar no Jornal do Cooperado; **1º lugar** na categoria Jornal do **5º Prêmio de Comunicação Unimed**, concorrendo com a Central Nacional. A premiação foi entregue durante a 39ª Convenção Nacional, realizada em Vitória (ES). Ainda na Convenção a Unimed Fortaleza conquistou 2º lugar com o Jornal Mural e 3º lugar na Intranet.
- **Selo de Responsabilidade Cultural**, concedido pelo Governo do Estado do Ceará.
- **Selo de Responsabilidade Social da Unimed Brasil** por promover ações socialmente responsáveis em nível diferenciado de qualidade.
- **Selo Abrinq** - Empresa Amiga da Criança.



# INOVAÇÕES E ESTRATÉGIAS ADMINISTRATIVAS

**A Unimed Fortaleza optou pela modernização contínua do sistema de gestão**, demonstrando uma busca pela melhoria nos resultados e serviços oferecidos. Sendo assim, em 2009, dando continuidade às atividades de fortalecimento deste modelo, desenvolveram-se as seguintes ações:

## Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico, como ação indispensável para o fortalecimento do modelo de gestão, neste ano, foi amadurecido pela parceria entre a Assessoria de Desenvolvimento Organizacional - ASDEN, e a área de Orçamento, de forma a dar mais força à sua elaboração e conseqüente melhoria na assertividade da execução do orçamento da Cooperativa. Na ocasião, o Comitê Gestor definiu as diretrizes e premissas que nortearam a Organização, bem como validou o Mapa Estratégico de 2009 com seus respectivos objetivos, indicadores e metas corporativas.

Após a aprovação pelo Conselho de Administração, as Diretorias, com suas respectivas áreas, desdobraram os indicadores corporativos em indicadores setoriais na operadora, por meio dos painéis de contribuição. Nos Recursos Próprios, foram definidos Mapas Estratégicos por recurso, incluindo os CIAUs, propiciando a

instituição um grande avanço no processo de alinhamento estratégico.

## Gerenciamento Estratégico com o Balanced Scorecard - BSC

Para a consolidação do gerenciamento estratégico, a metodologia do Balanced Scorecard - BSC, implantada desde 2008, tem permitido um grande salto nesse processo. Este ano, foram promovidas reuniões com todos os gerentes e suas equipes, bem como com o corpo diretivo de todos os Recursos Próprios: HRU, Medicina Preventiva, Unimed Urgente, Unimed Lar e Laboratórios. Foram promovidas 28 reuniões mensais. Em seguida, o Comitê Gestor realizou reuniões para análise consolidada desses resultados, de forma a dar os redirecionamentos necessários para atingir os objetivos estratégicos da organização.

A ASDEN, como facilitadora desse processo, alocou um consultor por Diretoria e para todos os Recursos Próprios para

orientar as lideranças no gerenciamento, o que proporcionou um grande salto no alcance desses resultados. Para facilitar o acompanhamento desses indicadores, foi implantada a ferramenta SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

### **Gestão por Processos**

A Unimed Fortaleza atua no fortalecimento da cultura de “Gestão por Processos”, desde o ano de 2005. Em 2009, evoluiu numa visão mais ampla quanto aos aspectos que as melhorias processuais podem trazer, desenvolvendo em parceria com as áreas, projetos com grandes ganhos para a organização.

Esses Projetos de Desenvolvimento partem de um diagnóstico organizacional, onde são identificadas, além dos próprios processos e suas melhorias, as

necessidades de uma modificação na estrutura administrativa, para suportar a implantação dos mesmos, bem como um olhar para a gestão das pessoas que irão executar essas novas atividades. Produtos desenvolvidos: Projeto de Reestruturação do Exame Pré-Admissional, Reestruturação do Atendimento, Relacionamento Corporativo, SAC – HRU e Central de Apoio Administrativo - HRU.

### **Análise de Aumento de Quadro**

Processo de identificação, análise e quantificação da força de trabalho necessária ao cumprimento dos processos organizacionais. A ASDEN realiza a cada solicitação de aumento de quadro uma análise dos processos, para verificar se houve alguma alteração nos mesmos, no sentido de dimensionar a real necessidade das demandas.



## **Atualização de Normas**

Visando automatizar o processo de elaboração, controle e divulgação das normas institucionais, este ano, implantou-se a ferramenta SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade. O processo de revisão, alteração e inclusão de normas é contínuo, ocorrendo de acordo com a necessidade da organização.

## **Metodologia de alteração da estrutura organizacional**

Para fortalecer a tomada de decisão quanto às necessidades de alteração da estrutura organizacional da Unimed Fortaleza, a ASDEN utiliza uma metodologia desenvolvida internamente pela área, amparada em critérios vinculados aos objetivos estratégicos da organização. Essa metodologia torna mais claro os aspectos para mudança na estrutura, fortalecendo assim, o processo de profissionalização da Instituição.

## **Apoio metodológico na implantação de projetos**

A ASDEN acompanha os diversos Projetos em andamento na organização, para dar suporte metodológico aos grupos. Em 2009, estivemos participando de dois grandes projetos: Implantação do Sistema Integrado de Gestão Empresarial – ERP, e da Reestruturação do Pré-Admissional.

## **Desempenho comercial no quadriênio 2006/2009**

O período sob análise pode ser considerado como o “quadriênio de ouro” de quantos formam o tempo de implantação da Unimed Fortaleza. Não apenas pelos resultados físicos e financeiros alcançados, mas principalmente pela adoção de diretrizes e estratégias que conseguiram fortalecer ainda mais a Cooperativa.

Dentre essas diretrizes, constam três principais vertentes: reformulação do arcabouço estrutural; adoção do sistema de gestão profissional e melhoria crescente dos processos de trabalho, permitindo maior integração dos trabalhos, a exemplo da atuação do Comitê Gestor.

A gestão profissional, implantada a partir da nova estrutura organizacional, vem conseguindo aprimorar a Unimed Fortaleza para os novos desafios do setor de planos de saúde e criar uma visão focada na lógica assistencial à saúde, em proveito dos clientes.

Outro indicativo favorável à gestão profissionalizada da Cooperativa diz respeito ao estabelecimento de relação entre as ações de promoção de saúde e o custo com a assistência médica, focada na análise das ferramentas utilizadas na gestão dos eventos médico-hospitalares e afins.

Por conta dessa profissionalização, aconteceu a visita de representantes de várias Unimed's das regiões Sudeste, Centro-Oeste e do Nordeste, com o objetivo de captar informações sobre as nossas vivências administrativas, numa sadia utilização de *Benchmarking*.

### **Notas Técnicas Atuariais de Provisões (NTAPs) de Risco, Eventos Ocorridos e não Avisados (Peona) e Remissão**

Após a criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), as exigências regulatórias para o mercado de planos de saúde vêm cada vez mais focando os controles de risco. Nesse sentido, a ANS publicou as Resoluções Normativas nºs 159 e 160, obrigando as operadoras de planos de saúde a constituírem provisões técnicas (RISCO, PEONA e REMISSÃO) e vincularem ativos garantidores a estas provisões como forma de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, facultando o desenvolvimento de modelos próprios demonstrados em NTAPs que fossem adequados ao nível de risco do negócio.

A Unimed Fortaleza, seguindo a sua política profissional conservadora, e adotando práticas de *compliance* (obediência, conformidade com as normas e políticas do negócio) e *disclosure* (divulgação de informações buscando ética e transparência

no negócio), desenvolveu NTAPs próprias, devidamente aprovadas pela ANS, que contribuiram para a maximização da relação risco e retorno da operadora.

Atualmente, a Unimed Fortaleza mantém 100% de todas as provisões exigidas pelo órgão regulador com a vinculação dos ativos garantidores necessários, independentemente do diferimento legal da PEONA, em seis anos contados a partir de 1º de janeiro de 2008.

### **Qualidade Cadastral**

A Unimed Fortaleza vem investindo na melhoria das informações cadastrais, sendo esse processo reconhecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), cujo desempenho é medido por Indicadores de Qualidade Cadastral das Operadoras. Com base nesse indicador, a meta estipulada por aquela autarquia para a Unimed Fortaleza foi superada.

Independentemente desse fato, os trabalhos referentes às informações cadastrais continuam sendo aprimorados, visando

**ATUALMENTE, A UNIMED  
FORTALEZA MANTÉM 100% DE  
TODAS AS PROVISÕES EXIGIDAS  
PELO ÓRGÃO REGULADOR.**

## **A AUDITORIA INTERNA COMPLETOU 10 ANOS DE EXISTÊNCIA EM 2009, COM UMA ATUAÇÃO CONSOLIDADA, SENDO ATUALMENTE UMA REFERÊNCIA NA ÁREA A NÍVEL LOCAL E NACIONAL.**

manter o cumprimento das exigências legais e implementações de controles internos, que minimizem riscos operacionais.

### **Assessoria Jurídica**

Em 2009, 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. Ademais, destaca-se a efetiva participação no processo de regularização tributária da Cooperativa, o que possibilitou o fornecimento de todas as Certidões Negativas.

Por meio da Assessoria Jurídica, firmou-se uma parceria com a Agência Nacional de Saúde - ANS, com o objetivo de evitar a instauração de processos administrativos antes de uma tentativa de negociação com o cliente, o que resultou na NIP (Notificação de Investigação Preliminar), onde mais de 95% dos casos são arquivados antes da abertura do processo administrativo.

### **Auditoria Interna**

A Auditoria Interna (AUDIT) da Unimed Fortaleza completou 10 anos de existência em 2009, com uma atuação consolidada, sendo atualmente uma referência na área a nível local e nacional. A prova disso foram as visitas técnicas dos auditores do Grupo Marquise, em fevereiro, e da responsável pela auditoria da Unimed Cuiabá, em maio, com o objetivo de conhecer e aprender a metodologia adotada atualmente pela AUDIT, bem como do Diretor Executivo da SAFE Consultoria de *Software* do Brasil Ltda., representante exclusivo do *Software* de Extração e Análise de Dados IDEA, na América Latina, em abril, para verificar *in loco* os grandes avanços do setor no uso desse *software*, em tão pouco tempo.

As principais atividades da Auditoria Interna, realizadas neste ano, no âmbito contábil, financeiro, operacional e administrativo, foram:

- Coordenação de todos os inventários físicos dos estoques;
- Auditorias operacionais na Unimed Corretora, no Laboratório Unimed e na Operadora (principalmente nas áreas de Recursos Médico-Hospitalares, Comercial e Financeira);
- Auditoria de processos e de acreditação hospitalar no Hospital Regional Unimed

(Farmácia Central, Dose e Satélites) e auditoria de processos na operadora (Produção - DRM);

- Condução de processos administrativos internos;
- E revisão das normas internas, dentre outras.

Ademais, a Auditoria Interna criou e implantou o Projeto de Identificação e Gerenciamento dos Riscos Operacionais, por meio da realização de projeto piloto na área da Produção (DRM), bem como no treinamento de multiplicadores e no acompanhamento deles no início da implantação deste projeto em todas as áreas situadas no Edifício Sede, em parceria com a ASDEN.

Buscou-se o aprimoramento técnico e a maior capacitação profissional de todos os auditores internos, por meio de uma política intensiva de treinamentos internos e externos, com recursos da Cooperativa e/ou dos próprios auditores, o que representou mais de 3.300 horas/aula ano no total, numa média de 415 horas/aula ano por auditor.

Os trabalhos realizados envolveram mais de 14.600 horas, onde se teve a oportunidade de contribuir na melhoria da Cooperativa como um todo, buscando no resultado dos trabalhos e das recomendações da Auditoria Interna: a otimização dos

processos e recursos utilizados; a correção das deficiências identificadas; a melhoria dos controles internos; a racionalização das operações e atividades, com consequente aumento da produtividade e da eficácia das tarefas executadas pelos funcionários da Unimed Fortaleza.

## **Inovações no âmbito da informática**

### **Convergência corporativa de dados e voz utilizando a tecnologia VoIP**

2009 marcou a continuidade da implantação do projeto de Convergência Digital de Dados e Voz nas unidades da Unimed Fortaleza (Medicina Preventiva, Sede, Laboratórios, CIAUs), possibilitando uma maior gestão, recursos avançados, controle de gastos e economia, por meio da utilização da infraestrutura de comunicação de dados (VoIP).

### **Intercâmbio Eletrônico com certificação da Unimed do Brasil**

O sistema SABIUS finalizou o processo de homologação para o Intercâmbio Eletrônico Direto e está apto a realizar transações na versão 3.0 do PTU *On-Line*, utilizando o *software* SCS para a comunicação, o que possibilita o processamento de autorizações *on-line* dos procedimentos médicos de beneficiários que estão fora da sua Unimed de origem.

### **Projeto rede wireless (sem fio) do HRU**

Implantação do sistema de Internet *wireless*. Esta novidade, disponível gratuitamente 24h por dia, permite um acesso *on-line* rápido, com mais velocidade e sem custo para nossos clientes e médicos.

### **ERP - Sistema E-Business Suíte (EBS) da ORACLE**

A Unimed Fortaleza mantendo seu histórico de inovação e pioneirismo adquiriu o sistema EBS Oracle, um dos maiores sistemas de Gestão Empresarial do mundo. Adequado às necessidades da Cooperativa, o sistema está sendo implantado por meio de uma rigorosa integração de Fluxos de Processos, juntamente com uma interligação construída com os sistemas "legados" (SABIUS, MV, RM, entre outros).

Sendo a primeira Unimed do Brasil a firmar parceria com a Oracle na linha de aplicativos, coloca-se como a mais inovadora e avançada Unimed no que diz respeito à ferramentas de Gestão Corporativa.

Confirmando essa excelência, neste mesmo Projeto, também estão sendo implantadas as ferramentas da GESPLAN e MASTERSAF, para controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários.

Mais segurança nos processos administrativo-financeiros é a Unimed



Fortaleza inovando da maneira certa na área de sistemas para estar sempre à frente!

### **Pré-admissional**

Desenvolvimento de aplicativos que fomentaram a implantação do processo Pré-admissional na Unimed Fortaleza, o que contribuiu para a detecção de Doenças ou Lesões Preexistentes na admissão de novos beneficiários; consequentemente a diminuição do custo assistencial.

### **Implantação do Módulo de Segurança do sistema de Gestão de Pessoas**

Implantação do módulo de Segurança do Sistema de Pessoas da RM Sistemas, fortalecendo o novo projeto de fluxo de entrada de clientes no HRU, com o agendamento e identificação de visitas, por meio do cadastramento de dados pessoais e fotografia digitalizada, visando à qualidade no atendimento e principalmente à segurança dos pacientes, visitantes, médicos e colaboradores do Hospital Regional Unimed.

### **Implantação do Módulo de Manutenção, Zeladoria e Faturamento Distribuído**

A implantação dos módulos de Manutenção, Zeladoria e Faturamento Distribuído fundamentou a disponibilização do novo serviço de quarto no HRU que agora conta com a centralização dos atendimentos, oferecendo um serviço que atende a todas as solicitações dos clientes.

### **Projeto de conversão do Autorizador Eletrônico**

O sistema Autorizador Eletrônico foi convertido em um sistema proprietário, onde agora, além de funcionar totalmente unificado com o sistema SABIUS, permite a digitalização de documentos, evitando a utilização do fax, proporcionando uma melhor comunicação entre a operadora e os Cooperados.

### **Projeto de Virtualização dos Servidores**

Desenvolvimento de mais uma etapa do projeto de Virtualização dos Servidores, onde se buscou a otimização do uso dos recursos computacionais, agilidade no atendimento de novas demandas de serviços, redução dos custos de contratos com manutenção e licenças de *softwares*, redução do consumo de energia e refrigeração, dentre outras melhorias.

### **Atualização do parque computacional**

Aquisição de novos microcomputadores *Itautec™* para atualização de parque

computacional e atendimento de novas demandas (novas unidades, reestruturação departamental, expansão do HRU etc.).

### **Projeto de Business Intelligence (BI)**

Continuidade do projeto de *Business Intelligence* - BI, com a finalização do indicador dos Custos Assistenciais, revisão dos indicadores do Comercial e desenvolvimento do Financeiro.

## **Marketing**

Em 2009, o Departamento de Marketing participou, como apoio ou patrocínio, de mais de 200 eventos, dentre eles médicos, ações sociais, atletas e diversos.

A exemplo de anos anteriores, o calendário promocional contemplou datas comemorativas para nossos clientes externos, como também o cliente interno, em parceria com os recursos humanos, com palestras, ações promocionais, dicas de saúde, vacinação, distribuição de brindes, concursos, anúncios temáticos nos veículos de mídia. Desta forma, destacam-se: Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Saúde, Dia das Mães, Dia Mundial de Combate ao Fumo, Dia do Cooperativismo, Dia dos Pais, Dia do Médico, Dia Mundial de luta contra o Câncer, dentre outros.

Com a participação de quase mil

participantes, em janeiro, a Unimed Fortaleza promoveu o 5º 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 com uma animada banda, desfile de moda e almoço comemorativo. Foi prorrogada também a Campanha de Incentivo às Atendentes dos Cooperados. A ação faz parte do programa de valorização e motivação da atendente, que também oferece cursos.

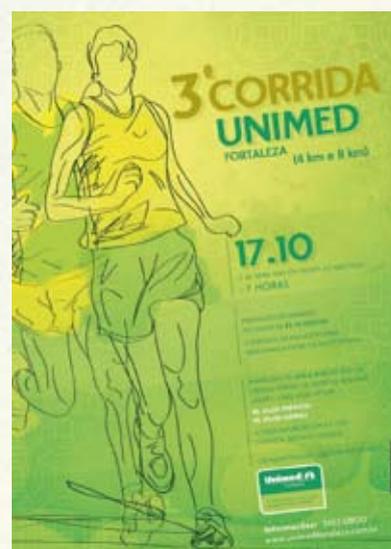


Para fortalecer a marca Unimed Fortaleza, lançamos uma nova Campanha Institucional, com a participação do ator Marcos Palmeira.

Aliado ao valor tanto comercial quanto institucional da Campanha, foi criada uma linha de comunicação que posiciona a Unimed Fortaleza como a escolha de quem quer o melhor, de quem é exigente. (*slogan*: Seja exigente. Seja Unimed Fortaleza).

No 2º semestre, outras duas Campanhas foram veicularas: a Raio X – focada nos resultados econômicos financeiros da empresa, e a Inovação – mostrando algumas das novas ações que a Cooperativa implantou.

Em outubro, comemorando o Dia do Médico, a Cooperativa promoveu a 3ª Corrida Unimed Fortaleza, com percursos de 4 km e 8 km, para médico Cooperado, e para o público em geral, além da caminhada



de 4 km. Sucesso absoluto, o evento teve a participação de 1.900 atletas, dentre médicos e sociedade em geral. A Corrida Unimed Fortaleza é presença garantida em 2010 e faz parte do calendário de eventos da Cooperativa.

Ainda neste ano, o Hospital Regional Unimed completou 10 anos. Para celebrar, foi criado um selo comemorativo, aplicado em todas as peças gráficas de 2009.

Ações promocionais também fizeram parte da estratégia da empresa no ano de 2009. Destaque para os *banners* colocados numa



rede de supermercados de Fortaleza, na seção de frutas e verduras, comunicando de forma criativa a importância da alimentação saudável, e a distribuição de salada de frutas, numa ação feita em pontos estratégicos da capital. Ambas voltadas para a promoção da saúde e qualidade de vida.

O trabalho de comunicação da Unimed Fortaleza recebeu reconhecimento nacional no 4º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, promovido durante a 39ª Convenção Nacional Unimed, no mês de outubro, conquistando o 2º lugar na categoria intranet e 1º lugar no jornal do Cooperado, em que disputou com Unimeds de todo o país. Destaca-se, que o julgamento dos trabalhos contou com a participação de renomados profissionais da área de comunicação empresarial.

O Programa de Medicina Preventiva, em 2009, ganhou força e agregou vários serviços. Teve seus projetos amplamente divulgados por meio de materiais impressos específicos para os públicos abordados. O programa assiste aos clientes, pessoa física e jurídica, promovendo palestras, vacinações e outras atividades.



# COOPERADO UNIMED FORTALEZA: VALORIZAÇÃO E INVESTIMENTOS

**Buscando fortalecer as relações de respeito e credibilidade**, a Unimed Fortaleza tem pautado seu trabalho na valorização do médico Cooperado, por meio do desenvolvimento de ações de capacitação, de atividades que permitam o envolvimento destes nas atividades Cooperativas e da elevação constante das remunerações recebidas.

A consulta que no início de 2006 era de R\$ 33,65, foi valorizada para os atuais R\$ 50,00. Ao aplicar a inflação do período de 2006 a 2009 de 19,01% (IPCA), teríamos como valor atual R\$ 40,05 por consulta. Podemos observar que tivemos um ganho real de R\$ 9,95 por consulta, o que implicou num crescimento de 48,59% no período.

## Incentivo ao aprimoramento técnico

Voltada primordialmente para enriquecer o conhecimento de médicos e outros profissionais relacionados à Cooperativa, a Universidade Unimed Fortaleza promoveu, em parceria com instituições de ensino, diversos cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento com vistas ao desenvolvimento profissional e à educação médica continuada.

Em 2009, foram mais de 500 alunos, dentre Cooperados, dependentes, colaboradores e outros profissionais da área de saúde, que participaram de diversas ações de capacitação. Foram realizados cursos de educação médica continuada para não-especialistas, como:

- ECG e outros exames complementares cardiológicos;
- Radiologia do tórax;
- Lesões dermatológicas e câncer de pele;
- Neuroemergências;
- Geriatria.

Foram promovidos diversos cursos, a exemplo:

- Cooperativismo para novos Cooperados;
- Formação de Conselheiros Fiscais;
- Comunicação oral;
- Introdução ao mundo da arte;
- I Jornada de Cuidados Paliativos.

Em parceria com a Universidade Federal do Ceará, foram iniciados e concluídos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Auditoria para Profissionais da Saúde, e Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde. Com a AMIB (Associação de Medicina Intensiva Brasileira), o curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Medicina Intensiva.



Ainda em apoio ao Cooperado, a Unimed Fortaleza, por meio de sua universidade corporativa, realizou duas turmas do curso de atendentes com 20h/a, cada. Foram oferecidas 120 vagas, das quais 114 foram preenchidas por atendentes que participaram efetivamente do treinamento. Em janeiro, com participação de cerca de 900 atendentes, a Cooperativa promoveu o 5º Dia da Atendente.

## Educação Cooperativista

Implantada em março de 2008, a Coordenação de Educação Cooperativista 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.

Desta forma, realizou:

### Jornada da Unimed Fortaleza

No ano de 2009, foram promovidas duas edições da Jornada Unimed Fortaleza com o objetivo de reunir os Cooperados e realizar uma prestação de contas das Diretorias. A II Jornada da Unimed Fortaleza, aconteceu em abril, com a participação de 140 médicos Cooperados. Em setembro com a presença de 230 Cooperados, ocorreu a III Jornada da Unimed Fortaleza.

### Bom Dia Cooperado

Com o intuito de reunir os médicos aniversariantes de cada mês, em um café da manhã, em 2009, a Unimed Fortaleza promoveu sete eventos com a participação de 682 Cooperados.

## Programa "Conheça Sua Cooperativa"

Um momento em que o Cooperado conhece as atividades realizadas pela Cooperativa, por meio de palestras e visitas. Na ocasião, é convidado pela Unimed Fortaleza e recebido por seu presidente, que faz uma apresentação sobre a Cooperativa. Depois, são apresentados os setores da sede, seguido pelo traslado



dos convidados, para fazer uma visita as instalações do HRU. A visita encerra-se com um *happy hour* na sede da Unimed Fortaleza.

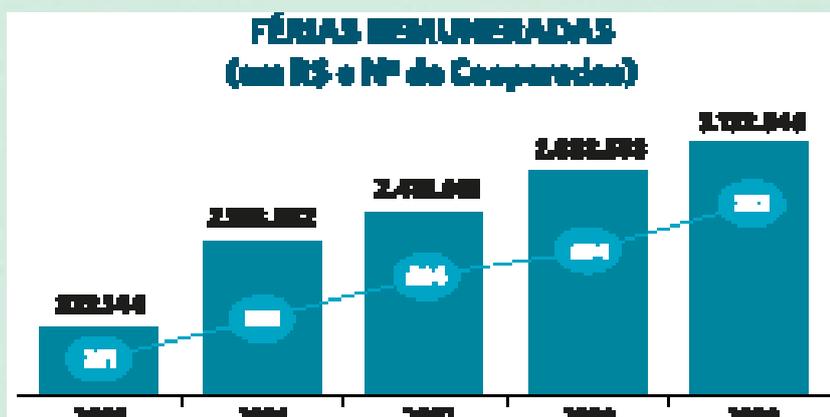
A participação no programa é remunerada e a cada 30 minutos o Cooperado recebe o valor de 1 (uma) consulta. Somente em 2009, foram realizadas doze edições do programa, totalizando a presença de 174 Cooperados.

## Apoio ao Cooperado

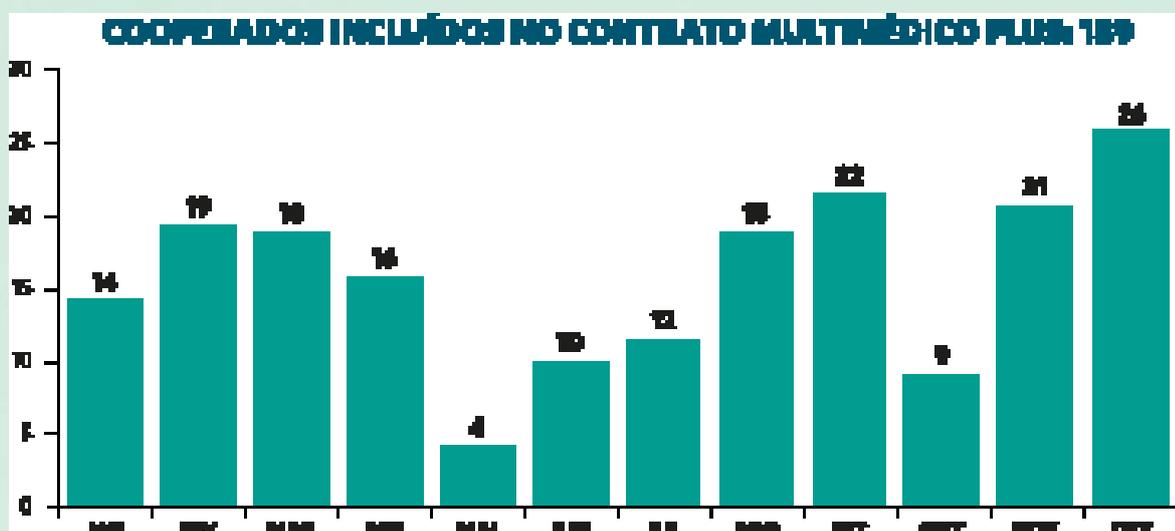
A Divisão de Apoio ao Médico Cooperado atua principalmente na interlocução e encaminhamentos de solicitações dos Cooperados à Diretoria, Presidência ou quaisquer setores da Cooperativa. Dentre as ações desenvolvidas, destacam-se a orientação e esclarecimento dos Cooperados e suas atendentes para a cobrança dos honorários de serviços. Somente em 2009, foram 14.921 atendimentos pessoais realizados.

Além disso, recebe e encaminha ao Conselho Técnico currículos para participação nos processos seletivos para o preenchimento de vagas nas unidades da rede própria, como também realiza a recepção dos novos Cooperados e seu cadastro na Cooperativa. Em 2009, ingressaram 92 novos médicos na Cooperativa.

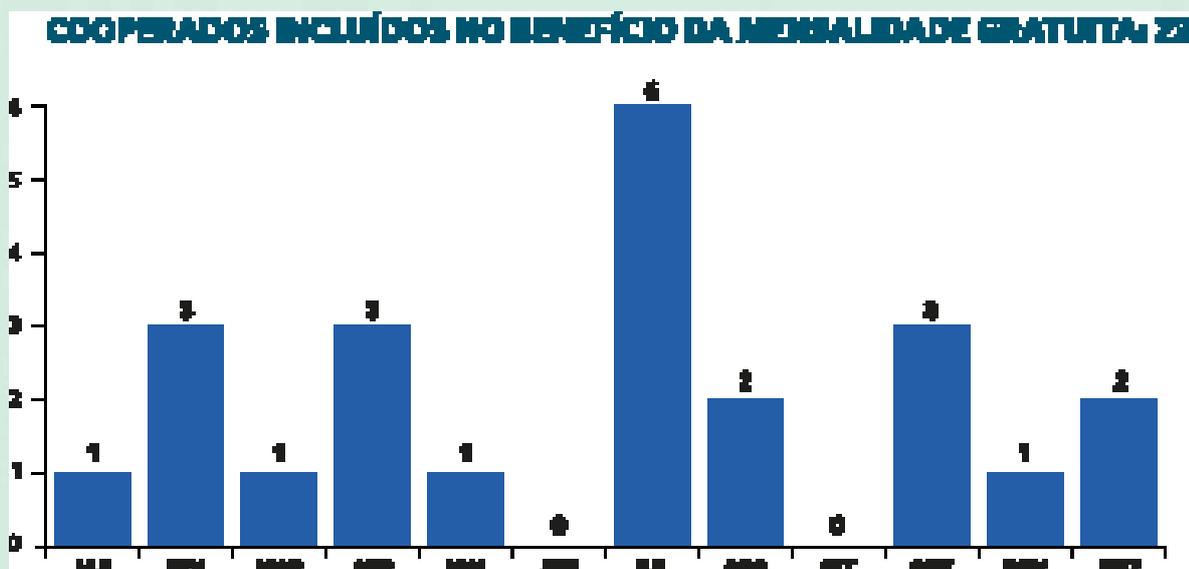
Conheça os principais benefícios oferecidos aos médicos Cooperados.



**Comentário:** Anualmente vem crescendo o número de Cooperados que usufruem do benefício das “Férias Remuneradas”.



**Comentário:** Mensalmente os Cooperados aderem ao Plano Multimédico Plus, que é um benefício subsidiado pela Cooperativa aos seus Cooperados e familiares. Em 2009 este Plano beneficiou 8.947 pessoas.



**Comentário:** Atualmente 149 médicos Cooperados gozam do benefício da gratuidade do Plano Multimédico Plus.

## Cooperados beneficiados pelo Fundo OPME:

	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>
<i>Janeiro</i>	0	0
<i>Fevereiro</i>	8	R\$ 44.521,58
<i>Março</i>	5	R\$ 29.891,52
<i>Abril</i>	10	R\$ 49.047,60
<i>Mai</i>	4	R\$ 10.685,10
<i>Junho</i>	15	R\$ 72.926,69
<i>Julho</i>	11	R\$ 23.112,67
<i>Agosto</i>	6	R\$ 40.904,41
<i>Setembro</i>	6	R\$ 18.743,00
<i>Outubro</i>	12	R\$ 90.900,50
<i>Novembro</i>	1	R\$ 3.400,00
<i>Dezembro</i>	18	R\$ 188.940,00
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>R\$ 573.073,07</b>

## Cooperados beneficiados pelo reembolso de procedimentos:

	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>
<i>Janeiro</i>	2	R\$ 2.813,69
<i>Fevereiro</i>	9	R\$ 10.295,70
<i>Março</i>	9	R\$ 10.337,80
<i>Abril</i>	13	R\$ 23.061,28
<i>Mai</i>	11	R\$ 25.249,97
<i>Junho</i>	10	R\$ 42.784,47
<i>Julho</i>	23	R\$ 14.777,94
<i>Agosto</i>	5	R\$ 2.024,80
<i>Setembro</i>	13	R\$ 9.538,87
<i>Outubro</i>	7	R\$ 5.128,78
<i>Novembro</i>	8	R\$ 9.396,00
<i>Dezembro</i>	15	R\$ 15.345,86
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>R\$ 170.755,16</b>



## Comunicação com Cooperados

Com vistas a proporcionar a comunicação para os Cooperados, a Unimed Fortaleza, por meio da sua Assessoria de Comunicação, investe na elaboração de publicações, que possibilitam o acesso às informações sobre os resultados, inovações e eventos realizados, dentre outros temas.

Neste sentido, o Unimed em Dia, com periodicidade bimestral, 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.



O Saúde em Pauta destina-se a trazer informações sobre novidades da Cooperativa, serviços e produtos oferecidos, cobertura de eventos e dicas de saúde para

Cooperados, clientes e sociedade.

É publicado semanalmente, no jornal O Povo, aos domingos.



Ademais, também há a facilidade de acessar informações sobre as diversas ações que ocorrem na Unimed Fortaleza, por meio do Portal da Cooperativa, com área exclusiva e restrita ao Cooperado.

## Cooperados em *Vive La France!*

Com o tema “Vive La France”, em alusão ao ano da França no Brasil, a Unimed Fortaleza realizou a festa de confraternização dos médicos Cooperados, com a presença de aproximadamente três mil pessoas, que comemoraram a passagem de mais um ano com resultados positivos alcançados pela Cooperativa.

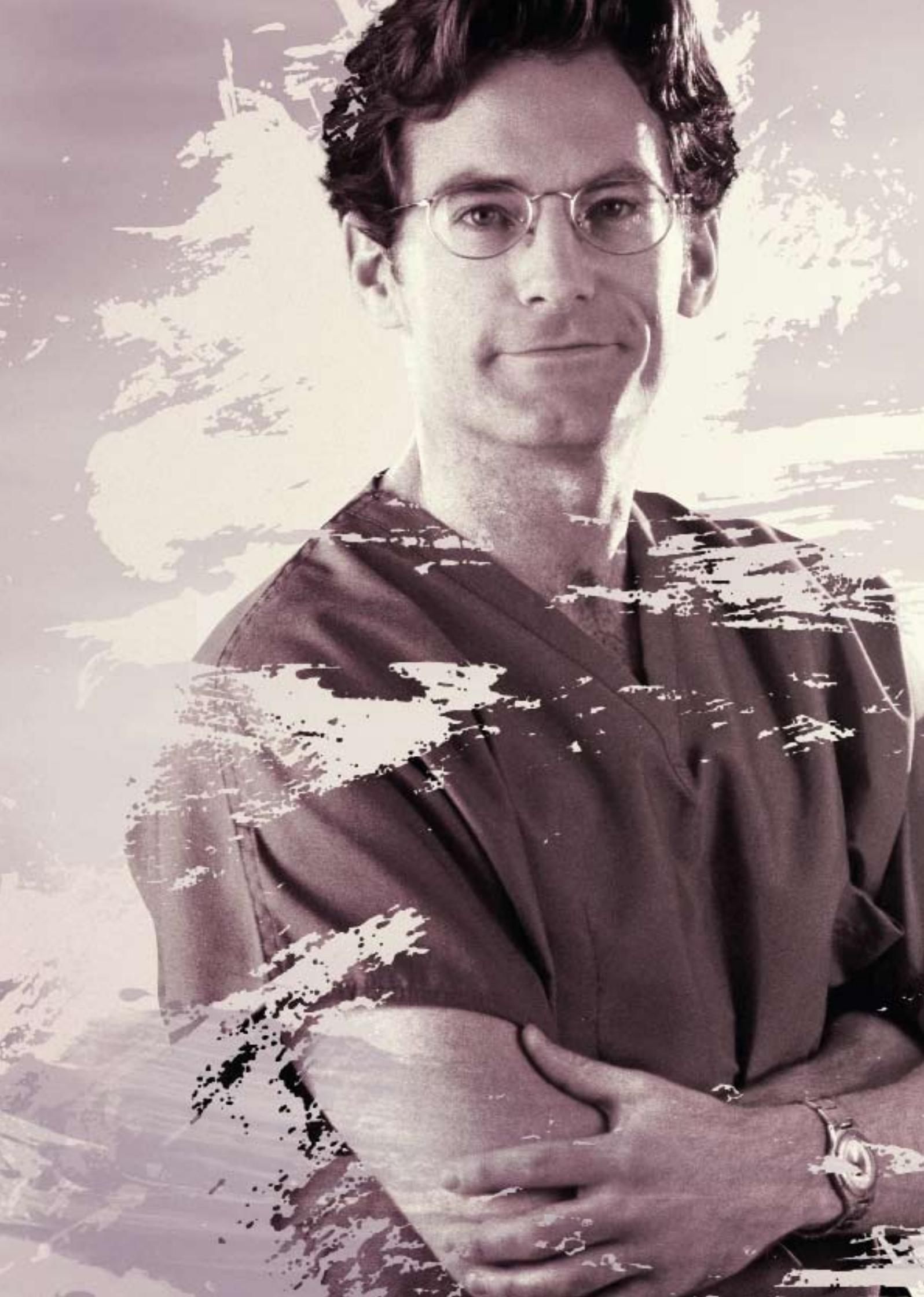


Recepcionados pelo presidente da Unimed Fortaleza, Dr. Mairton Lucena, os convidados foram remetidos a uma viagem à Cidade Luz (Paris), através de um ambiente temático especialmente decorado. Entre os momentos especiais da festa, podemos citar o grande sorteio de dois carros 0 km. Os carros - Peugeot e Ka - foram resultados de uma parceria com a Ford e Corretora de Seguros Unimed.



A elegante festa também contou com a irreverente apresentação da cantora francesa Zizi Barnier, que abrilhantou em um momento apoteótico. *Vive La France* foi animada ainda pela banda baiana Araketu e encerrada com a banda Forró do Muído.





# 2

## UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS

---



# 2 UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS

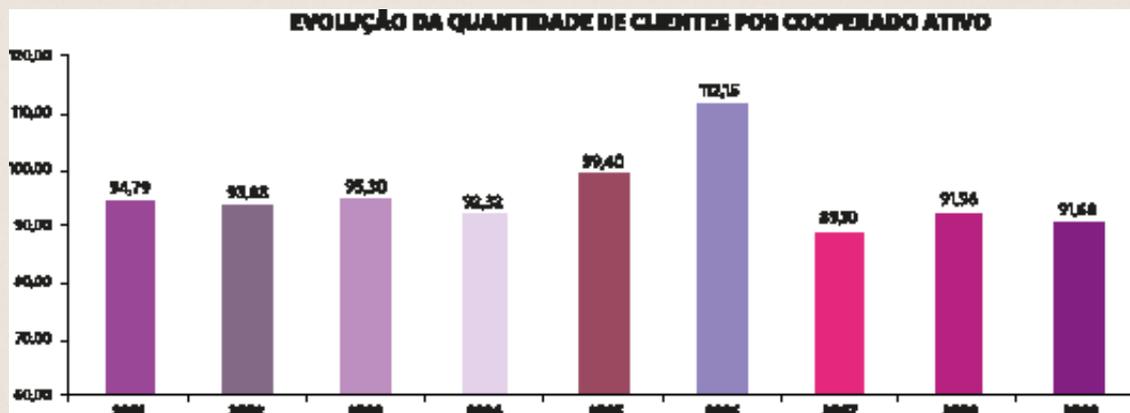
**O trabalho desenvolvido pela Unimed Fortaleza se traduz em resultados.** Os números demonstram o crescimento nos dados relacionados aos Cooperados e quantidade de vidas atendidas, o que representa a confiança e credibilidade na operadora, que prima por princípios como a transparência, ética e foco nos resultados.

Apresentamos algumas destas conquistas.

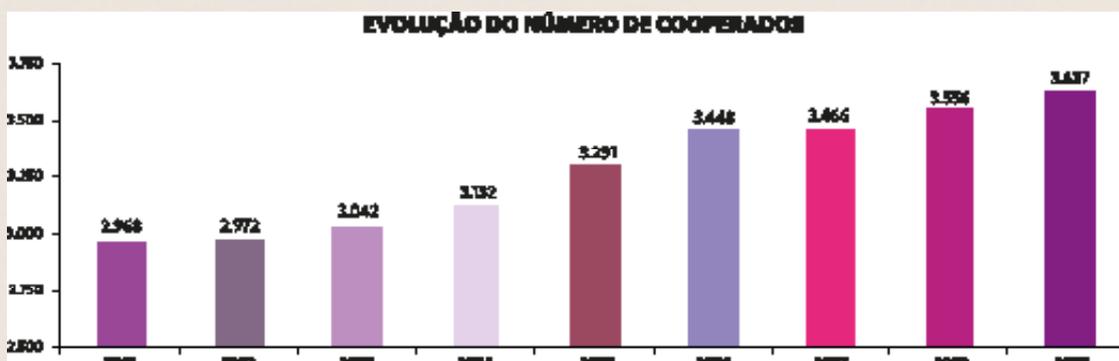
## MÉDICOS COOPERADOS: AMPLIANDO RESULTADOS

Em 2009, a Unimed Fortaleza superou seus resultados e alcançou 3.637 médicos Cooperados, tornando-se o maior mercado de trabalho para médicos no Estado do Ceará.

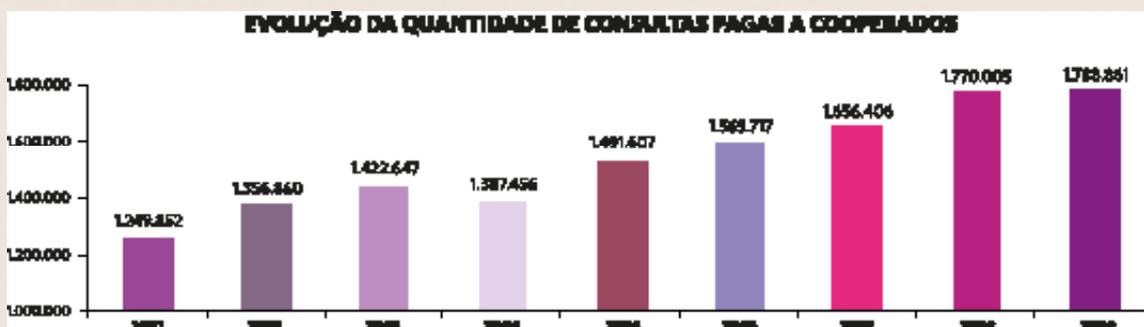
Além disso, com a política de valorização do ato médico, bem como o aumento da carteira de clientes, a quantidade de consultas pagas aos Cooperados resultou em uma média mensal de 149.071 consultas.



**Comentário:** O aumento de clientes tem proporcionado a entrada de novos Cooperados na Unimed Fortaleza, sendo observado um índice ideal entre 90 a 100 clientes por Cooperado ativo.



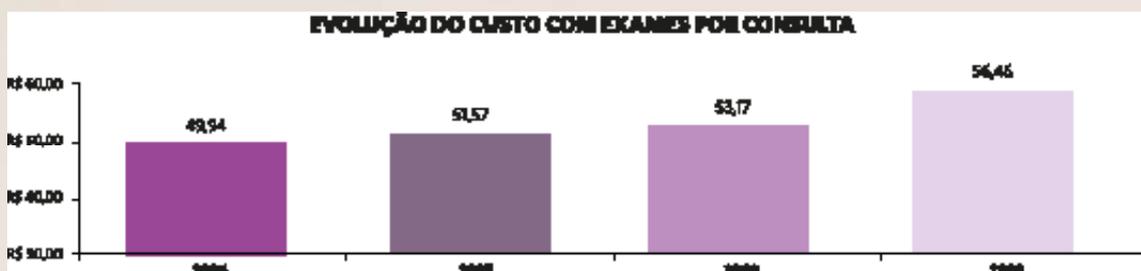
**Comentário:** A Unimed Fortaleza é hoje o maior mercado de trabalho para médicos no Estado do Ceará.



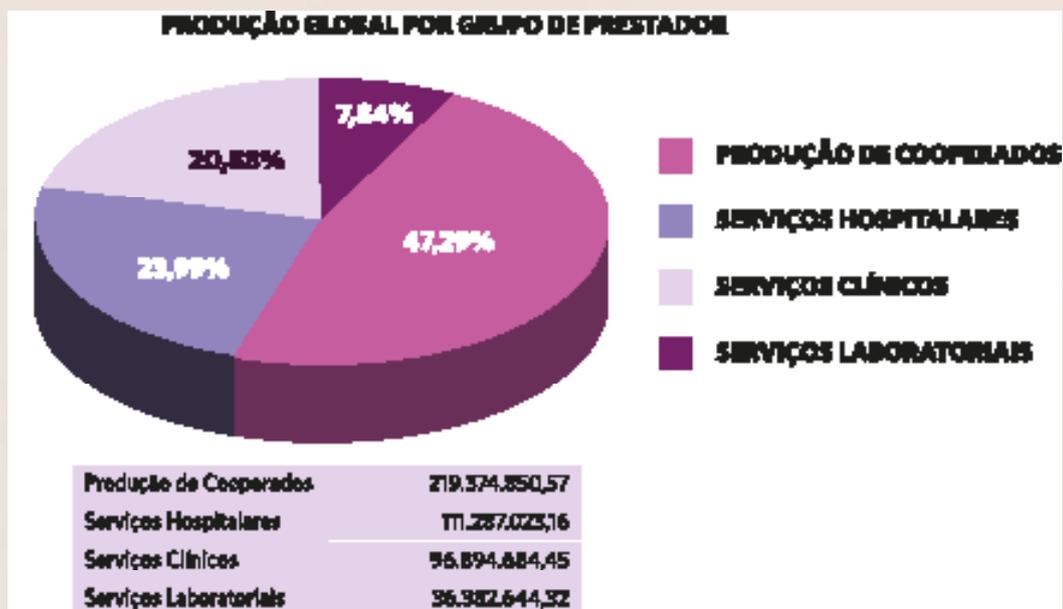
**Comentário:** Com a constante política de valorização do ato médico e o aumento da carteira de clientes, a quantidade de consultas pagas aos Cooperados resultou em uma média mensal de 149.071.



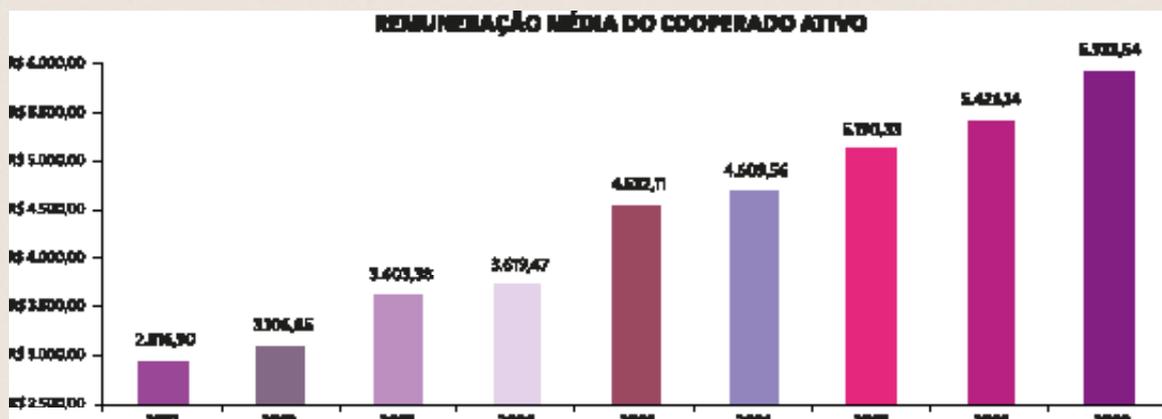
**Comentário:** O índice de exames por consulta cresceu em 4,80% no ano de 2009, em parte devido ao elevado número de quadros viróticos, incluindo dengue.



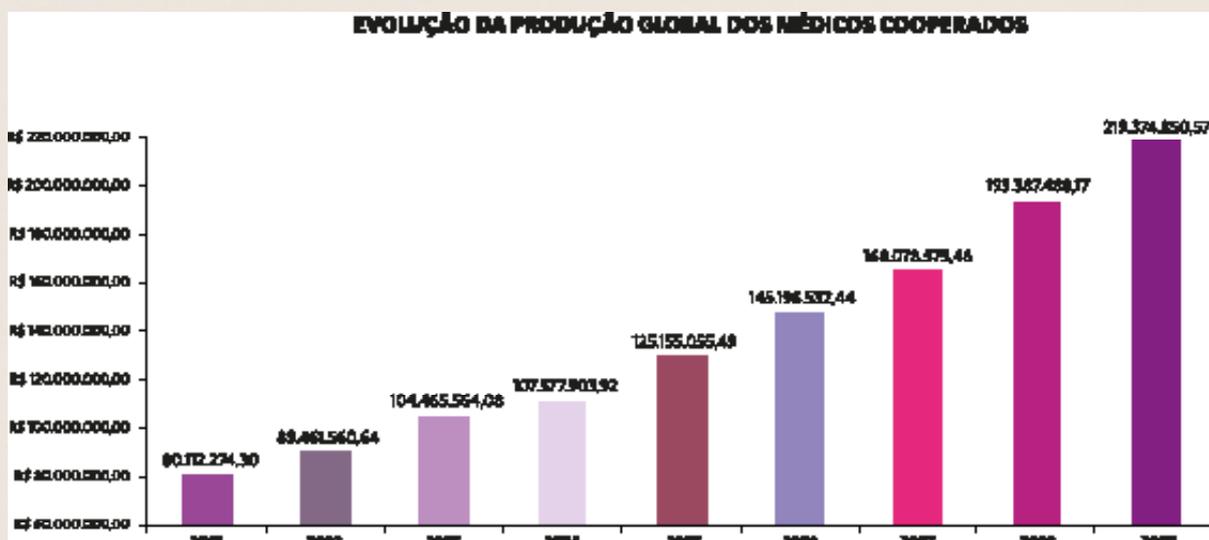
**Comentário:** O crescimento de 6,19% no custo com exames complementares por consulta encontra-se dentro do esperado.



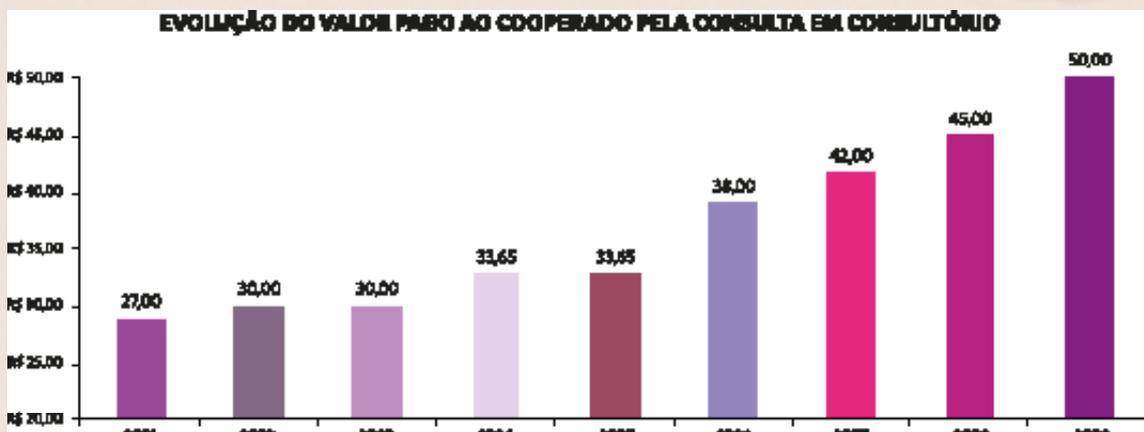
**Comentário:** Os Cooperados recebem a maior participação percentual em relação ao pagamento das produções



**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.



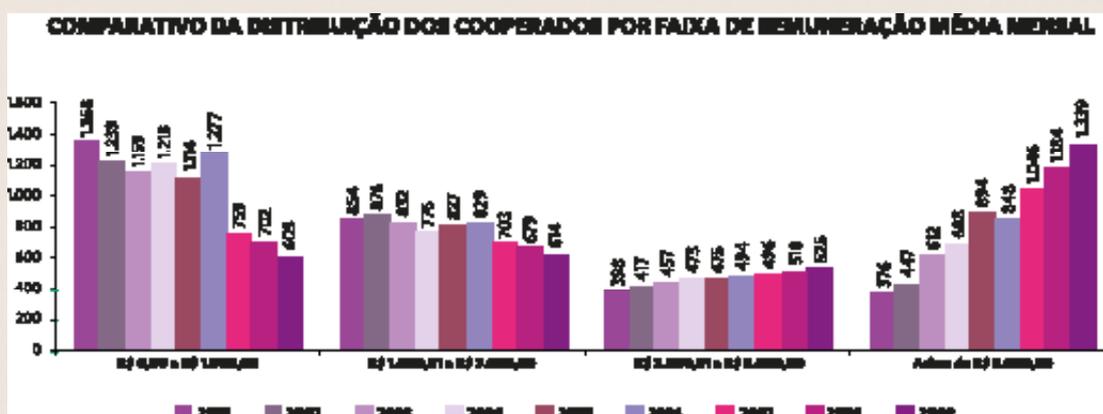
**Comentário:** A produção Global dos Cooperados evoluiu 13,44% em 2009, percentual superior ao índice oficial de inflação medido pelo IPCA/IBGE que foi de 4,31%.



**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 na luta pelo reajuste dos honorários com outros planos de saúde.

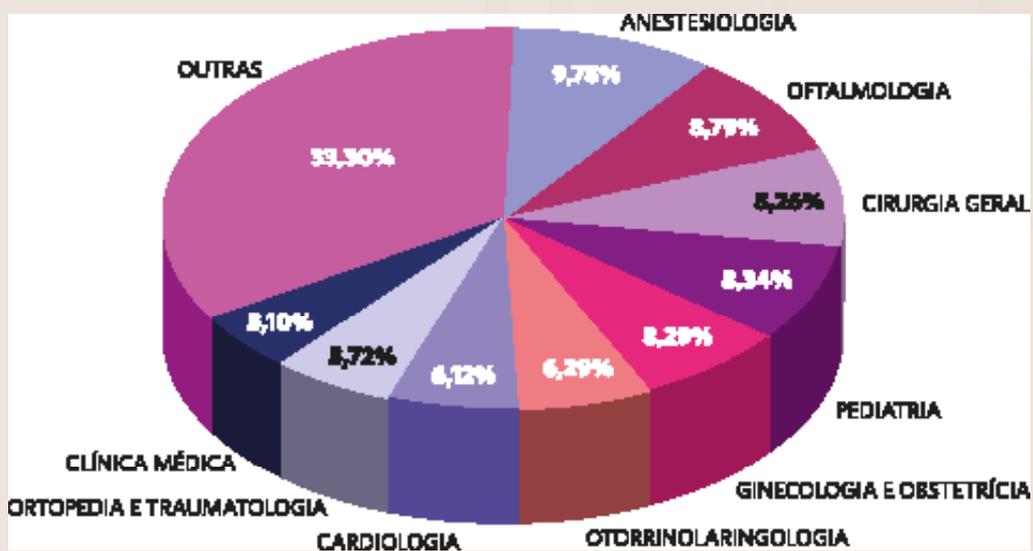
## DISTRIBUIÇÃO DOS COOPERADOS POR FAIXA DE REMUNERAÇÃO MÉDIA MENSAL

FAIXA	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
R\$ 0,00 a R\$ 1.000,00	1.358	1.239	1.159	1.213	1.114	1.277	759	702	605
R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00	854	876	832	776	827	829	703	679	614
R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00	398	417	457	473	475	494	496	518	525
Acima de R\$ 5.000,00	376	447	612	688	894	848	1.046	1.184	1.339



**Comentário:** Em 2009, 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 2009



**Comentário:** Não houve mudanças substanciais na distribuição da remuneração médica por especialidade no ano de 2009.

## EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE VIDAS ATENDIDAS

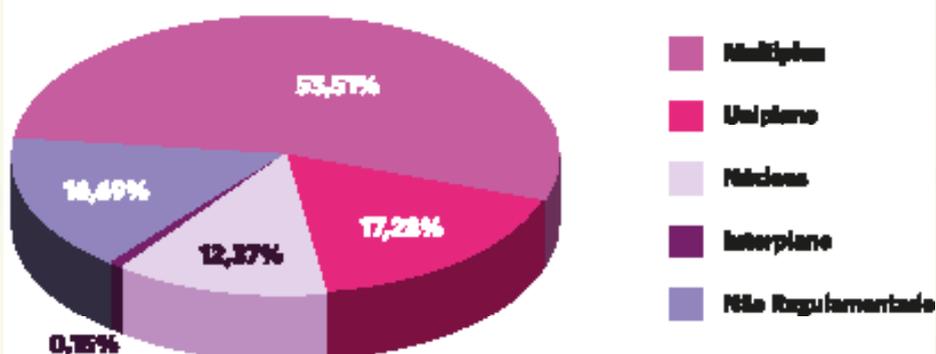
Em 2009, as vendas de planos totalizaram 26.438 vidas, sendo 82,5% de planos individuais/familiares e 18,5% de corporativos (pessoa jurídica). Somente de pessoa física, as vendas geraram uma receita de R\$ 12,1 milhões, equivalentes a uma média de R\$ 120,37 por plano contratado.

Mesmo diante de cenário desfavorável, o número de vendas se apresentou satisfatório, se considerarmos que o mercado de saúde suplementar cresceu apenas 5,3% no período.

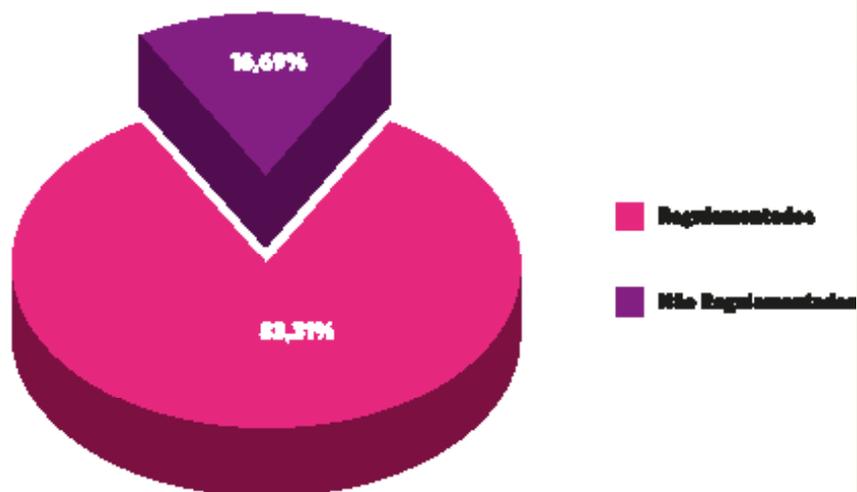
Seguem os principais resultados:



### DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES POR TIPO DE PLANO

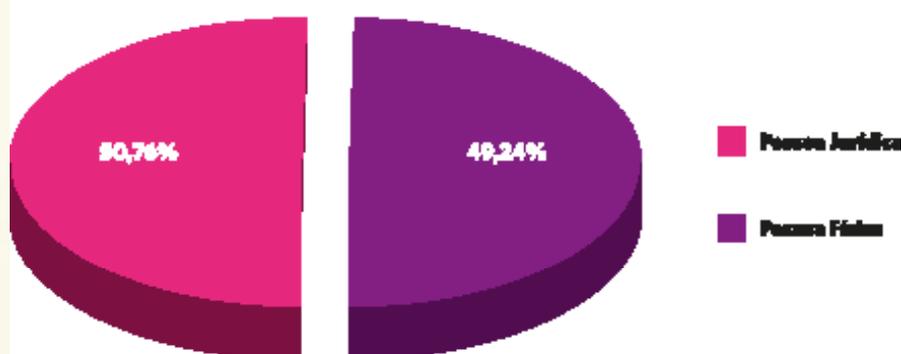


### DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES EM PLANO REGULAMENTADO E NÃO REGULAMENTADO



Tipo de Plano	Qtde de Clientes
Regulamentados	277.130
Não Regulamentados	55.501
<b>Total</b>	<b>332.631</b>

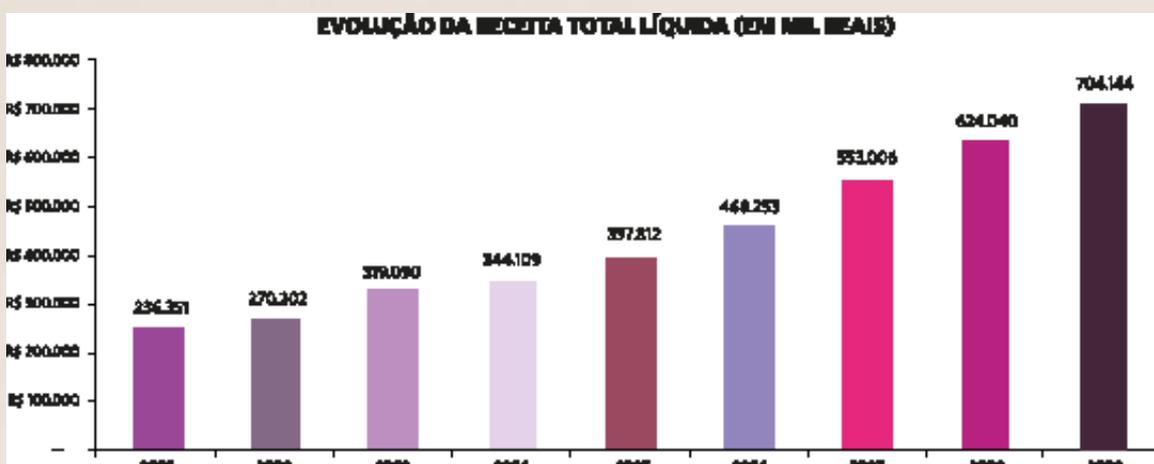
### DISTRIBUIÇÃO DOS CLIENTES POR TIPO DE PESSOA



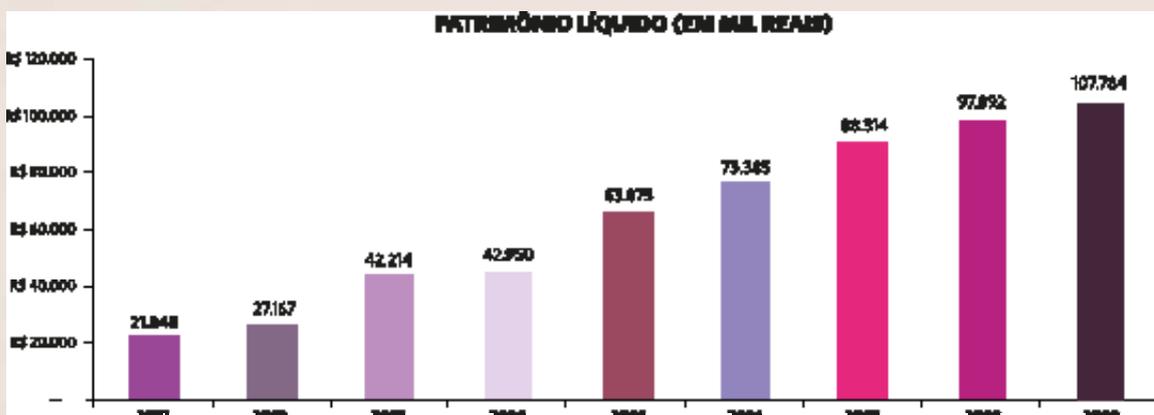
Tipo de Pessoa	Qtde de Clientes
Pessoa Física	163.802
Pessoa Jurídica	168.829
<b>Total</b>	<b>332.631</b>

## EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO FINANCEIRO

Como resultado de todas as estratégias implementadas, a Unimed Fortaleza ampliou sua Receita Total Líquida, alcançando a elevação de 12,84%, se comparado ao ano anterior. Em relação ao Patrimônio Líquido, também se observa um aumento de 10,11%, em 2009, ultrapassando a R\$ 100 milhões. Seguem os principais resultados.



**Comentário:** Apesar da crise econômica internacional que assolou o país em 2009, causando retração substancial das vendas, assim como em anos anteriores, a Receita Total Líquida da Cooperativa cresceu em percentual bem acima que os índices oficiais de inflação do país. Enquanto o IPCA/IBGE apresentou inflação de 4,31%, a Receita Total Líquida da Cooperativa cresceu 12,84%.



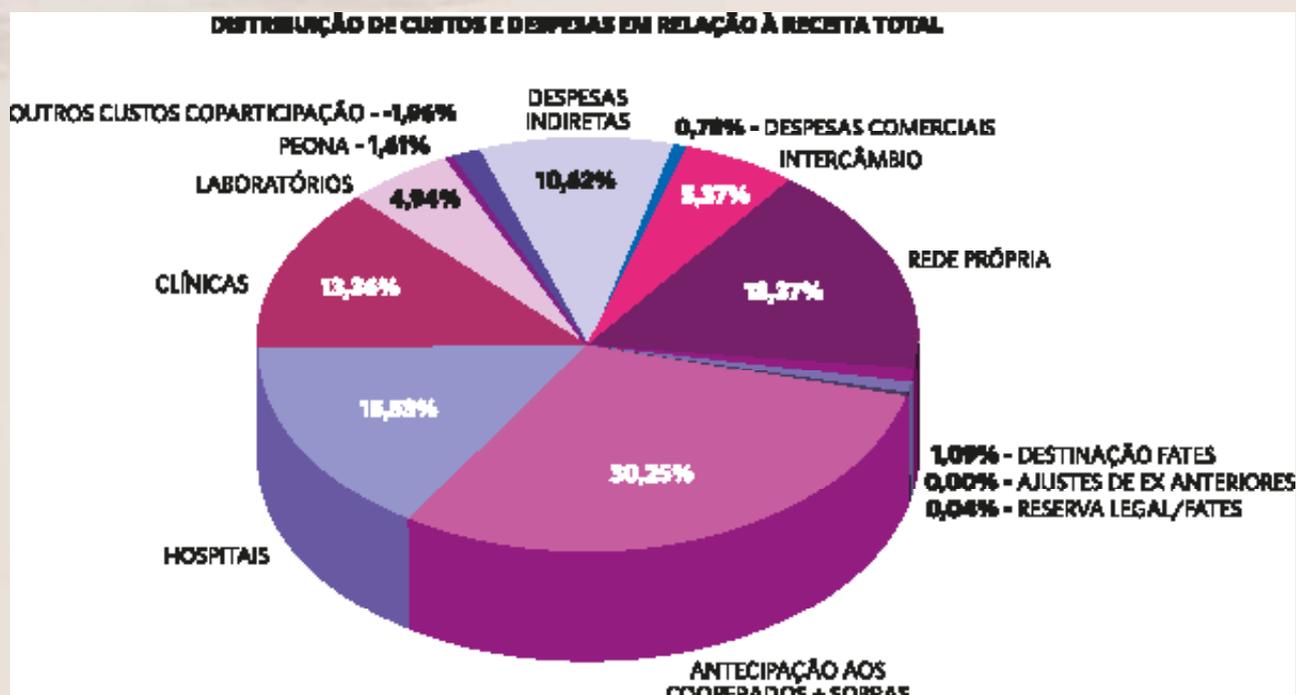
**Comentário:** Ultrapassando a barreira dos R\$ 100 milhões em seu Patrimônio Líquido (PL), a Cooperativa apresenta crescimento de 10,11% em relação a 2008.

### Demonstração de Resultados - Rateio Antecipado ( em R\$)

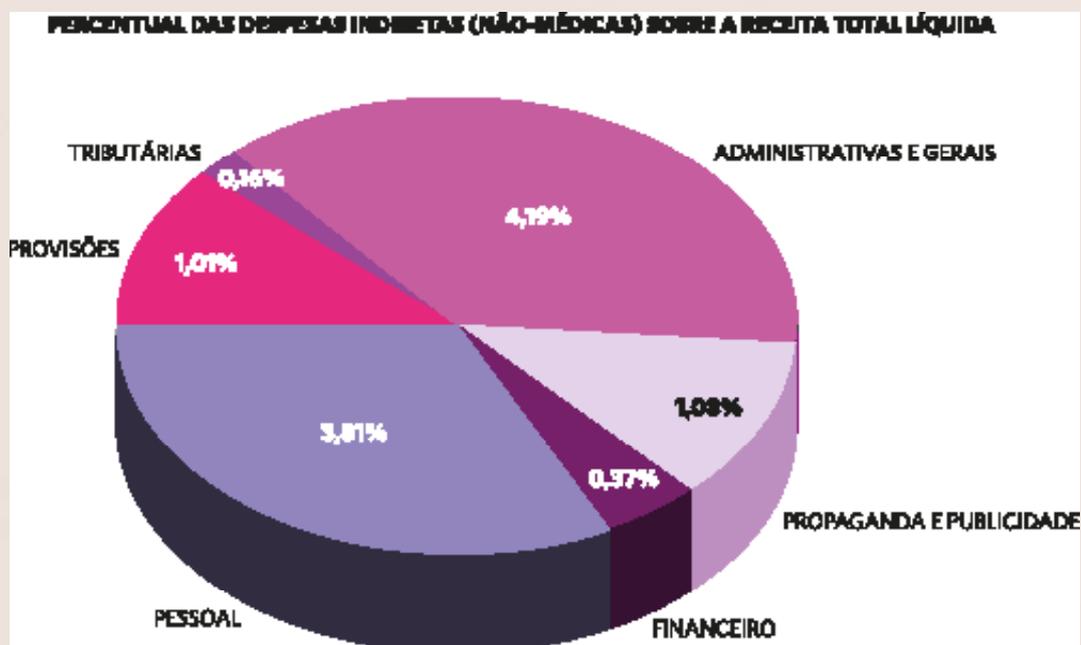
2009		
<b>RECEITA TOTAL LÍQUIDA</b>	<b>704.143.993,47</b>	<b>100,00%</b>
( - ) Hospitais	109.387.912,16	15,53%
( - ) Rede Própria	129.327.302,86	18,37%
( - ) Clínicas	94.058.646,72	13,36%
( - ) Laboratórios	34.791.361,75	4,94%
( - ) Intercâmbio	37.833.711,57	5,37%
( - ) Peona	11.312.316,04	1,61%
( + ) Outros Custos / Coparticipação*	(13.781.536,01)	-1,96%
( - ) Despesas Indiretas	74.778.556,70	10,62%
( - ) Despesas Comerciais	5.518.481,21	0,78%
( = ) Resultado Parcial	220.917.240,47	31,37%
( - ) Antecipação aos Cooperados	211.342.289,35	30,01%
( = ) Resultado do Exercício	9.574.951,12	1,36%
( + ) Ajustes de Exercícios Anteriores	25.196,57	0,00%
( - ) Destinação FATES	7.681.306,37	1,09%
( - ) Reserva legal	191.884,13	0,03%
( - ) FATES	95.942,07	0,01%
( = ) Sobras à disposição da Assembleia	1.631.015,12	0,23%

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

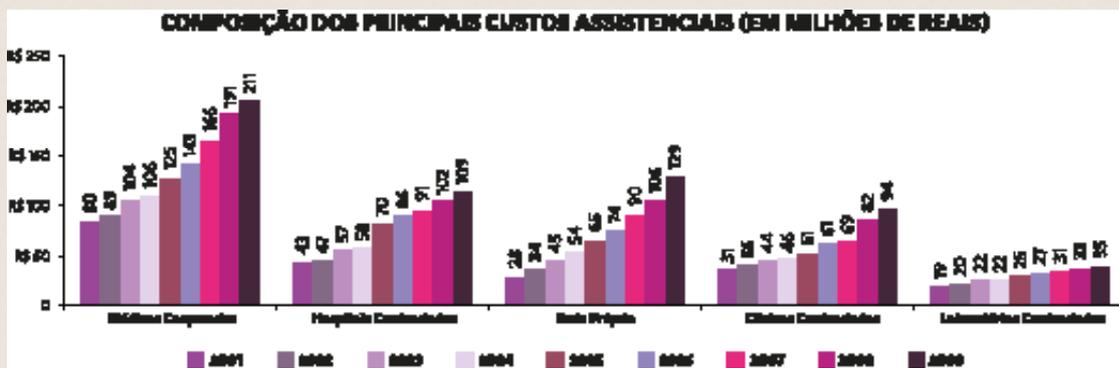
**Comentário:** Com sobras no exercício de quase R\$ 10 milhões, superávit de 1,36% em relação a receita total líquida, a Cooperativa coloca a disposição dos Cooperados sobras de R\$ 1.631.015,12, após a realização dos ajustes de exercícios anteriores, utilização dos recursos do FATES já em 2009, e dedução dos fundos legais.



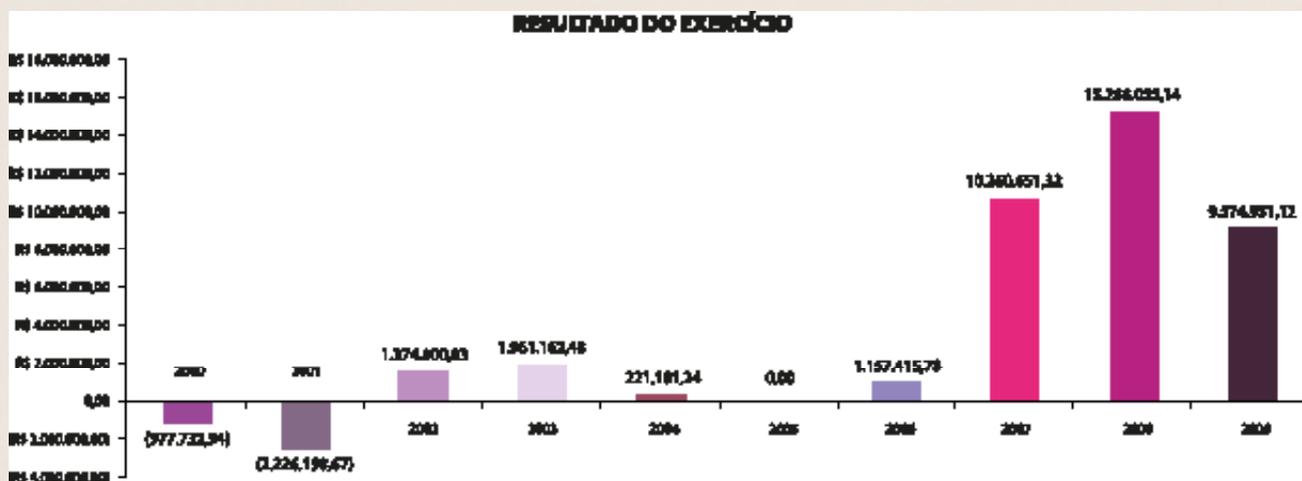
**Comentário:** O quadro acima mostra a distribuição da Receita Total Líquida da Cooperativa. Destacamos o percentual de 30,25% aos Cooperados.



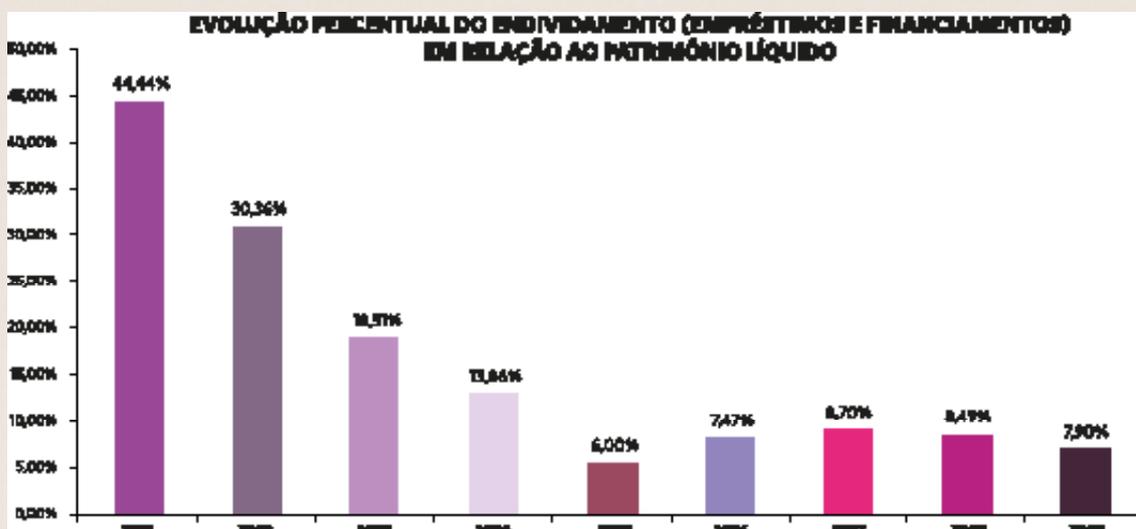
**Comentário:** As despesas indiretas ou gerais da Cooperativa apresentam um percentual total de 10,62% em relação a Receita Total Líquida, bem abaixo do mercado. Segundo a ANS estas despesas representam os percentuais de: 16,2% para as Cooperativas médicas e 17,1% para as empresas de medicina de grupo. (Fonte: Caderno de Informações da Saúde Suplementar da ANS dez/2009)



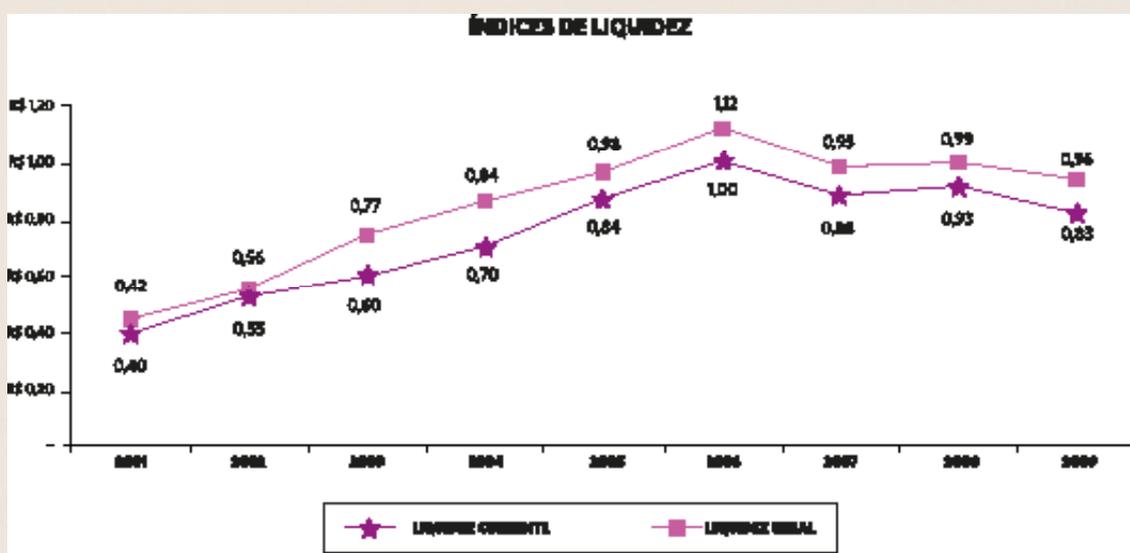
**Comentário:** O gráfico acima apresenta a evolução nominal dos valores pagos a médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e rede própria. Percebe-se crescimento em todos os grupos de custos assistenciais, com destaque para o crescimento da produção dos médicos Cooperados nos últimos 8 anos de 163,75%.



**Comentário:** Mesmo com a ampliação da rede de benefícios aos Cooperados, ajuste no valor da consulta, negociações com diversas especialidades médicas e com a rede de prestadores de serviços, a Cooperativa apresentou resultado de exercício próximo de R\$ 10 milhões.



**Comentário:** O valor total do endividamento da Cooperativa com empréstimos e financiamentos no curto e longo prazo é de R\$ 8.511.519,60 representando apenas 7,90% do seu Patrimônio Líquido.



**Comentário:** A Cooperativa apresenta índice de liquidez geral satisfatório praticamente igual a R\$ 1,00. Ressaltamos a redução desse índice desde 2007 em função de decisão da ANS em considerar no Passivo Circulante os valores das Provisões de Risco, PEONA e Remissão.

# TRANSPARÊNCIA É ISSO: O CLIENTE MOSTRA O CHECK-UP AO MÉDICO, O MÉDICO MOSTRA O CHECK-UP AO CLIENTE.

algarim

A UNIMED FORTALEZA ESTÁ CHEIA DE SAÚDE. SOMOS UMA DAS MELHORES E MAIORES EMPRESAS DO BRASIL. NO NORTE E NORDESTE, ESTAMOS ENTRE AS CEM MAIORES E, NO CEARÁ, ENTRE AS DEZ EMPRESAS COM MAIOR CRESCIMENTO E ENTRE AS CINCO MAIS RENTÁVEIS. RESULTADOS INDISCUTÍVEIS, IMPRESSIONANTES. E SABE COMO CONSEGUIMOS TUDO ISSO?

## Uma das 100 maiores empresas do Norte e Nordeste.



NOS ÚLTIMOS OITO ANOS, A UNIMED FORTALEZA FEZ UMA VERDADEIRA REVOLUÇÃO NA SUA ADMINISTRAÇÃO. ATRAVÉS DE UMA GESTÃO MODERNA, A EMPRESA INTRODUZIU SISTEMAS E PROCESSOS INOVADORES, COMO O FLUXO DE CAIXA EFICIENTE, O SISTEMA ORÇAMENTÁRIO RÍGIDO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SISTEMÁTICO. A UNIMED SE REINVENTOU.

## 5º lugar em rentabilidade no Ceará.

ESSA MUDANÇA RADICAL NAS PRÁTICAS GERENCIAIS IMPULSIONOU TAMBÉM AS VENDAS E FEZ O PATRIMÔNIO LÍQUIDO DA UNIMED FORTALEZA SALTAR DE R\$ 27 MILHÕES PARA R\$ 97 MILHÕES.

## Patrimônio líquido de R\$ 27 milhões para R\$ 97 milhões.

POR ISSO, SE VOCÊ É COOPERADO OU CLIENTE UNIMED FORTALEZA, PODE COMEMORAR. O MÉDICO, PORQUE TEM A CERTEZA DE QUE PERTENCE A UMA EMPRESA CADA VEZ MAIS SAUDÁVEL. E O CLIENTE, DE QUE CONTA

## 9º lugar em crescimento de vendas no Ceará.

COM UM PLANO CONFIÁVEL E EM CONSTANTE EVOLUÇÃO. ESTAR ENTRE AS MELHORES E MAIORES EMPRESAS DO BRASIL, E DO CEARÁ, TEM UM SIGNIFICADO MAIS AMPLO: QUANTO MAIOR E MAIS SAUDÁVEL A GENTE FICA, MELHOR PARA A SUA SAÚDE.



Fonte: REVISTA EXAME - OUTUBRO/2008

**UNIMED FORTALEZA. ENTRE AS MELHORES E MAIORES EMPRESAS DO PAÍS. DÁ ORGULHO TER UM PLANO ASSIM.**



0800 275 1919 - [www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)

ANS - nº 31.714-4



# 3

## AÇÕES DE RELACIONAMENTO



# 3 AÇÕES DE RELACIONAMENTO

## **Manter relacionamento duradouro requer cuidados diários.**

É preciso que sejam estabelecidas atitudes pautadas em princípios como atenção, respeito, confiança e transparência, dentre muitas outras ações necessárias para este processo. Neste sentido, nestes 31 anos de atividade no mercado, a Unimed Fortaleza tem buscado estimular e fortalecer os elos no relacionamento com seus clientes e colaboradores, com o objetivo de manter esta relação, por meio da credibilidade e segurança no trabalho realizado pela Cooperativa.

Saiba mais sobre estas atividades.

## **RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

Ao longo de sua trajetória, a Unimed Fortaleza tem investido em qualidade e segurança nos serviços oferecidos, sempre com o intuito de garantir ao usuário o atendimento com humanização e ética. Como resultado, tem ampliado constantemente o número de vidas atendidas, contando com 332.631 mil clientes beneficiados.

Com vistas à fidelizar esta relação, a Unimed Fortaleza buscou a melhoria constante dos serviços, tendo recebido a premiação Categoria Ouro - 3M em Monitorização de Esterilização e Nível 3 de Acreditação Hospitalar, ambos do Hospital Regional Unimed (HRU).

Além disso, por meio da inovação e consolidação do trabalho realizado, tem fortalecido a relação com seus clientes e conquistado a confiança de muitas pessoas, que sabem poder contar com a qualidade dos serviços Unimed Fortaleza.

Conheça mais sobre estas vantagens.

### **Atendimento ao Cliente**

O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC – Pessoa Física) é responsável por mais de 30 mil ligações/mês e apresenta um nível de eficiência de 99,07% (entre chamadas recebidas e atendidas).

A Central de Marcação de Consultas conseguiu reduzir em mais de 95% as reclamações dos clientes em marcar consultas e falar com os CIAUs.

A área de apoio ao cliente trabalha com a finalidade de obter a maior satisfação e retenção dos usuários, intermediando negociações de serviços médicos não cobertos, ou em carência contratual, tendo obtido satisfatório resultado financeiro.

A força de trabalho dedicada ao relacionamento com empresas praticamente foi duplicada, considerando o aumento do número de contratos e melhor distribuição com os responsáveis pelo atendimento aos clientes.

No segmento corporativo, registramos a negociação de reajustes de 2.052 contratos, sendo 1.683 coletivos empresariais e 369 coletivos por adesão.

***A CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS CONSEGUIU REDUZIR EM MAIS DE 95% AS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES EM MARCAR CONSULTAS E FALAR COM OS CIAUs.***



**O MELHOR PLANO DE SAÚDE É VIVER. O SEGUNDO MELHOR É UNIMED.**

0800 275 1919  
www.unimedfortaleza.com.br

**Unimed**   
Fortaleza

ANS - nº 31.714-4

A média dos reajustes com empresas correspondeu a 12,18% e 12,46% para os contratos coletivos por adesão (Unimaster), gerando um aumento de receita da ordem de R\$ 14,5 milhões.

Foram mantidas as diretrizes para acompanhamento contínuo do desempenho da carteira de pessoa jurídica, das quais se destacam: foco na migração para planos com coparticipação e estratificação em faixas etárias, metodologia de reajuste dos contratos, adoção de Medicina Preventiva nas empresas e visitas às unidades próprias da Unimed Fortaleza (HRU, CIAUs, por exemplo).

### Ouvidoria Unimed Fortaleza

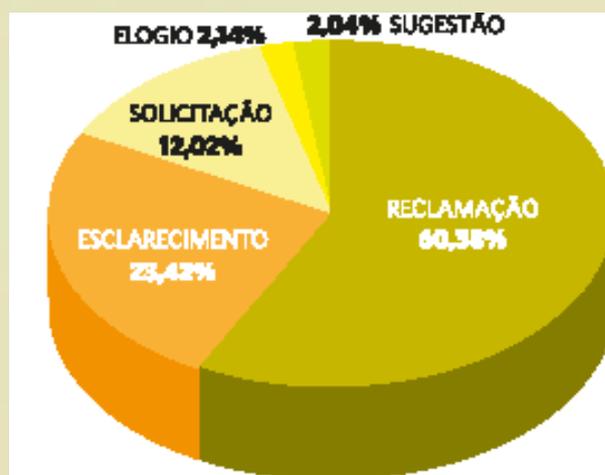
A Ouvidoria desenvolve atividades variadas ligadas à gestão de riscos e da qualidade, por meio do recebimento de opiniões, sugestões, reclamações ou elogios sobre os serviços da Unimed Fortaleza, sempre mantendo o foco na satisfação do cliente.

Durante o ano de 2009, a Ouvidoria passou por um grande programa de reestruturação, o qual buscou focar sua atuação nas perspectivas de Controle de Qualidade e de Gestão de Riscos Operacionais. Desse modo, o projeto Ouvidoria Mais Perto de Você, estabeleceu uma série de objetivos a serem alcançados pela área, por meio de projetos interligados.

### Manifestações

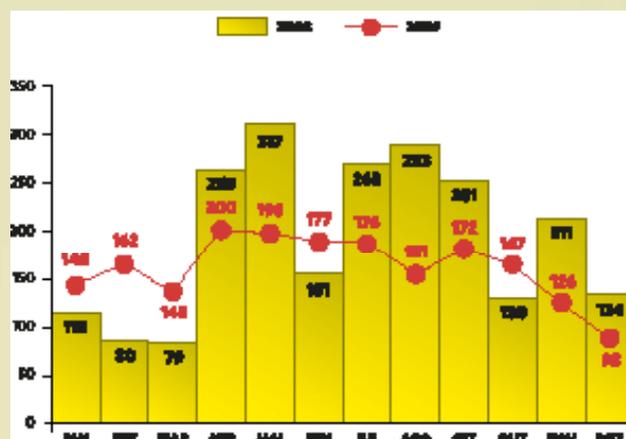
A Ouvidoria atendeu a um total de 1.913 manifestações durante o ano de 2009. Mais da metade das manifestações cadastradas foram reclamações (60,38%), enquanto que a outra fatia se dividiu em esclarecimentos (23,42%) e solicitações (12,02%), principalmente. Sugestões e elogios corresponderam a 4,18% do total.

Tipo de Manifestação	Qtd	%
Reclamação	1.155	60,38
Esclarecimento	448	23,42
Solicitação	230	12,02
Elogio	41	2,14
Sugestão	39	2,04
<b>TOTAL</b>	<b>1.913</b>	<b>-</b>



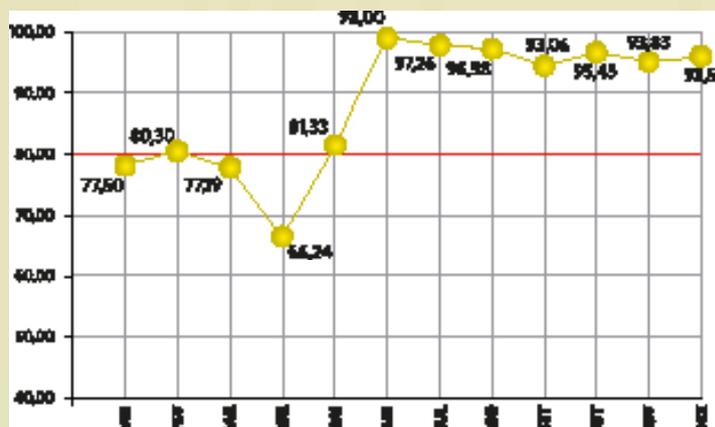
**Acompanhamento mensal** - Em comparação com 2008, as reclamações e os esclarecimentos apresentaram, respectivamente, reduções de 23,36% e 22,89%. Apresentaram crescimento as solicitações (91,67%), as sugestões (14,71%) e os elogios (2,50%).

Mês	2008	2009
Janeiro	113	148
Fevereiro	80	162
Março	79	145
Abril	265	200
Maio	317	196
Junho	151	177
Julho	268	176
Agosto	283	151
Setembro	251	172
Outubro	130	167
Novembro	211	126
Dezembro	134	93
<b>TOTAL</b>	<b>2.282</b>	<b>1.913</b>



**Índice de Resolutividade** - O Índice de Resolutividade prevê que o retorno ao cliente, com a resolução de sua manifestação, deve ser dado em um prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data em que a Ouvidoria tomou conhecimento. Como meta estratégica para 2009, foi estabelecido o indicador de 80% das manifestações a serem respondidas em até cinco dias úteis. Embora não tenha sido atingida nos três primeiros meses do ano, em todos os outros meses a meta foi superada. No resultado geral, a média anual se manteve em 87,52% de resolução dentro do prazo.

Observa-se que, dentre as ações tomadas pela Ouvidoria para elevar os resultados do indicador, o Projeto Amigo do Cliente apresentou forte influência a partir do final do primeiro semestre, quando teve sua fase de implantação finalizada. Também foi a partir de junho que a média anual se estabeleceu acima da meta de 80%, situação que foi mantida por meio dos resultados obtidos nos meses subsequentes.



### **Programa de Reestruturação da Ouvidoria - Ouvidoria Mais Perto de Você**

O Programa tem por principal objetivo a reestruturação da Ouvidoria Unimed Fortaleza em uma ferramenta de gestão nos moldes de um controle de qualidade e de gerenciamento de riscos, além da integração das Ouvidorias DPR, HRU e Unimed Lar/Urgente em uma Ouvidoria Geral.

### **Projeto Amigo do Cliente**

Inicialmente esteve focado no atendimento da manifestação do cliente no prazo de até cinco dias para a resolução, previsto para atingir o objetivo estratégico de “Elevar o nível de satisfação do cliente e a imagem institucional da Cooperativa”.

O Projeto foi implantado em julho de 2009 e é formado por um grupo de colaboradores representantes de várias áreas, gerando um espaço de discussão permanente acerca dos processos da Cooperativa e das manifestações dos clientes, de modo a compartilhar pontos de vista e sugestões de melhorias.

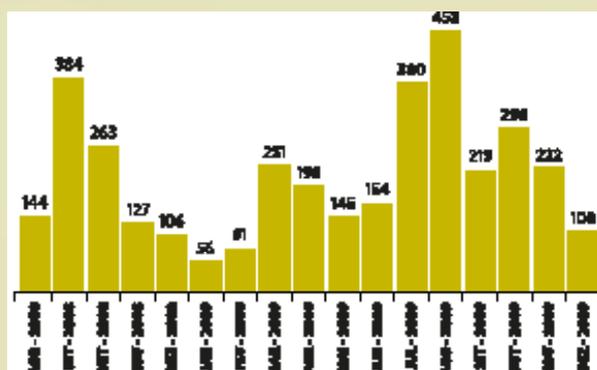
Desde agosto, foram realizadas três reuniões com o grupo, e o Índice de Resolutividade, desde a implantação do projeto, cresceu 41,39%, e a partir de junho passou a atingir a média estabelecida.

### **Quem se Cuida Comparece**

Com um ano de execução completado em

agosto último, o antigo “Projeto Cliente que falta” expande sua atuação e começa a mostrar sinais de uma campanha de conscientização dos clientes, sempre focando a redução do absenteísmo nos consultórios. O Projeto se transforma em uma campanha “Quem se Cuida Comparece” e passa a ter um caráter de movimento educativo em favor da Cooperativa, de modo a diminuir a ociosidade de sua capacidade produtiva por conta de faltas e atrasos de clientes.

Com a criação do formulário *on-line* em julho/2009 para o envio de dados pela Biometria, a quantidade de clientes faltosos informados cresceu 197,4% em dois meses. São 227 médicos participantes, e o projeto já atuou junto a 3.574 clientes, enviando cartas com a proposta educacional propagada.



### **UNIMED LAR**

Com 11 anos de atividade, a Unimed Lar tem a missão de assistir pacientes no domicílio, em parceria com a família, por meio de atendimento interdisciplinar humanizado

com foco na promoção e qualidade em saúde. Atuando na área urbana de Fortaleza, o Unimed Lar está instalado na Ala Norte do 9º Andar do Hospital Regional Unimed - HRU.

O atendimento é realizado por seis Equipes de Atendimento Clássico, uma

Equipe de Gerenciamento Clínico e o Plano de Atenção Domiciliar. O grupo é composto por profissionais das áreas de medicina, enfermagem, assistência social, psicologia, nutrição, fisioterapia, farmácia, administração, fonoaudiologia e terapia ocupacional.

Número de Pacientes em Internação Domiciliar 24 horas - 2009 - Total: 443											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
27	28	37	30	28	29	34	48	43	47	49	43

**Fonte:** serviço de enfermagem Unimed Lar.

**Internação Domiciliar:** internação em tempo integral ao paciente com quadro clínico mais complexo.

Número de Pacientes em Assistência Domiciliar - 2009 - Total: 2.309											
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
201	196	217	183	209	188	211	202	175	217	146	164

**Fonte:** serviço de enfermagem Unimed Lar.

**Assistência Domiciliar:** atividades de caráter ambulatorial programadas e continuadas, desenvolvidas no domicílio.

#### Consolidação Portfolio - Fisioterapia

Pacientes quanto à reabilitação	Pacientes atendidos 2009
Reabilitados	71
Não reabilitados	55
Prorrogaram o tratamento	11
Tratamento Suspenso	3
Óbito	0
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>

**Fonte:** serviço de fisioterapia Unimed Lar.

#### Consolidação Portfolio - Nutrição

Pacientes em atendimento pela Equipe Nutrição					
Administração	VO	Enteral			Total
		SNE / SNG	GTT	VO / Enteral	
Número de Pacientes	215	44	176	16	451

**Fonte:** serviço de nutrição Unimed Lar.

**VO:** via oral

**SNE/SNG:** sondas nasoenteral e nasogástrica

**GTT:** gastrostomia

### **NÚMEROS - UNIMED LAR - ANO 2009 - RESUMO**

Pacientes admitidos em 2009: 1.199  
Média mensal de pacientes atendidos em 2009: 434  
Pacientes em internação domiciliar: 443  
Pacientes em assistência domiciliar: 2.309  
Pacientes assistidos pela área de nutrição: 451  
Pacientes que receberam suporte ventilatório invasivo: 317  
Pacientes que receberam suporte ventilatório não-invasivo: 310  
Sessões de Fisioterapia: 57.368  
Sessões de Fonoaudiologia: 6.125  
Pacientes assistidos no programa de reabilitação motora: 140

**Fonte:** Unimed Lar

### **PATOLOGIAS MAIS COMUNS - UNIMED LAR 2009**

Sequelas neurológicas: 58%  
Patologias pulmonares: 19%  
Cardiopatias: 6%  
Patologias oncológicas: 9%  
Outros: 8%

**Fonte:** Unimed Lar

### **CONTRIBUIÇÕES CIENTÍFICAS - UNIMED LAR 2009**

Trabalhos apresentados em eventos científicos (congressos, simpósios e jornadas):  
Área de enfermagem: 08  
Área de psicologia: 06  
Área de nutrição: 03  
Programa de gerenciamento: 01  
Realização do 1º Simpósio Norte/Nordeste de nutrição, em 07 e 08 de agosto de 2009.

**Fonte:** Unimed Lar

## UNIMED URGENTE

O Unimed Urgente é formado por equipes de plantonistas compostas por médicos, nas especialidades clínica médica, pediatra e cirurgia geral. Há 13 anos, realiza atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência em domicílio, remoção para exames, transferências inter-hospitalares e cobertura de eventos em toda a área urbana de Fortaleza-CE. O serviço também realiza remoções aéreas com cobertura nacional, bem como remoções terrestres inter-municipais. O Unimed Urgente encerrou o ano de 2009 com 8.868 atendimentos.

Tipo de Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total por tipo de Atendimento
Atendimento Domiciliar	292	263	318	265	278	234	257	322	267	282	273	307	3.358
Orientação Telefônica	177	186	212	261	215	213	192	208	191	172	208	226	2.461
Remoção Simples	91	79	110	113	90	102	123	122	98	103	111	117	1.259
Remoção p/ exames s/ Médicos	56	48	68	39	50	43	44	58	72	46	73	77	674
Remoção p/ exames c/ Médicos	19	7	14	19	25	9	9	14	25	11	22	10	184
Transf. Inter-Hosp. s/ Médico	46	27	43	31	71	58	38	33	38	30	39	42	496
Transf. Inter-Hosp. c/ Médico	37	30	42	21	29	36	36	16	30	40	20	31	368
Remoção Aeroporto / Hospital	1	0	0	1	2	1	0	1	2	1	1	0	10
Remoção Aérea	1	0	0	1	1	0	0	1	2	0	1	0	7
Área Protegida	0	4	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	8
Transf. Inter-Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desistência do Solicitante	2	2	4	0	4	2	2	0	0	0	0	0	16
Eventos Realizados	2	0	1	0	4	2	4	3	3	2	2	4	27
<b>Total de Atendimentos Mês</b>	<b>724</b>	<b>646</b>	<b>812</b>	<b>751</b>	<b>770</b>	<b>701</b>	<b>705</b>	<b>778</b>	<b>729</b>	<b>687</b>	<b>751</b>	<b>814</b>	<b>8.868</b>

## SERVIÇO DE SAÚDE OCUPACIONAL (SSO)

Implantado no segundo semestre de 2009, o SSO é um serviço especializado em Segurança e Medicina do Trabalho com ações, medidas e programas previstos em normas e regulamentos legais. Tem o objetivo de promover a saúde e a integridade do trabalhador no ambiente de trabalho, atendendo às necessidades de clientes – pessoa jurídica, quanto ao cumprimento das obrigações legais, contribuindo para a melhoria de qualidade, satisfação laboral, redução de absenteísmo e custos para as empresas contratantes.

São oferecidos serviços como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), exames de admissão, demissão, dentre outros, com qualidade e presteza.

O SSO conta com uma equipe multidisciplinar de segurança e medicina do trabalho e com uma estrutura capaz de prestar um serviço de qualidade da marca Unimed.

## 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, em 2009, a Medicina Preventiva realizou as seguintes atividades:

**Atendimentos Individuais** - Foram realizados 495 atendimentos, onde se destaca o de psicologia, conforme tabela, abaixo.

Atendimentos Individuais	
Atendimento individual por Nutricionista	67
Atendimento individual por Psicóloga	404
Atendimento individual por Médico	24

**Telemonitoramento - Programa Saúde Mais** - Ampliação em 100% do número de clientes assistidos em 2008, totalizando 5.751 clientes e 401 visitas domiciliares.

**Grupos Operativos** - Obesidade Infantil e Juvenil (crianças de 8 a 18 anos), Mais Vida (pacientes portadores de insuficiência coronariana), Obesidade Adulto, Hipertensão Arterial, Diabetes, Depressão, Tabagismo e, a partir de dezembro, Diabetes Tipo 1.

Grupos Operativos	Quantidade de Grupos	Total de Clientes	Total de Atendimento
Obesidade	27	194	677
Obesidade Infantil	5	27	134
Hipertensão	14	96	275
Diabetes	15	84	245
Tabagismo	12	38	133
Depressão	9	57	149
Pós-evento cardíaco	2	20	74
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>516</b>	<b>1.687</b>

**Módulos em Saúde** - Encontros de aproximadamente uma hora, realizados duas vezes por semana, abordando temas de saúde para cerca de 40 clientes/semana.

**Mais Saúde na Empresa** - Acompanhamento sistemático mensal de 28 empresas de alta sinistralidade, como também desenvolvimento de atividades em empresas-clientes, como palestras, vacinas, módulos, oficinas, grupos operativos, participação em Sipat e Semana da Saúde e Imunização. No total, foram 123 empresas atendidas.

Em relação às campanhas de vacinação, foram realizadas 114 ações em 101 empresas-clientes, aplicando 7.337 doses das seguintes vacinas: Antitetânica, Contra Hepatite B, Contra Influenza e Contra Sarampo e Rubéola.

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

<b>Serviços</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total de Clientes Contemplados</b>
Módulos	39	678
Palestras Educativas	2.187	6.629
Verificação de Pressão	36	1.881
Cálculo e avaliação do IMC	34	1.964
Teste de Qualidade de Vida	4	522
SIPATS	44	4.480
Semanas da Saúde	12	790
Glicemia	3	76

Em 2009, a Medicina Preventiva apresentou os resultados durante o Seminário da Central Nacional da Unimed, como um relato de sucesso, em São Paulo, e contou com a visita de representantes das Unimeds de Natal, João Pessoa e Belém, que vieram conhecer a experiência. O cadastramento dos Programas foi aprovado pela ANS, quando das 142 Unimeds inscritas, apenas 14 foram aprovadas.

Por meio da Medicina Preventiva, foram sensibilizados 895 Cooperados, em relação ao serviço realizado pelo Programa por e-mail, correspondências ou ações presenciais.

Ademais, as ações da Medicina Preventiva possibilitaram, no que diz respeito ao resultado financeiro, uma redução dos custos assistenciais com o Programa Saúde Mais igual a 20,5% de economia, gerada pelos clientes participantes do Programa, que estavam com pelo menos seis meses de programa.

Destaca-se, ainda, o resultado da Pesquisa de Satisfação da Clientela, realizada pela empresa AXISMED, com 93% de satisfação dos clientes em relação ao serviço prestado.

**LABORATÓRIO  
UNIMED  
FORTALEZA**

Em 2009 o Laboratório Unimed deu continuidade ao processo de consolidação de sua presença no mercado de análises clínicas em nossa cidade, firmando-se como o segundo maior laboratório em número total de exames realizados.



Ultrapassamos a marca de 1 milhão de exames em 2009, atendendo a uma média mensal de 17.000 clientes que optaram pela marca Unimed Fortaleza na hora de fazer seus exames por encontrarem no Laboratório Unimed um atendimento diferenciado, agilidade e precisão nas análises tendo sempre a comodidade de encontrar uma unidade próxima a seu domicílio além do acesso aos resultados pela internet.

O Laboratório Unimed vem apresentando um aumento consistente no número de exames ao longo dos anos, tendo crescido 12% em 2009 em relação ao ano de 2008.

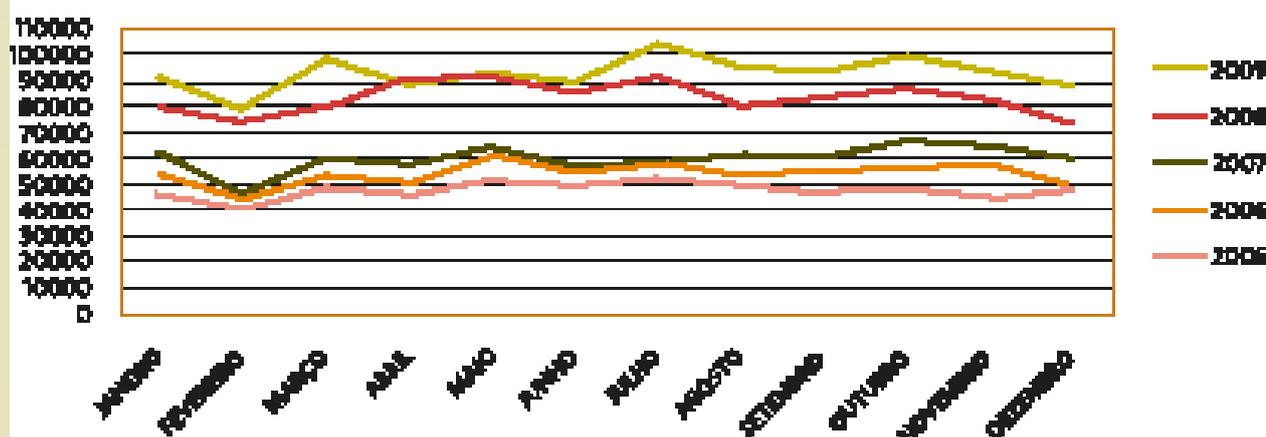
O resultado financeiro também melhora a cada ano sendo este o segundo exercício consecutivo com superávit, o que consolida

a estratégia deste importante recurso próprio da Cooperativa possibilitando uma queda substancial no custo com diagnósticos reduzindo assim a sinistralidade da operadora.

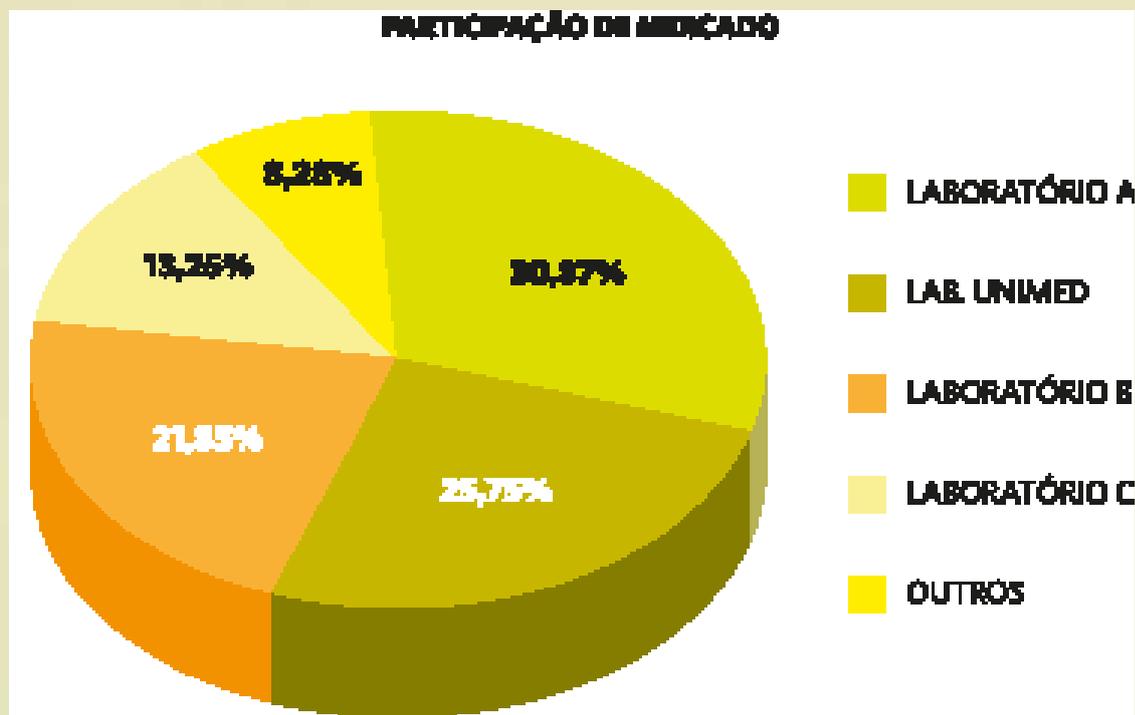
Neste ano, em que completamos cinco anos de atividades como unidade de negócio, estamos convictos da continuidade do crescimento e a melhoria contínua de nossos resultados. Para isso várias ações estratégicas foram implantadas, tais como:

- Planejamento de novas unidades de atendimento;
- Implantação de sistema de garantia da qualidade;
- Investimento na qualificação dos colaboradores;
- Ampliação das áreas para coleta de curvas hormonais;
- Substituição da mobília de todas as unidades;
- Contratação de enfermeira para supervisão das unidades de atendimento;
- Participação em eventos médicos estreitando a relação com os Cooperados.

### EVOLUÇÃO DE EXAMES REALIZADOS



### PARTICIPAÇÃO DE MERCADO



## **CENTRO INTEGRADO DE ATENDIMENTO UNIMED (CIAU)**

Com a missão de oferecer soluções de promoção e assistência à saúde por meio de serviços descentralizados, buscando a satisfação dos nossos clientes, Cooperados e colaboradores com excelência no atendimento e fortalecimento de parcerias, os Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs) concluem o ano de 2009, com 357.454 atendimentos assistenciais e administrativos em suas unidades.

Os CIAUs têm como principal clientela os usuários da rede Unimed Núcleos, que somam atualmente 41.215 mil clientes, dentre pessoas físicas e jurídicas.

Neste ano, foram disponibilizados novos serviços para os clientes dos CIAUs tais como: psiquiatria, ultrassonografia e programa de incentivo ao aleitamento materno.

Também foram realizados investimentos nas estruturas físicas, com as reformas do CIAU Aldeota e UNIPRONTO Maracanaú, e ampliação do CIAU Parangaba.

Em 2009, contratou-se um coordenador administrativo e aumentou-se a bonificação para os Cooperados dos CIAUs, referente às horas semanais e aos sábados em

17,41%, bem como para os plantões do UNIPRONTO em 20,45%.

Foi concluído o Mapeamento dos Processos Operacionais Padrões (POPs) das áreas administrativas, assistenciais de enfermagem e higienização.

Como ações promovidas de forma contínua foram realizadas:

- Incentivo ao desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- Acompanhamento dos indicadores de satisfação dos clientes junto à Ouvidoria e Marketing com elaboração de planos de ação voltados para aumento dos referidos indicadores;
- Respostas às demandas da Central de Relacionamento dentro do prazo estipulado como meta da Cooperativa;
- Acompanhamento da satisfação do Cooperado procurando atender às solicitações demandadas de tal forma a atingir os objetivos estratégicos da Cooperativa que são: valorização do Cooperado, satisfação do cliente e equilíbrio econômico e financeiro da Unimed Fortaleza.
- Acompanhamento dos indicadores de performance dos Cooperados;

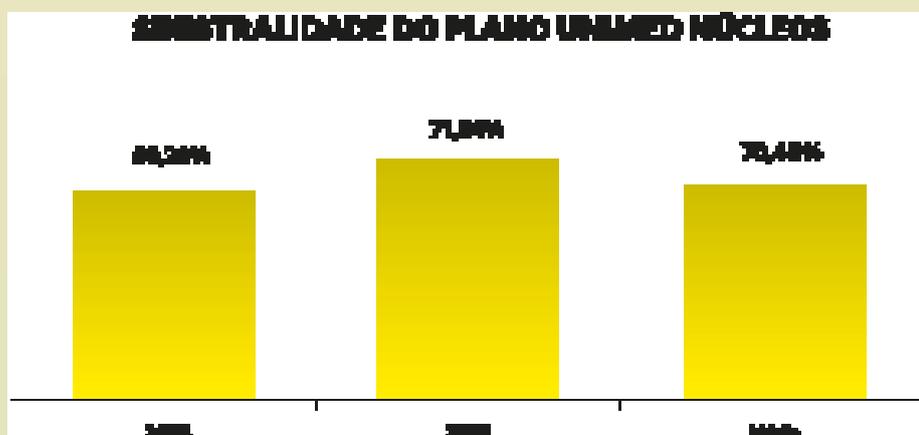
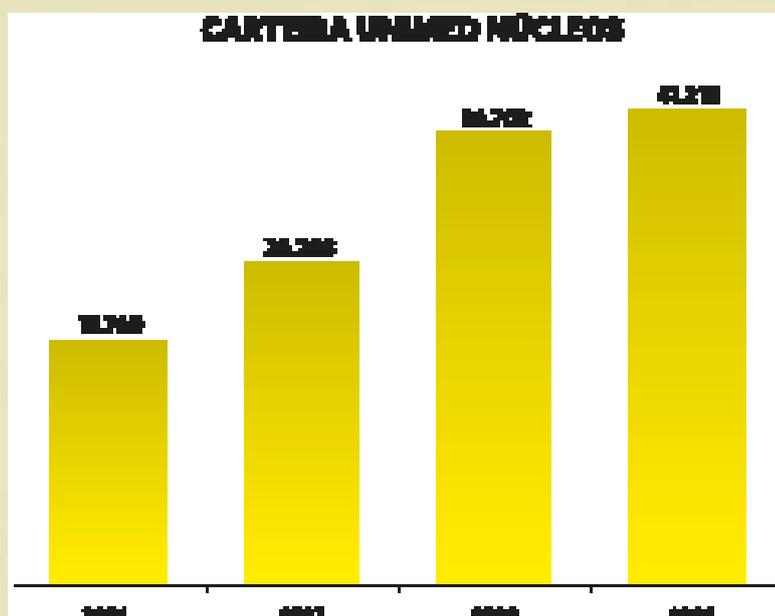
Contando com cinco Centros de Atendimento na Bezerra de Menezes, Aldeota, Maracanaú, Oliveira Paiva e Parangaba, além do UNIPRONTO

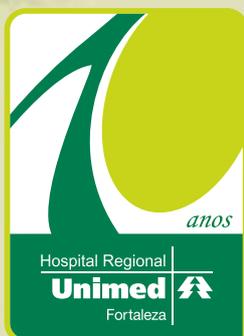


Maracanaú, realizamos serviços Assistenciais, Administrativos e de Promoção à Saúde, voltados prioritariamente aos clientes da Rede Unimed Núcleos, contribuindo de forma

decisiva para o controle da sinistralidade do plano auto-gerenciado, que vem se mantendo abaixo de 72%.

Confira os principais resultados:





## **HOSPITAL REGIONAL UNIMED (HRU)**

Completando 10 anos de atividade, o Hospital Regional Unimed (HRU) foi homenageado pela Assembleia Legislativa do Estado do Ceará e realizou inovações no atendimento e ampliações na estrutura existente, buscando a melhoria da qualidade do serviço oferecido.

Seguem outras realizações e conquistas do Hospital Regional Unimed, em 2009.

### **Ampliação ou Melhoria na Estrutura**

- Reforma da emergência com criação de quatro leitos de observação para a Hemodinâmica.
- Criação do consultório de anestesia.
- Aquisição de mais um carro de laparoscopia com câmera de alta resolução.
- Reforma do estar-médico do Centro Obstétrico.
- Aumento do número de respiradores do hospital para atendimento à demanda da UTI Neonatal.
- Criação da área física para Terapia Ocupacional.
- Disponibilização de Oxímetros Digitais para a equipe de enfermagem.
- Inauguração da Unidade de Hemato-

Oncologia com Hospital Dia, três consultórios, Unidade de Quimioterapia e dezessete leitos de internação.



- Reforma da recepção do térreo para implantação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
- Construção do SADT cardiológico e de 26 leitos para internação.

### **Investimento em Pessoal**

- Reestruturação da equipe da Central de Equipamentos.

### **Melhoria nos Processos**

- Criação da Central de Apoio Administrativo, com integração de todo o processo administrativo das unidades de negócio.
- Implantação do Pré-Atendimento na Emergência.
- Implantação do chamado por senha na recepção da Imagem e SADT Cardio.
- Implantação de agendamento de procedimentos de radiologia,

tomografia e ultrassonografia.

- Implantação de pré-internação para procedimentos cirúrgicos eletivos.
- Regulamentação das visitas ao hospital (agendamento e controle de tempo de acesso ao hospital).
- Implantação do Posto Avançado de Segurança com cadastro e captura de imagem dos visitantes.
- Implantação de Controle Cirúrgico Seguro.
- Implantação de serviço de transporte de pacientes exclusivo para o Centro Cirúrgico e Centro Obstétrico (8 horas) das segundas às sextas-feiras.
- Implantação da Estação de Treinamentos de colaboradores.
- Implantação do Serviço de Cuidados Paliativos.
- Obtenção do Nível 3 de Acreditação Hospitalar.
- Reconhecimento como Hospital Sentinela, com reserva de leitos e serviços quando da visita de chefes de Estado ao Ceará.
- Recebimento do Prêmio Hospital Best, conferido pela Associação Brasileira de Marketing em Saúde, pelo quinto ano consecutivo, com destaque para Maternidade e Centro Diagnóstico.
- Recebimento do Selo Ouro da 3M do Brasil pela Central de Esterilização de Materiais.
- Aumento do percentual de ocupação de 72,01% em 2008 para 77,21% em 2009.
- Ter a segunda maior Emergência do Estado, ficando abaixo apenas do Instituto Dr. José Frota - IJF, em número de atendimentos (média de 17.949 atendimentos mensais em 2009).

### Conquistas

- Manutenção da Certificação de Acreditação Plena, em junho de 2009.

### Desempenho

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Paciente-dia	40.466	40.854	42.305	46.270	55.819	65.066
Número de Internações	9.436	8.846	8.932	10.687	12.797	14.242
Número de Cirurgias	4.694	4.542	4.818	6.582	7.811	9.591
Número de Atendimentos em Emergência	149.837	159.239	165.603	153.372	198.381	215.394
Número de Exames Imaginologia (RX, TC, US, DO, Mamografia)	88.751	97.071	100.277	91.945	95.926	102.949
Hemodinâmica	1.515	1.780	1.836	1.893	1.835	1.892
Número de Partos	1.064	1.026	970	1.427	1.718	1.812
Taxa de Ocupação	62,24%	63,25%	64,90%	65,45%	72,01%	77,21%

### Time de Resposta Rápida

Completando um ano de atuação, o Time de Resposta Rápida do HRU é um projeto que 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).

Neste período, o Time realizou 3.462 atendimentos, com tempo médio de resposta para parada cardíaca de 04:02 minutos na beira do leito.

### Unidade de Cuidados Especiais (UCE)

Com a missão de dar suporte avançado aos pacientes crônicos, vindos das Unidades de Terapia Intensiva e Unimed Lar, com assistência contínua de enfermagem, fisioterapia, nutrição e fonoaudiologia, a UCE completou um ano em 2009. A Unidade funciona na ala Sul do 3º andar do HRU, e proporciona um atendimento mais humanizado aos pacientes crônicos. Em 2009, teve os indicadores de 6.060 Pacientes/Dia, média de permanência de 15,82 dias e taxa de mortalidade de 19,70 %.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE UNIMED FORTALEZA

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

Enviado mensalmente para a casa do cliente, o Informativo Unimed e Você aborda assuntos diversos, a exemplo das novidades da Cooperativa, dos serviços e produtos, dúvidas mais frequentes e dicas de saúde.



Publicado no caderno Vida & Arte, do jornal O Povo, semanalmente, aos domingos, o Saúde em Pauta destina-se a Cooperados, clientes e sociedade, trazendo serviços e produtos oferecidos, cobertura de eventos médicos e dicas de saúde. Além disso, são publicadas entrevistas de utilidade pública, às sextas-feiras, no jornal O Estado.

Ademais, a Unimed Fortaleza possui espaços na mídia utilizados para prestar um serviço de utilidade pública à sociedade em relação à saúde. São quadros de entrevista em que os médicos Cooperados interagem com a população e tiram dúvidas sobre diversos temas. Atualmente são cinco espaços:

**Rádio O Povo/CBN** - Quadro de entrevistas sobre saúde, chamado “Unimed e Você”, no Programa Rádio Serviço, apresentado pelo jornalista Nonato Albuquerque e transmitido todas as quintas-feiras, às 9h30min.

**O Estado** - Coluna sobre saúde, publicada às sextas-feiras. Veicula entrevistas com os médicos sobre assuntos atuais ligados à área.

**TV Jangadeiro** - Quadro chamado “Unimed Responde”, no Programa Gente na TV, apresentado por Nilson Fagata, todas as quartas-feiras, a partir das 11h15min.

**TV Jangadeiro** - No programa “No Ar com Cléa Petrelli”, os médicos falam sobre assuntos ligados à área da saúde, em entrevistas realizadas quinzenalmente.

**Rádio Clube Fortaleza** - Entrevistas semanais sobre saúde, realizadas nos Programas dos jornalistas Augusto Borges e Maria Amélia.

## RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES

Com 2.019 empregos diretos, em suas diversas unidades, a Unimed Fortaleza promove uma série de atividades que proporcionam bem-estar e possibilidade de crescimento profissional. Seguem programas e ações realizadas, em 2009:

### **PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO**

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

Em 2009, os desafios estratégicos da Unimed Fortaleza sinalizavam a necessidade de dar continuidade às ações de capacitação dos gestores da Cooperativa. Somaram-se a estes desafios a existência de ações de capacitação técnicas pontuais e da manutenção da educação formal. No decorrer do ano, os cursos e programas de capacitação

ofertados pela Unimed Fortaleza visavam desenvolver o perfil dos colaboradores com base nas competências profissionais eleitas pela Cooperativa.

Os programas de desenvolvimento de longa duração foram desenvolvidos com base nos pilares de uma empresa moderna: estratégias, processos e pessoas, de forma a alcançar os objetivos estratégicos da Cooperativa.

Neste ano, foram ministrados 891 cursos perfazendo uma carga horária total de capacitação de 49.804 h/aula.

Destacam-se algumas ações de desenvolvimento que consolidam o modelo de educação continuada da Unimed:

**Semeando o Saber** - Programa de Desenvolvimento de Estagiários de Nível Médio e Aprendizes. Considerando a possibilidade de aproveitamento de aprendizes no quadro funcional, com o término do contrato de aprendizagem,



a ASDEN 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 2009, o Projeto capacitou 40 pessoas, gerando carga horária total de 600 horas.

### **Programa de Desenvolvimento de Liderança - PDL**

Com o objetivo de dar continuidade ao desenvolvimento das lideranças, quanto à capacitação de competências profissionais

voltadas para os resultados da Cooperativa, o Programa de Desenvolvimento de Lideranças - PDL, teve sua quinta edição concluída durante o ano de 2009.

O PDL é um dos principais programas de desenvolvimento da Unimed por ter uma proposta voltada para a capacitação de 120 líderes e possibilitar uma integração entre os diversos níveis de lideranças existentes das diversas unidades de negócios: CIAUs, Laboratórios, HRU, Unimed Urgente, Unimed Lar, Medicina Preventiva e a Operadora de Plano de Saúde.

Em 2009, a Unimed Fortaleza deu



continuidade ao 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.

### **FORMACOOOP**

O curso de gestão empresarial cooperativa foi realizado na Unimed Fortaleza, por meio de parceria com o SESCOOP/CE.

O objetivo foi capacitar os colaboradores de

níveis técnicos e de gestão da Cooperativa, fortalecendo o exercício da função diretiva cooperativista. O programa iniciou no segundo semestre de 2009, contendo os módulos de: comportamento organizacional, gestão jurídica dos aspectos legais que impactam as cooperativas, contabilidade aplicada às cooperativas, gestão econômico-financeira de cooperativas, estratégias de negociação,

***NESTE ANO, FORAM MINISTRADOS 891 CURSOS, PERFAZENDO UMA CARGA HORÁRIA TOTAL DE CAPACITAÇÃO DE 49.804 H/AULA.***

elaboração e apresentação do trabalho de conclusão de curso e propostas de ação. Tem carga horária total de 96 horas e está capacitando 19 colaboradores da Unimed Fortaleza. Devido à parceria com o SESCOOP, não houve desembolso financeiro para a Cooperativa.

### **Qualidade no Atendimento**

A capacitação para Qualidade no Atendimento ocorreu, em 2009, com o objetivo de elevar o nível de satisfação dos clientes. Desenvolvido em parceria com a gerência de atendimento, o Programa aconteceu em duas etapas diferentes: a primeira, que visava a formação de multiplicadores internos para a qualidade no atendimento, e a segunda, que foi o treinamento dos demais colaboradores da área de atendimento pelos multiplicadores formados.

Este formato visou a redução de investimento em treinamento, bem como o fortalecimento e reconhecimento dos multiplicadores da Cooperativa.



O Programa utiliza a metodologia de exposições dialogadas, exercícios práticos aplicados à realidade da Unimed e vivências com base nos conteúdos aprendidos.

Até o momento, ocorreram 35 turmas de capacitação com esta finalidade, perfazendo uma carga horária total de 4.692 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, que 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.

Essa ação oferece um espaço para que as 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.

### **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 2009, dentre os cursos promovidos oriundos do programa de multiplicadores pode-se destacar os cursos de Português, Excel I, Excel II, Qualidade no Atendimento. Até o momento, foram promovidas 7.552 horas de capacitação provenientes deste programa.

### **Oficinas**

As oficinas são ações de desenvolvimento com encontros de 4 horas, em que, por meio de atividades lúdicas, como utilização de filmes, leituras e *roleplay*, levam os participantes a refletirem sobre aspectos comportamentais no ambiente de trabalho.

O objetivo é promover reflexões sobre as

práticas de liderança e de relacionamento interpessoal no desempenho do papel profissional, de forma a promover o engajamento das pessoas e a melhoria das relações no ambiente de trabalho. Destinada a todos os colaboradores da Unimed Fortaleza com necessidade de desenvolvimento nessas competências.

As oficinas foram implementadas em março de 2009 e promoveram 160 oportunidades de treinamento com um total de 640 horas.

### **Cursos on-line**

Em 2009, a Unimed Fortaleza investiu fortemente na metodologia de Educação à Distância, cursos *on-line*, inovando na forma de aprender. Esta metodologia promove flexibilidade no aprendizado e um baixo investimento financeiro. A ferramenta é disponibilizada por meio de parceria com a Catho Consultoria, em que são ofertados 45 títulos de cursos, acessível a todos os colaboradores da Unimed Fortaleza. Em 2009, gerou carga horária total de 12.515h.

### **Programa de Incentivo à Educação Formal**

Em 2009, a Cooperativa deu continuidade ao Programa de Incentivos Financeiros para cursos de pós-graduação (Especialização e Mestrado Profissional) aos colaboradores da Unimed Fortaleza. O Programa de



Incentivo à Educação Formal tem como objetivo solidificar conhecimentos técnicos

aos analistas e gestores da Unimed Fortaleza através da concessão de incentivos financeiros para cursos de pós-graduação (Especialização e Mestrado Profissional) aos empregados no nível de gestão e técnico da Unimed Fortaleza. Os programas dos cursos devem estar alinhados aos objetivos

estratégicos da Unimed e às necessidades de desenvolvimento profissional. O programa, durante o ano de 2009, promoveu 2.044 horas de capacitação e beneficiou 11 colaboradores.

### **Carreiras e remunerações**

Com o objetivo de renovar o formato de gestão de carreiras da Cooperativa adequando-o às práticas atuais do mercado, foi aprovada a nova política de gestão de pessoas que é aliada à gestão do desempenho. Desta forma, pelo segundo ano consecutivo, aconteceu a avaliação de desempenho humano. O intuito é

implementar a prática de gestão de pessoas voltada para resultados, e a capacidade de entrega dos colaboradores.

Este ano, a avaliação de desempenho culminou com a formatação do Plano de Desenvolvimento Individual - PDI, em que os *gaps* das competências necessárias para desenvolvimento foram relacionados à diversas ações. Esta metodologia aperfeiçoa o processo de treinamento e desenvolvimento da Cooperativa, tornando-o mais eficiente e mais econômico, já que as ações de desenvolvimento são focadas para as necessidades individuais de cada colaborador.

### **Projeto de Reconhecimento**

Com o objetivo de promover o reconhecimento dos colaboradores, mediante critérios de competências previamente definidas e alinhadas aos objetivos estratégicos da Unimed Fortaleza, a ASDEN promove o Projeto de Reconhecimento ao Colaborador. Este ano, o Projeto foi remodelado de forma a envolver os gestores no processo de indicação dos colaboradores destaques, fortalecendo os critérios de escolha.

O Projeto de Reconhecimento é um programa motivacional, destinado aos empregados de todas as unidades de

negócio (Sede, HRU, CAC, Laboratório, CIAU, Medicina Preventiva, Unimed Lar e Urgente). É dividido em duas fases:

Votação dos Líderes – Etapa em que os líderes elegem os colaboradores de suas respectivas áreas dando sua justificativa de acordo com o perfil das competências organizacionais.

Votação dos colaboradores – Momento em que são escolhidos, pelos demais colaboradores, que atribuem pontos com base, por exemplo, no conhecimento e nas atitudes frente ao trabalho.

Estes colaboradores são homenageados no Bom Dia Colaborador, evento que ocorre com a participação do presidente. No final do ano, durante a confraternização natalina, foram premiados os três finalistas de cada categoria, divididas em HRU, Recursos Próprios (exceto HRU) e Operadora, premiando nove colaboradores destaques dos 34 eleitos ao longo do ano de 2009, que foram homenageados com recebimento de medalhas e prêmios.

### **Saúde e qualidade de vida**

As ações de saúde e qualidade de vida são realizadas muitas vezes em parceria com a área de marketing, ASDEN, Responsabilidade Social, Medicina

Preventiva, dependendo da ação a ser desenvolvida.

São exemplos dessas ações:

### **Oficinas de Relaxamento e Massoterapia**

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 oficina de relaxamento. A massoterapia é promovida em parceria com a ALDEIA ZEN e as oficinas de relaxamento são realizadas internamente.



### **Bom Dia Colaborador**

Este evento visa aproximar a presidência dos colaboradores por meio de encontros bimestrais, quando são comemorados os aniversariantes do período. Em 2009, realizaram-se 4 eventos na operadora, contando com a participação de 505 colaboradores.

### **Confraternização de Natal**

Pelo quinto ano consecutivo, a Unimed Fortaleza realiza a Confraternização dos Colaboradores. É o único momento



do ano em que todos os funcionários da Cooperativa se reúnem. O evento é marcado por muita animação e descontração. Este ano a festa teve como tema os Anos 60 e durante a confraternização foram premiados os colaboradores destaques, eleitos no decorrer de 2009. A organização da Confraternização é realizada pela ASDEN em parceria com a área de Marketing.

### **Parcerias do Bem**

A Unimed Fortaleza possui parceria com várias entidades que beneficiam os colaboradores e Cooperados, tanto no que diz respeito à capacitação, por meio das universidades, escola de idiomas, como entidades que promovem lazer e qualidade de vida, tais como: SESC e Clube do Médico. Além disso, os colaboradores também podem ser beneficiados pelas parcerias existentes por meio do Programa Unimed Mais.

### **Fórum do Colaborador**

Espaço criado na Intranet da Cooperativa para a troca de experiências e para a

integração entre os colaboradores, de modo a incutir uma cultura de respeito e bom atendimento ao cliente na organização. Desde o seu lançamento, foram postados 21 temas, contabilizando mais de 340 comentários acerca dos assuntos apresentados. O programa é desenvolvido pela Assessoria de Desenvolvimento Organizacional (ASDEN), Assessoria de Comunicação (ASCOM) e Marketing.

### **Comunicação com os colaboradores**

O colaborador da Unimed Fortaleza é um participante ativo, que recebe informações constantes sobre as ações realizadas, resultados conquistados e inovações que estão sendo implantadas. Sendo assim, existem diversos canais de comunicação, apresentados a seguir:

**Mídia de Elevador:** lançado em fevereiro de 2009, a mídia de elevador está no HRU e na Sede, como mais uma oportunidade de se manter informado sobre as ações da Unimed Fortaleza. Realizada por meio de TVs de LCD nos elevadores, a mídia traz notícias e peças publicitárias da Cooperativa, além de transmitir em tempo real conteúdo do Portal Terra, como previsão do tempo, câmbio e notícias nacionais e internacionais.

**Display dos Elevadores:** veículo afixado nos elevadores da Unimed Sede e HRU.

Dinâmico e objetivo os comunicados dos *displays* podem ser atualizados em tempo real. Sua leitura é dinâmica, interativa e investimos em imagens atrativas que garantam a atenção do leitor.



**Jornal Mural:** afixado em 32 quadros da sede, HRU, CIAU, Laboratórios e Medicina Preventiva, o Jornal Mural é quinzenal. Elaborado em papel reciclado, em consonância com a política de responsabilidade socioambiental da Cooperativa, o informativo já recebeu prêmio de comunicação do Sistema Unimed.

**Intranet:** com vistas a difundir a identidade organizacional, tornando uma fonte de consulta para os colaboradores sobre valores e ações da Cooperativa, a intranet disponibiliza informações de forma ágil e simples. Foi planejada como ferramenta

de interação e comunicação entre a Cooperativa e colaboradores.

**Blog do Presidente:** publicado na intranet, semanalmente, o espaço traz uma mensagem do presidente sobre novidades da Cooperativa e temas de interesse da empresa e do colaborador.

**De Bandeja:** com novidades da Cooperativa, dicas de saúde, frases de incentivo e reflexão, dicas culturais e eventos internos, dentre outros, o informativo é destinado aos colaboradores e Cooperados no HRU. A publicação é mensal e entregue como papel bandeja no refeitório do HRU.

**Fórum do Colaborador:** ferramenta disponibilizada na Intranet para que o colaborador comente assuntos e troque experiências.

**Gestão em Foco:** destinada à presidência, diretoria e gestores, o informativo é enviado por *e-mail*, semanalmente, visando um maior fluxo das informações, em sua maioria, divulgadas em primeira mão.



# 4

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

---



# 4 RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

**De acordo com a Unimed do Brasil, a responsabilidade social para o Sistema Unimed 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. 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. Assim cabe às Unimeds fazerem o seu papel de agentes transformadores, que têm como maior valor o ser humano e a ética.

Para a Unimed Fortaleza, o conceito de Responsabilidade Socioambiental se define na disseminação de uma cultura de gestão socioambiental responsável

em sua rede de parceiros, fortalecendo os princípios do cooperativismo e integrando o conceito de saúde preventiva e de bem-estar humano à perspectiva dos investimentos sociais a serem realizados nas comunidades da cidade de Fortaleza, beneficiando todos os públicos em situação de risco social e ou pessoal.



## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

A elaboração da Política de Responsabilidade Socioambiental visa estabelecer diretrizes que norteiam projetos estruturantes em ações de promoção ao desenvolvimento sustentável, 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 Fortaleza.

Sendo assim, a Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza contribui para a disseminação de uma cultura de gestão socioambiental responsável na Cooperativa e em sua rede de parceiros, buscando estabelecer diálogos interativos e transparentes com os diversos públicos de relacionamento da Cooperativa, fortalecendo os princípios do cooperativismo e integrando o conceito de saúde preventiva e de bem-estar humano à perspectiva dos investimentos sociais desenvolvimentistas a serem realizados nas comunidades da cidade de Fortaleza, beneficiando crianças, jovens, adultos e idosos em situação de risco social e ou pessoal.

Para elaboração dessa Política foram utilizadas algumas referências, dentre elas os princípios do cooperativismo, publicações e certificação em Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial, Pacto Global – Organizações das Nações Unidas (ONU), Objetivos do Milênio da ONU, princípios da Fundação Abrinq e NBR 16.001 – Norma de Responsabilidade Social da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

A essência da ação social da Unimed Fortaleza está fundamentada em três pilares de atuação: saúde, bem-estar e cidadania. Na criação desta Política, utilizamos os sete focos principais de Responsabilidade Social. São eles: Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores, Clientes, Comunidade, Governo e Sociedade.

De modo geral, a Política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza gera um conjunto de ações voltadas para a preservação da vida, do meio ambiente e do bem-estar dos indivíduos, observando-se o respeito aos valores e direitos humanos, o respeito às leis, o direito às liberdades individuais e o

direito ao conhecimento, trabalho, renda, igualdade social, saúde e lazer.

## AÇÕES EXTERNAS

### Projeto Memória Viva

É um Programa realizado pela Unimed Fortaleza com o objetivo de resgatar a memória e a identidade dos idosos da cidade de Fortaleza.

O parceiro executor é o Lar Francisco de Assis que realiza o trabalho com cerca de 50 voluntários nas áreas de: Assistência Social e Trabalho contribuindo para a melhoria de vida dos idosos em situação de risco social e pessoal, nos aspectos da afetividade, socialização, educação, espiritualidade e saúde. Este ano, 101 idosos estão sendo beneficiados no Programa.



Projeto Memória Viva

### Projeto de Olho no Nosso Futuro: Educação Profissional

Tecnologia Social Própria da Unimed Fortaleza, o Programa tem como objetivo preparar jovens para o mercado de trabalho na área de atendimento ao cliente, com foco na saúde. O parceiro executor do projeto é o Movimento de Saúde Mental da Comunidade do Bom Jardim que desenvolve atividades para o resgate da autoestima, capacitando jovens em situação de vulnerabilidade social em Atendimento e Operações em organizações que atendem na área da Saúde. Em 2009, o programa passou para 350 hora/aula e foi ampliado para filhos de funcionários do HRU. No total, foram 76 beneficiados que, em sua maioria, foram inseridos no mercado de trabalho.

### Programa Voluntariado para Cooperados e Colaboradores

O Programa de Voluntários da Unimed Fortaleza tem como objetivo incentivar e apoiar o envolvimento dos seus colaboradores e cooperados em atividades voluntárias na comunidade por meio do desenvolvimento de ações sociais orquestradas e sistemáticas contribuindo para o alcance dos 8 Objetivos do Desenvolvimento do Milênio.

O desafio da Unimed Fortaleza é que o Voluntariado seja exercido por meio de projetos estruturados, estratégica e metodologicamente, para a realização de intervenções mais profundas em instituições sociais ou comunidades, o que requer um envolvimento mais amplo e intensivo. Compreende-se que o trabalho voluntário contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional, e para a melhoria das condições de vida da comunidade.

### **Projeto Cidadão – Educação para a Vida**

O projeto foi implantado em agosto de 2008 e este ano estão sendo beneficiadas

244 crianças de 7 a 14 anos com atividades realizadas por voluntários da Medicina Preventiva e profissionais contratados pela Unimed Fortaleza, que fazem atendimentos referentes à saúde preventiva (medição de pressão arterial, glicemia, informações sobre combate à obesidade, hipertensão e diabetes, orientações nutricionais, doenças sexualmente transmissíveis), orientação vocacional para o mercado de trabalho e educação profissional e consciência cidadã para jovens alunos de escolas públicas.

As ações desenvolvidas no ano de 2009 foram: avaliação de enfermagem, orientação bucal, tratamento de verminose,

**Projeto Cidadão**



## **MAIS DE 100 MULHERES JÁ FORAM BENEFICIADAS POR MEIOS DAS ENTIDADES DO IPREDE, ASSOCIAÇÃO MARIA MÃE DA VIDA, COOPVIDA, LAR FRANCISCO DE ASSIS, ASSOCIAÇÃO DO LAGAMAR E MARAVILHA.**

adequação de cardápio das merendas, orientação de bons hábitos de higiene, palestra de doenças sexualmente transmissíveis de gravidez na adolescência, palestra sobre drogas e atividades lúdicas para o Dia das Crianças.

### **Programa Saúde Ambiental: Um Olhar Sustentável pela Vida**

O Programa tem uma ação de caráter educativo e socioambiental na comunidade de Fortaleza. O parceiro executor do Programa, o Instituto de Desenvolvimento Sustentável (INDS), tem o objetivo de promover o fortalecimento da saúde, educação ambiental e conservação da natureza de forma sustentável, respeitando a sociedade e o meio ambiente nas periferias situadas na região ribeirinha do Parque do Cocó. Suas principais atividades são projetos de desenvolvimento social na geração de trabalho e renda, estimulando comunidades locais para a autonomia e desenvolvimento sustentável. Mais de 100 mulheres já foram beneficiadas por meios das entidades do IPREDE, Associação Maria

Mãe da Vida, Coopvida, Lar Francisco de Assis, Associação do Lagamar e Maravilha.

No Programa, são oferecidas oficinas direcionadas aos seguintes temas: Reaproveitamento alimentar e alimentação saudável, Consumo consciente e Comércio justo.

### **O programa Saúde Ambiental beneficia:**

Resgate da identidade - Por meio da oficina de criação de produtos, sua cultura artesanal (bordados, rendas, crochê) com o diferencial de aprender a origem histórica destas práticas. Além do que, todos os produtos criados foram idealizados a partir da fauna e flora do Parque do Cocó. Para isso todos os participantes tiveram acesso à informações das espécies encontradas.

Protagonismo - O programa oferece condições de que não apenas as instituições sejam assistidas, mas protagonistas de sua história. Com isso os participantes estão tendo a oportunidade de serem autossustentáveis, através de oficinas como:

- Oficina de Construção da Cadeia Produtiva autogestora sustentável e organização dos grupos produtores autogestores;
- Oficina de Orientação para Mercado e

- construção do Plano de Negócio;
- Oficina de Construção da Cadeia Comercial e Promoção Comercial dos Produtos;
  - Oficina de Participação em Feira e Rodada de Negócios Nacional e Internacional.

Estimula bons hábitos alimentares - Os participantes têm a oportunidade de aprenderem receitas com um valor nutricional adequado e obter uma vida saudável com baixo custo. Também é ensinado a confeccionar fornos solares,

com o objetivo de reduzir o consumo de energia.

Em 2009, as mulheres da comunidade Lagamar tiveram a oportunidade de apresentarem suas bijuterias no *Dragão Fashion*, em Fortaleza. No segundo semestre, foi criada a coleção *Ecos do Mangue* com produtos ecologicamente corretos. A coleção foi exposta na 1ª Amostra Nacional de Comercialização de Produtos e Serviços de Economia Solidária, em São Paulo, no período de 28 a 30 de outubro.



*Projeto Cidadão*

## **Parceria com entidades - Fortalecimento institucional**

Além das tecnologias sociais a Unimed Fortaleza investe no fortalecimento institucional das seguintes entidades:

Incentivos Sociais:

- Abrinq
- IPREDE
- Associação Elos da Vida
- Associação Maria Mãe da Vida (AMMV)
- Agência da Boa Notícia
- IFAN
- IAQ
- COOPVIDA
- ADHFOR
- Parque Adahil Barreto

## **Ações Filantrópicas**

A Unimed Fortaleza também acredita que o espírito de solidariedade não deve ser esquecido. Por isso, em 2009, realizou a campanha de solidariedade “Um Santo Remédio”, arrecadando mais de 9.500 caixas de remédios que foram entregues ao Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo onde todos os medicamentos são repassados, no decorrer do ano, à comunidade, por orientação médica no próprio posto de saúde.

Também em 2009, o Hospital Regional de Fortaleza arrecadou leite, brinquedos e alimentos que foram doados à Comunidade dos Cocos, Lar Francisco de Assis e IPREDE.

## **AÇÕES INTERNAS**

Em 2009, foram realizadas 32 ações internas na área de Responsabilidade Socioambiental (RSA). 482 colaboradores participaram de palestras, cursos e encontros que tiveram como objetivo disseminar a política de RSA da Unimed Fortaleza.

### **Seguem ações realizadas:**

#### **Implantação de projetos sociais no HRU**

Implantação de dois projetos sociais para filhos de funcionários no Hospital Regional Unimed Fortaleza (HRU):

- **Programa de Olho no Nosso Futuro**

Programa que prepara o jovem para o mercado de trabalho, na área de atendimento ligado à área da saúde. Em 2009, foi ampliado para filhos de funcionários. Foram 32 jovens beneficiados na faixa etária de 15 a 22 anos de idade. O Programa de Olho no Nosso Futuro, realizado nas dependências do Hospital Regional Unimed também possibilita que



*Projeto Cidadão*



os pais ou responsáveis dos alunos tomem conhecimento dos assuntos tratados no programa e fortaleçam a cultura em responsabilidade socioambiental da Unimed Fortaleza.

Além do aprendizado em sala de aula, o programa oferece a oportunidade de participar de visitas culturais, o que faz despertar a curiosidade pelo conhecimento e compreensão da sua cultura por meio da vivência.

Em setembro, os jovens participaram da sua primeira visita cultural ao Museu do Ceará, onde tiveram a oportunidade de conhecer mais sobre a história do Estado, o desenvolvimento urbano de Fortaleza e as transformações sofridas ao longo do tempo. Foram feitas reflexões à respeito do passado e da pluralidade da História do Ceará.

Em novembro, a visita foi à reserva indígena Pitaguary, onde foi realizada a atividade de "Revitalização Ambiental", que consiste na formação de equipes com diferentes tarefas ligadas à preservação ambiental e lideradas pelos Pitaguary. Aqueles que recolheram a maior quantidade de material poluente foram premiados.

**EM 2009, FORAM REALIZADAS  
32 AÇÕES INTERNAS NA  
ÁREA DE RESPONSABILIDADE  
SOCIOAMBIENTAL (RSA).**

O grande benefício que a Unimed Fortaleza tem em investir em Programas que preparam para o mercado de trabalho na área da saúde é formar jovens profissionais com a cultura organizacional da Cooperativa.

Este investimento contribui diretamente com um melhor nível de profissionais no mercado de trabalho, assim como estimula a contratar profissionais para a Unimed Fortaleza, identificados com a cultura organizacional. Em 2009, foram oito contratações como menores aprendizes de filhos de funcionários.

- **Programa de inclusão digital e cidadania**

O Programa de Inclusão Digital da Unimed Fortaleza foi implantado em outubro de 2009 com o objetivo de resgatar a identidade, o hábito da leitura e interpretação de textos das crianças e adolescentes de 7 a 14 anos. O foco do programa estimula o desenvolvimento social e humano usando a informática educativa como recurso para socialização e interação multidisciplinar. O produto social oferecido neste programa é a criação de um *blog* com as seguintes temáticas de textos criados pelos próprios alunos: Identidade e Cidadania, Comunicação, Saúde e Qualidade de Vida e Seja a Transformação Social. O *blog* ficará disponível em 2010

na intranet e internet. Em 2009, foram beneficiados 22 filhos de funcionários.

- **Programa consumo consciente**

É uma ação que tem como propósito estimular a formação de equipes de colaboradores que realizarão atividades no seu espaço de trabalho que contribuam para a redução dos impactos ambientais causados pela Unimed Fortaleza. Cada equipe apresentou uma ideia das ações desenvolvidas nos setores de trabalho durante o período do Programa, isto é, apresentar o foco de atuação ambiental com base no

Consumo Consciente de Recursos.

- **Curso de responsabilidade social no dia-a-dia**

Tem o objetivo de disseminar a cultura em Responsabilidade Socioambiental, promovendo oportunidade aos funcionários de fazerem uma reflexão acerca de como o colaborador pode contribuir, de maneira simples, com uma vida mais sustentável, tanto no ambiente organizacional como em sua vida diária e familiar. Em 2009, o curso foi realizado bimestralmente.

*Projeto Consumo Consciente*



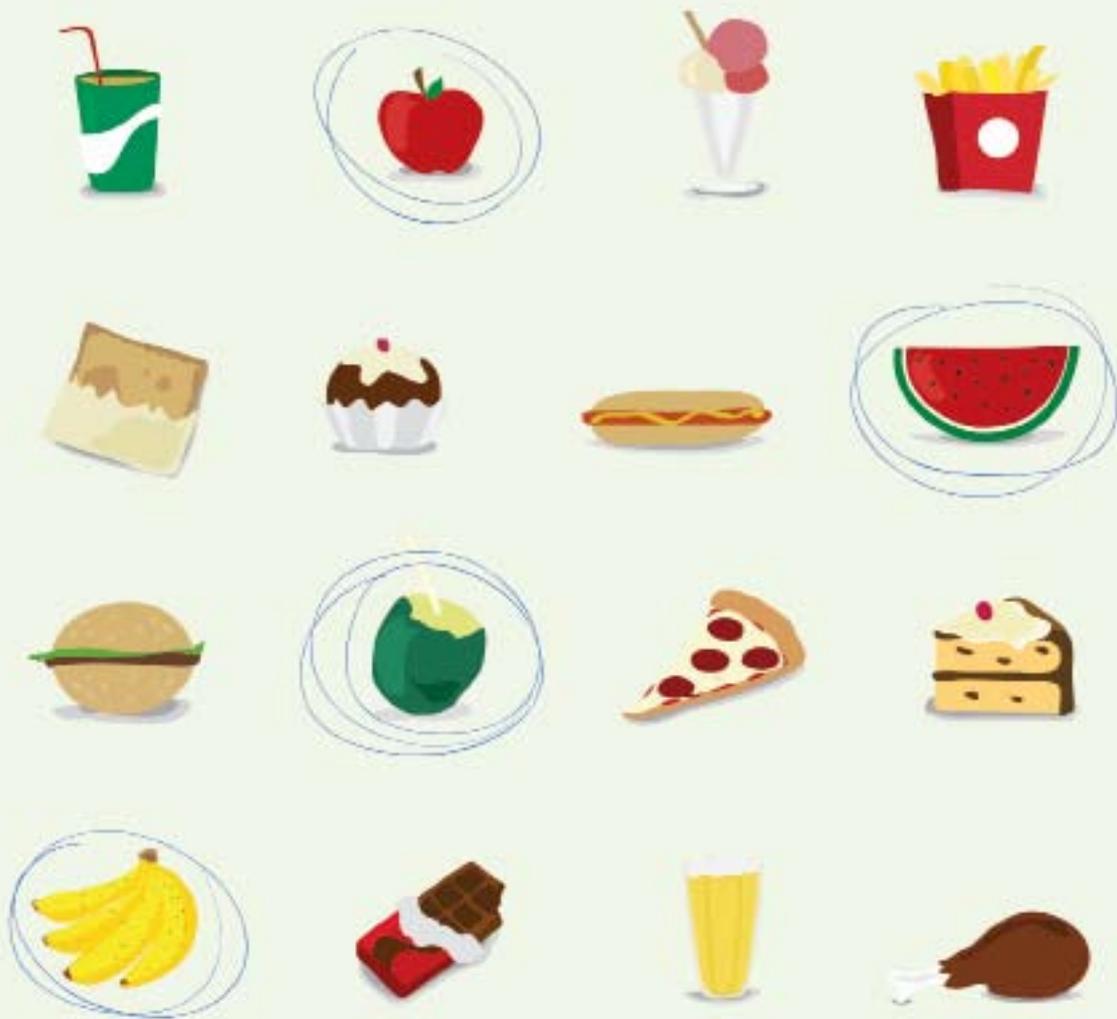
- **Gerenciamento de resíduos sólidos**

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 2009, a Comissão realizou as seguintes atividades:

- Substituição de todas as lixeiras danificadas e com a inauguração de uma nova ala foram adquiridas novas lixeiras e carros de transporte;
- 25 treinamentos *in-loco*;
- Semana de Conscientização do Gerenciamento dos Resíduos do HRU, em conjunto com a SIPAT;
- 330 inspeções nos postos de trabalho;
- Confecção de adesivos de identificação dos coletores: infectantes, comum, plásticos, papel, vidros, metal;
- 37 treinamentos introdutórios sobre o Gerenciamento de Resíduos no Hospital Regional Unimed.

- Treinamento de conscientização dos resíduos quimioterápicos.
- Treinamento de Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde e prevenção de acidentes de trabalho.



ANS - nº 31.714-4

LEVAR UMA VIDA SAUDÁVEL SÓ DEPENDE DE VOCÊ.  
FAÇA A ESCOLHA CERTA.

Conte com a Unimed Fortaleza para cuidar da sua saúde.  
0800 275 1818 / [www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)



# BALANÇO SOCIAL

C.N.P.J.	05868278/0001-07					
Empresa	UNIMED DE FORTALEZA COOP. DE TRABALHO MÉDICO LTDA.					
Nome Fantasia	Unimed Fortaleza					
1. Base de Cálculo						
Descrição	2008			2007		
	Valor R\$			Valor R\$		
Receita Líquida (RL)	612.562.601,12			542.020.840,91		
Resultado Operacional (RO)	14.023.521,72			9.875.164,13		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	42.745.010,60			40.300.638,60		
<b>2. Indicadores Sociais Internos</b>						
Indicadores	2008			2007		
	Valor R\$	Funcionários Beneficiados		Valor R\$	Funcionários Beneficiados	
		Todos	Quantidade		Todos	Quantidade
Alimentação	5.927.440,63	x		3.369.019,00	x	
Encargos sociais compulsórios	11.132.095,26			10.432.164,73		
Previdência privada	-			-		
Saúde	5.814.716,53	x		3.992.853,77	x	
Segurança e medicina no trabalho	714.689,56			273.622,05		
Educação	987.603,45		900	449.509,00		700
Capacitação e desenvolvimento profissional	2.539.093,32	x		676.034,16	x	
Creche ou auxílio-creche	147.695,88		300	28.615,85		200
Participação nos lucros ou resultados	-			-		
Outros benefícios	2.851.284,19	x		2.450.000,00	x	700
<b>Total - Indicadores Sociais Internos</b>	<b>30.114.618,82</b>			<b>21.671.818,56</b>		
<b>3. Indicadores Sociais Externos</b>						
Indicadores	2008		2007			
	Valor R\$	Qtde. Beneficiários	Valor R\$	Qtde. Beneficiários		
Educação	1.430.300,88	255.000	1.177.041,82	250.000		
Cultura	2.919.669,62	640.000	815.485,00	340.000		
Saúde e saneamento	10.114.046,62	450.000	9.438.738,00	400.000		
Habitação	-		-			
Esporte	315.324,56	12.000	261.150,70	5.000		
Lazer e diversão	776.545,35	12.000	676.545,35	10.000		
Creches	-		-			
Alimentação	235.670,88	25.000	-			
Outros	246.345,67	1.800	303.522,84	2.000		
<b>Total das Contribuições para a Sociedade</b>	<b>16.037.903,58</b>		<b>12.672.483,71</b>			
<b>Tributos (excluídos encargos sociais)</b>	<b>6.618.396,22</b>		<b>6.017.190,45</b>			
<b>Total - Indicadores Sociais Externos</b>	<b>22.656.299,80</b>		<b>18.689.674,16</b>			

<b>4. Indicadores Ambientais</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>2008</b>		<b>2007</b>	
	<b>Valor R\$</b>	<b>Qtde. Beneficiários</b>	<b>Valor R\$</b>	<b>Qtde. Beneficiários</b>
Relacionados com a operação da empresa	2.653.651,91	450.000	1.926.532,97	400.000
Em programas e/ou projetos externos	1.888.203,04	120.000	1.045.252,92	100.000
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	4.541.854,95		2.971.785,89	
<b>5. Indicadores do Corpo Funcional</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>2008</b>		<b>2007</b>	
	<b>Quantidade</b>		<b>Quantidade</b>	
Nº de empregados ao final do período	1.732		1.499	
Nº de admissões durante o período	547		445	
Nº de empregados terceirizados	715		600	
Nº de empregados acima de 45 anos	206		178	
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.273		1.060	
% de mulheres em cargos de chefia	68,0%		57,0%	
Nº de negros que trabalham na empresa	1.254		882	
% de negros em cargos de chefia	62,0%		45,0%	
Nº de empregados portadores de deficiência	92		80	
Maior salário pago no último mês do período	9.343,35		9.903,19	
Menor salário pago no último mês do período	262,09		259,09	
Salário médio mensal (exclusive encargos sociais)	1.758,23		1.623,09	
Nº de acidentes de trabalho	50,00		52,00	

## BALANÇO SOCIAL - DVA

<b>C.N.P.J.</b>	05868278/0001-07	
<b>Empresa</b>	UNIMED DE FORTALEZA COOP. DE TRABALHO MÉDICO LTDA.	
<b>Nome Fantasia</b>	Unimed Fortaleza	
<b>1. Dados da Demonstração do Valor Adicionado</b>		
<b>DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>2008</b>	<b>2007</b>
1. Receitas	606.940.370,50	527.627.892,82
1.1 vendas de mercadorias, produtos e serviços	612.710.616,15	542.020.840,91
1.2 provisão para devedores duvidosos ( reversão/constituição )	(7.046.198,48)	(15.089.701,43)
1.3 não operacionais	1.275.952,83	696.753,34
2. Insumos Adquiridos de Terceiros	548.325.340,34	464.950.393,77
2.1 matérias-primas consumidas		
2.2 custos das mercadorias e serviços vendidos		
2.3 materiais, energia, serviços de terceiros e outros	511.551.551,80	417.033.877,26
2.4 perda/recuperação de valores ativos	36.773.788,54	47.916.516,51
3. Valor Adicionado Bruto ( 1 - 2 )	58.615.030,16	62.677.499,05
4. Retenções	5.292.242,92	4.982.768,73
4.1 depreciação, amortização e exaustão	5.292.242,92	4.982.768,73
5. Valor Adicionado Líquido ( 3 - 4 )	53.322.787,24	57.694.730,32
6. Valor Adicionado Recebido em Transferência	10.053.791,32	9.030.933,98
6.1 resultado de equivalência patrimonial	54.032,32	53.022,78
6.2 receitas financeiras	9.999.759,00	8.977.911,20
6.3 outros valores recebidos em transferência		
7. Valor Adicionado Total ( 5 + 6 )	63.376.578,56	66.725.664,30
8. Distribuição do Valor Adicionado	63.376.578,56	66.725.664,30
8.1 pessoal e encargos	34.509.815,07	41.705.699,47
8.2 impostos, taxas e contribuições	9.804.909,05	12.122.305,64
8.3 juros e aluguéis	3.773.799,30	2.637.007,87
8.4 juros sobre capital próprio e dividendos		
8.5 lucros retidos/prejuízo do exercício	15.288.055,14	10.260.651,32

## **RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE O BALANÇO SOCIAL E AMBIENTAL**

Aos Diretores e Cooperados da  
**UNIMED DE FORTALEZA - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.**

1. Examinamos, com base nas normas de auditoria aplicáveis no Brasil, as demonstrações contábeis da **UNIMED DE FORTALEZA - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.**, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2008, representadas pelo Balanço Patrimonial, Demonstração de Sobras e Perdas, das Mutações do Patrimônio Líquido e a Demonstração dos Fluxos de Caixa, não incluídas no presente relatório. Nossos exames foram efetuados com o objetivo de emitirmos uma opinião sobre as demonstrações contábeis tomadas em conjunto e, como resultado, emitimos parecer de auditoria com ressalvas, em 23 de janeiro de 2009, quanto a inconsistências na parametrização entre o sistema de controle dos estoques e o sistema de contabilidade.
2. As informações constantes do relatório do balanço social e ambiental estão sendo apresentadas para propiciar informações adicionais sobre a **UNIMED DE FORTALEZA - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.**, apesar de não serem requeridas como parte das demonstrações contábeis. Essas informações, quando correlacionadas com as demonstrações contábeis, foram examinadas quando da auditoria das demonstrações contábeis referidas no parágrafo 1 e as demais informações, que não estejam correlacionadas com as demonstrações contábeis, foram confirmadas junto aos relatórios de controles internos da entidade.
3. Em nossa opinião, as informações que integram o Balanço Social da **UNIMED DE FORTALEZA - Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.**, refletem adequadamente em todos os seus aspectos relevantes, as ações de responsabilidade social e ambiental em 31 de dezembro de 2008, de acordo com as disposições constantes da Resolução CFC nº 1003/2004 que aprovou e divulgou a NBC T 15, emanada do Conselho Federal de Contabilidade.
4. As informações de natureza social e ambiental relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2007, e apresentadas para fins de comparabilidade, não foram examinadas por auditores independentes.

Fortaleza, 25 de janeiro de 2010

José da Silva Barros  
Contador nº CRC-CE - 009280/O-8

**DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S**

CRC-CE - 000552/O-6



# 5

## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

---



# 5 DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

Prezados Senhores, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas., o balanço patrimonial, as demonstrações de resultado, fluxo de caixa e das mutações do patrimônio líquido, bem como as notas explicativas correspondentes aos exercícios de 31 de dezembro de 2009 e de 2008. Ressaltamos que a Unimed Fortaleza vem continuamente realizando ações administrativas que resultaram em avanços consideráveis para os seus 3.637 Cooperados e 332.631 mil Clientes. Em 2009, consolidamos o novo modelo organizacional, estruturado em planejamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados. Iniciamos a implantação do projeto de gerenciamento de riscos operacionais nas principais Unidades da Cooperativa. Na área assistencial, algumas das importantes conquistas merecem registros, a exemplo da expansão do Serviço de Medicina Preventiva que neste ano atendeu a 5.751 clientes; a ampliação do Hospital Regional Unimed (HRU) com a inauguração da Unidade de Hemato-oncologia. Anualmente temos buscado aumentar o valor da consulta, procedimentos médicos e plantões no HRU, fazendo com que a Unimed Fortaleza seja hoje uma das Cooperativas que melhor remunera o seu cooperado. Importante lembrar os benefícios ofertados pela Cooperativa, a exemplo do Fundo de Órtese e Próteses, repouso remunerado e isenção do pagamento do plano de saúde para cooperados com mais de 65 anos e 20 anos de cooperado. Destacamos, ainda, os investimentos realizados na implantação do novo sistema ERP da Oracle.

### **A Administração**

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.008.270/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Real)

<b>ATIVO</b>		<b>31.12.09</b>	<b>31.12.08</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>110.902</b>	<b>103.731</b>
<b>DISPONÍVEL</b>		<b>6.361</b>	<b>3.838</b>
<b>REALIZÁVEL</b>		<b>104.521</b>	<b>99.893</b>
Aplicações		44.072	50.780
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde		32.415	30.444
Títulos e Créditos a Receber		4.814	3.526
Outros Valores e Bens		23.420	15.148
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>502.961</b>	<b>456.676</b>
<b>REALIZÁVEL A LONGO PRAZO</b>		<b>374.300</b>	<b>356.738</b>
<b>Títulos e Créditos a Receber</b>		<b>364.897</b>	<b>359.164</b>
Conta-Corrente com Cooperados		359.021	343.661
Outros Títulos e Créditos a Receber		5.876	6.523
<b>Despesas da Comercialização Diferidas</b>		<b>118</b>	<b>248</b>
<b>Valores e Bens</b>		<b>9.267</b>	<b>6.364</b>
<b>PERMANENTE</b>		<b>128.661</b>	<b>101.940</b>
Investimentos		2.228	2.051
Imobilizado		100.581	89.228
Diferido		3.668	9.548
Intangível		17.208	717
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>613.863</b>	<b>560.407</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA  
PRESIDENTE  
CPF: 042.848.083-48MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO  
CONTADOR  
CPF: 828.676.023-04  
CRC: 016842/O-0

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reais)

**PASSIVO**

	31.12.09	31.12.08
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>132.822</b>	<b>110.797</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	28.372	19.538
Provisão de Risco	14.858	17.555
Provisão de Benefícios Concedidos	547	343
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	13.967	1.840
Eventos a Liquidar de Operações de Assistência à Saúde	81.091	57.065
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	1.141	4.830
Obrigações com Passos	4.902	1.893
Tributos e Contribuições a Recolher	15.882	13.723
Fornecedores	8.770	5.584
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	4.898	3.762
Provisões	4.149	3.948
Débitos Diversos	2.817	876
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>373.178</b>	<b>363.718</b>
<b>EXIGÍVEL A LONGO PRAZO</b>	<b>373.048</b>	<b>363.578</b>
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	1.085	880
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	3.814	3.395
Provisões	368.248	349.500
Outras Exigibilidades de Longo Prazo	4	-
<b>RESULTADO DIFERIDO</b>	<b>129</b>	<b>143</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>107.763</b>	<b>97.892</b>
Capital Social	35.973	31.410
Reservas	70.179	64.428
Reservas de Capital / Patrimoniais	-	-
Reservas de Reavaliação	34.832	34.827
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávits	35.847	29.498
Sobras a disposição da Assembleia	1.831	2.099
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>	<b>613.883</b>	<b>562.407</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA  
PRESIDENTE  
CPF: 042.646.063-49MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO  
CONTADOR  
CPF: 825.576.023-04  
CRC: 016842/D-0

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.806.378/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reais)

**DEMONSTRATIVO DO RESULTADO**

	31.12.09	31.12.08
Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	574.542	518.069
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos Líquidos	578.752	523.275
Varição das Provisões Técnicas	1.074	(202)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assistência à Saúde da Operadora	(5.184)	(5.004)
Eventos / Sinistros Indenizáveis Líquidos	<u>(538.871)</u>	<u>(474.756)</u>
Eventos Indenizáveis / Sinistros Rurais	(540.348)	(484.321)
Recuperação de Eventos / Sinistros Indenizáveis	4.845	(173)
Recuperação de Despesas com Eventos / Sinistros Indenizáveis	10.242	11.879
Varição da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Avisados	<u>(11.812)</u>	<u>(1.840)</u>
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>37.871</b>	<b>48.314</b>
Outras Receitas Operacionais de Asses. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPG	64.522	94.387
Outras Despesas Operacionais de Asses. à Saúde Não Relac. c/ Pl. de Saúde da OPG	<u>(77.801)</u>	<u>(98.805)</u>
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>24.592</b>	<b>70.896</b>
Despesas de Comercialização	(5.518)	(8.683)
Despesas Administrativas	(64.841)	(50.587)
Outras Receitas Operacionais	59.858	275
Outras Despesas Operacionais	(7.274)	(7.875)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos	(7.137)	(8.985)
Provisão Para Contingências - Operacional	-	(72)
Outras	(137)	(8)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>917</b>	<b>8.818</b>
Resultado Financeiro Líquido	8.921	7.146
Receitas Financeiras	8.585	8.982
Despesas Financeiras	(2.894)	(2.846)
Resultado Patrimonial	1.736	1.386
Receitas Patrimoniais	1.736	1.326
Despesas Patrimoniais	-	-
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>8.874</b>	<b>15.288</b>
Imposto de Renda	-	-
Contribuição Social	-	-
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>8.874</b>	<b>15.288</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA  
PRESIDENTE  
CPF: 042.646.063-49MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO  
CONTADOR  
CPF: 828.576.023-04  
CRC: 018842/O-0

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reals)

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL**

Descrição das Mutações	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMÔNIAL							RESERVAS DE SOBRES		TOTAL
	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	CONTINGÊNCIA E PASSIVO TRIBUTÁRIO	INVESTIMENTO INCENTIVADO	FUNDO DE RESERVA	PARTES	RESERVA DE REAVALIÇÃO	SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	PERDAS ACUMULADAS		
Saldo Inicial em 01.01.2006.	27.940	21.368	1	1.064	191	39.921	2.592	0	81.915	
Ajustes de Exercícios anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Efeitos da mudança de critérios contábeis	-	-	-	-	-	-	-	(128)	(128)	
Ratificação da associação arbitrária	-	-	-	-	-	-	-	(4.863)	(4.863)	
Deliberação da AGO de 2007	1.276	-	-	-	-	-	(2.052)	-	(1.276)	
Aumento/Redução do Capital / Patrimônio Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Integrações de Capital	2.818	-	-	-	-	-	-	-	2.818	
Por Devolução do Capital	(324)	-	-	-	-	-	-	-	(324)	
Constituição e Reservas de Reservas	-	-	-	-	(8.041)	-	-	-	(8.041)	
Utilização do Fidei	-	-	(1)	10	-	-	-	-	9	
Outras Reservas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Reserva de Reavaliação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Constituição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Realização	-	-	-	-	-	(594)	-	-	(594)	
Fundo para Contingência e Passivos Tributários	-	8.673	-	-	-	-	-	-	-	
Constituição	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Proposta de destinação das Sobras Líquidas do Exercício	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Destinações estabelecidas	-	-	-	-	7.869	-	-	(7.869)	-	
Ferres (resultado após não cooperativos)	-	-	-	-	370	-	-	(370)	-	
Ferres (6% sobras)	-	-	-	740	-	-	-	(740)	-	
Fundo de Reserva (10% sobras)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ajuste de Exercícios Anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sobras (Ferres)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ferres (6% sobras)	-	-	-	-	(248)	-	-	-	248	
Fundo de Reserva (10% sobras)	-	-	-	(498)	-	-	-	-	498	
Sobras à Disposição da Assembleia	-	-	-	-	-	-	2.069	(2.069)	-	

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.068.279/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reais)

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL**

Descrição das Mutações	RESERVAS DE CAPITAL / PATRIMONIAL			RESERVAS DE SOBRES			TOTAL	
	CAPITAL / PATRIMÔNIO SOCIAL	CORRIGÊNCIA E PASSIVO TRIBUTÁRIO	INVESTIMENTO INCENTIVADO	FUNDO DE RESERVA	PARTES	RESERVA DE REAVALIÇÃO		SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO
Balção Final em 31.12.2008	31.410	28.028	-	1.310	121	34.027	2.028	97.802
Ajustes de Exercícios anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-
Efeitos da mudança de critérios contábeis	-	-	-	-	-	-	-	-
Realização da assembleia ordinária	-	-	-	-	-	-	-	-
Deliberação da AGO de 2009	2.069	-	-	-	-	-	(2.069)	-
Aumento/Redução do Capital / Patrimônio Social	-	-	-	-	-	-	-	-
Integralizações de Capital	2.712 (2008)	-	-	-	-	-	-	2.712 (2008)
Por Devolução do Capital	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição e Reservas de Reservas	-	-	-	-	(7.802)	-	-	(7.802)
Utilização do Faltas	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras Reservas	-	-	-	-	-	-	-	-
Reserva de Reavaliação	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição	-	-	-	-	-	(565)	-	(565)
Realização	-	-	-	-	-	-	-	-
Fundo para Contingência e Passivos Tributários	-	-	-	-	-	-	-	-
Constituição	-	8.184	-	-	-	-	-	8.184
Realização	-	-	-	-	-	-	-	-
Proposta de distribuição das Sobras Líquidas do Exercício	-	-	-	-	-	-	-	-
Destinações instituídas	-	-	-	-	-	-	-	-
Faltas (resultado atas não cooperativas)	-	-	-	-	7.881	-	-	(7.881)
Faltas (5% sobras)	-	-	-	-	86	-	-	(86)
Fundo de Reserva (10% sobras)	-	-	-	189	-	-	-	(189)
Ajuste de Exercícios Anteriores	-	-	-	-	-	-	-	-
Sobras/ (Perdas)	-	-	-	-	-	-	-	-
Faltas (5% sobras)	-	-	-	-	1	-	-	26
Fundo de Reserva (10% sobras)	-	-	-	3	-	-	-	(1)
Sobras à Disposição da Assembleia	-	-	-	-	-	-	1.851	(3)
Balção Final em 31.12.2009	38.978	34.243	-	1.008	86	34.382	1.831	107.788

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAURTON PEREIRA DE LUCENA  
PRESIDENTE  
CPF: 042.848.083-49

MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO  
CONTADOR  
CPF: 828.578.028-04  
CRC: 01884290-0

**UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Real)

**DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC**

<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>31.12.09</b>	<b>31.12.08</b>
Recebimento de Planos de Saúde	694.032	606.249
Outros Recebimentos Operacionais	4.271	4.200
Pagamento de Fornecedores/Prestação de Serviço de Saúde	(545.470)	(479.260)
Pagamento de Comissões	(5.054)	(1.488)
Pagamento de Passagem	(17.552)	(22.886)
Pagamento de Pró-Labore	(2.015)	(1.541)
Pagamento de Serviços Terceiros	(8.880)	(4.888)
Pagamento de Tributos	(83.823)	(78.358)
Pagamento de Contingências (CMe/Trabalhistas/Tributárias)	(3.434)	(1.443)
Pagamento de Aluguel	(825)	(480)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(4.184)	(1.105)
Outros Pagamentos Operacionais	(4.085)	(4.848)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>22.145</b>	<b>16.195</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		
Recebimento de Dividendos	226	265
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(3.518)	(5.472)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(7.582)	(5.792)
Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	(15.828)	(717)
Pagamento Relativo ao Ativo Diferido	-	(1.288)
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(117)	(180)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>(26.818)</b>	<b>(18.118)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		
Integralização de Capital	-	-
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	1.882	1.894
Juros de Aplicações Financeiras	3.540	5.779
Resgate de Aplicações Financeiras	352.144	279.896
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos	(1.204)	(777)
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos	(3.874)	(3.114)
Aplicações Financeiras	(345.040)	(284.488)
<b>CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>7.018</b>	<b>(1.151)</b>
<b>CAIXA - SALDO INICIAL</b>	<b>3.898</b>	<b>1.871</b>
<b>CAIXA - SALDO FINAL</b>	<b>8.381</b>	<b>3.898</b>

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA  
PRESIDENTE  
CPF: 042.846.083-48MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO  
CONTADOR  
CPF: 826.876.023-04  
CRC: 016842/C-0

## **UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA**

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reais)

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis dos Exercícios  
Findos em 31 de dezembro de 2009 e 2008.

---

### **1. CONTEXTO OPERACIONAL**

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 nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que regulamenta o sistema cooperativista no País e pela Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. A sociedade conta com 3.637 médicos associados, 337 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 operacionalização de planos de saúde, firmando em nome de seus associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Pré-Pagamento e por Serviços Prestados - Custo Operacional, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada.

Em novembro de 2009, através do Ofício nº238/2009/DIRAD/HAB/DIOPE à ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar liberou o registro definitivo, sob nº 31.714-4.

### **3. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS**

As Demonstrações Financeiras 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 Independentes do Brasil - IBRACON, no que couber.

As Demonstrações obedecem, ainda, aos padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, conforme plano de contas estabelecido pela RN nº 184 ANS, de dezembro de 2008 e regulamentações estabelecidas pela IN nº 14 DIOPE/ANS de dezembro de 2008, alterada pela IN 36 DIOPE/ANS de dezembro de 2009, juntamente com a IN 37 DIOPE/ANS de dezembro de 2009, onde incorpora à legislação de saúde suplementar as diretrizes dos Pronunciamentos Técnicos emitidos pelo CPC e aprovados pelo CFC, e, nela, determina a sua observância pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

As Demonstrações Financeiras foram elaboradas em consonância à 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.

Em 28 de dezembro de 2007 foi promulgada a Lei nº 11.638/07 que modificou e introduziu novas disposições à Lei nº 6.404/76. A referida lei estabelece diversas alterações sobre a matéria contábil e a elaboração de demonstrações financeiras, dentre elas a substituição da Demonstração das Origens e Aplicações de Recursos - DOAR, pela Demonstração dos Fluxos de Caixa - DFC, visando o alinhamento com as normas internacionais de contabilidade (IFRS) aplicando-se às companhias em forma de sociedades anônimas e de grande porte e, nessa direção, ANS tem aprovado em sintonia com os pronunciamentos emitidos pelo CPC. Em 3 de dezembro de 2008, foi editada a Medida Provisória nº 449 (aprovada como Lei nº 11.941/09 em 27 de maio de 2009), instituindo o Regime Tributário de Transição - RTT de apuração do lucro real, que trata dos ajustes tributários decorrentes

dos novos métodos e critérios contábeis introduzidos pela Lei nº 11.638/07, além de introduzir algumas alterações à Lei nº 6.404/76.

#### **4. PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS**

##### **a) Regime de Escrituração**

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

##### **b) Aplicações Financeiras**

Estão demonstradas ao custo de aplicação acrescida dos rendimentos auferidos até 31 de dezembro de 2009, seguindo a apropriação pro rata 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 e segregando, nos demonstrativos, às aplicações vinculadas e não vinculadas, nos termos da RN nº 159/2007 ANS.

As aplicações financeiras são tratadas no CPC 14 – Instrumentos Financeiros, que tem como objetivo estabelecer os princípios para o reconhecimento e a mensuração de ativos e passivos financeiros e de alguns contratos de compra e venda de itens não financeiros e para a divulgação de instrumentos financeiros derivativos.

Salientamos que embora o CPC 14 – Instrumentos Financeiros tenha sido revogado, esse Pronunciamento não tem aplicabilidade para a Unimed Fortaleza, pois a Cooperativa possui apenas aplicações financeiras com títulos de renda fixa privados (CDB/RDB) e cotas de fundos de investimentos, não possuindo contratos de compra e venda de itens não financeiros e instrumentos financeiros derivativos.

Além disso, a ANS, através da sua IN 37 de 2009, não se pronunciou quanto à aplicabilidade desse pronunciamento. Para maiores detalhes vide Nota Explicativa nº 05 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.

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

A Cooperativa constituiu a provisão para perda sobre créditos, de acordo com o item 7.2.9 do Capítulo I do ANEXO I da IN 36 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.

Embora a ANS, através da IN 37 de dezembro de 2009 DIOPE/ANS, não tenha se pronunciado sobre o CPC 12 – Ajuste a Valor Presente, a Unimed Fortaleza baseou-se no tópico 7.2.1 da IN 36 de 2009 DIOPE/ANS. Para tanto, verificou que as contas contabilizadas no Ativo e Passivo Circulante não atendem a esse pronunciamento por não apresentar efeitos relevantes, em decorrência dos curtos prazos de realização dos Ativos e das exigibilidades dos Passivos. O detalhamento está contemplado na Nota Explicativa nº 06.

#### **d) Outros Valores e Bens**

Essa conta é constituída, basicamente, pelo grupo de estoques, que é avaliado ao custo médio ponderado de aquisição. Sendo indispensável ao funcionamento da operadora para realização do serviço assistencial à saúde, em atendimento ao usuário.

Assim como no item anterior, a Unimed Fortaleza verificou que o ajuste a valor presente, para esse grupo de conta, não é aplicado por não apresentar efeitos relevantes.

Para maiores detalhes vide 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 a taxa que levam em conta a vida útil econômica 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 da Lei 11.638/07, não é mais permitido novas reavaliações a partir da sua vigência, 01.01.2008. Porém a lei facultou às entidades a estornarem ou manterem as suas reavaliações, realizando-as pelo período da vida útil econômica do bem. Assim sendo, a Cooperativa decidiu pela manutenção do saldo.

Com base nas alterações e pronunciamentos contábeis o Imobilizado passou a abranger os bens que não são de propriedade apenas da Cooperativa, mas sobre os quais a Cooperativa tenha o controle, riscos e benefícios, como é o caso das operações de arrendamento mercantil financeiro.

O grupo de Imobilizado deve ser testado anualmente pelo CPC 01 – Valor Recuperável do Ativo. O objetivo do CPC 01 é definir procedimentos visando assegurar que os ativos não estejam registrados contabilmente por um valor superior àquele passível de ser recuperado por uso ou por venda. Caso existam evidências claras de que ativos estão avaliados por valor não recuperável no futuro, a entidade deverá imediatamente reconhecer a desvalorização por meio da constituição de provisão para perdas. O Pronunciamento também define quando a entidade deve reverter referidas perdas e quais divulgações são necessárias.

A Cooperativa efetuou o teste de recuperabilidade de seus ativos para determinar se estaria inferior ao valor contábil e concluiu que ajustes não foram requeridos.

Vide Nota Explicativa nº 11.

#### **g) Ativo Intangível**

Com às alterações na Lei 6.404/76, juntamente com MP 449/08 convertida na Lei 11.941/09, o Intangível foi incorporado ao Balanço a partir do exercício de 2008, dos quais as contas estão relacionadas a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

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

Na Unimed Fortaleza, o Ativo Intangível é representado por Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Medicina Preventiva e Unimed Lar), compra da permissão e utilização da carteira da Unimed Aracati, conforme Nota Explicativa nº 12. Assim como o Ativo Imobilizado, a Cooperativa efetuou o teste de recuperabilidade do Ativo Intangível e concluiu que os ajustes não foram requeridos.

#### **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 do tópico 113 da OCPC 02 a Cooperativa, alternativamente, decidiu permanecer com esse grupo até a sua total amortização. Além disso, desde de 2008 os gastos com características de ativo diferido não foram lançados nesse grupo.

Vide 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 ocorridos, porém não avisados e a Provisão de Remissão para garantir a cobertura dos dependentes vinculados ao Plano de Extensão Assistencial – PEA, no caso de falecimento do usuário principal, classificadas no grupo “Provisões técnicas de operações de assistência à saúde”, foram calculadas com base em Metodologia Atuarial adequada e estão 100% constituídas, conforme Nota Explicativa nº 14 .

#### **j) Eventos a liquidar com operações de assistência à saúde**

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

#### **k) Empréstimos e financiamentos**

São registrados pelo valor principal, acrescido dos encargos financeiros proporcionais até o último dia do mês corrente. Em face, os contratos que estão em modalidade de Arrendamento Mercantil, atendem aos critérios expostos pelo CPC 06 – Arrendamento Mercantil.

## **I) Imposto de Renda e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido**

São calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando-se a tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei 11.941/09, por termos optado pelo Regime Tributário de Transição – RTT, conforme mencionado na Nota Explicativa nº 18.

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

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

Excepcionalmente, no exercício de 2008, em atendimento a IN nº 20 DIOPE/ANS de outubro do mesmo ano, a Cooperativa registrou na sua contabilidade as obrigações legais nos termos do art. 4º dessa Instrução, mesmo aquelas classificadas como perdas remotas.

Em 2009, as contingências foram atualizadas e escrituradas nos termos do Art. 5º da mesma instrução mencionado na Nota Explicativa nº 16.

## 5. ATIVO CIRCULANTE - DISPONÍVEL

### a) Caixa e Bancos

Compõe a conta de Caixa e Depósitos Bancários o valor de R\$ 6.381 (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 às Provisões Técnicas nos termos da RN 159 da ANS, de julho de 2007, onde a guarda e a manutenção desses 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, respectivamente, nos quadros b.1 e b.2:

#### b.1. Aplicações Financeiras Vinculadas

<b>APLICAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Banco Bradesco	2.761	2.507
Banco HSBC	1.243	2.509
Banco Itaú	8.240	2.509
Banco Real	4.057	2.510
Banco Panamericano	1.555	-
Banco BIC	1.019	-
<b>Total de aplicações financeiras</b>	<b>18.875</b>	<b>10.035</b>

A metodologia da valorização econômica das aplicações financeiras custodiadas, foi com base na RN 26/2003 ANS, onde no seu art. 3º, 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 36/2009 da DIOPE/ANS determina essa prática no seu tópico 7.2.2.

## b.2) Aplicações Financeiras Não Vinculadas

<b>APLICAÇÕES FINANCEIRAS</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Banco Bradesco	-	4.898
Banco HSBC	83	4
Banco Itaú	4.552	2.511
Banco Real	9.470	18.317
Unicred Fortaleza	5.029	10.186
Banco Unibanco	-	4.829
Banco do Brasil	533	-
Banco Safra	1.004	-
Banco Panamericano	4.526	-
<b>Total de aplicações financeiras</b>	<b>25.197</b>	<b>40.745</b>

## 6. ATIVO CIRCULANTE - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA A SAÚDE

A composição dos “Créditos de Operações com Assistência a Saúde” está representada pelas contas demonstradas a seguir:

<b>CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA A SAÚDE</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
(+) Contraprestações pecuniárias a receber <b>(a)</b>	87.560	40.508
( - ) Faturamento Antecipado	(46.617)	-
( - ) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(19.506)	(30.458)
<b>(=) Total de Contraprestação pecuniária</b>	<b>21.437</b>	<b>10.050</b>
(+) Operadoras de Planos de Saúde <b>(b)</b>	24.974	20.850
( - ) Faturamento Antecipado	(14.345)	-
( - ) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(334)	(711)
<b>(=) Total de Operadoras de Planos de Saúde</b>	<b>10.295</b>	<b>20.139</b>
(+) Outros créditos operacionais <b>(c)</b>	683	1.425
( - ) Faturamento Antecipado	-	-
( - ) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	-	(1.170)
<b>(=) Total de Outros créditos operacionais</b>	<b>683</b>	<b>255</b>
<b>Total dos créditos a receber</b>	<b>32.415</b>	<b>30.444</b>

- (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. ATIVO CIRCULANTE - PPSC - PROVISÃO PARA PERDA SOBRE CRÉDITOS**

Com a política de cobrança da Cooperativa, juntamente, com a Consultoria Contratada se baixou o montante de R\$ 20.184 (mil), relativos aos títulos de 2005 a 2007, considerados como de difícil realização, que estavam provisionados nos critérios da IN 36 da DIOPE/ANS e, até o fechamento do Balanço, não tinham sido liquidados e/ou renegociados.

## **8. ATIVO CIRCULANTE - OUTROS VALORES E BENS**

### **a) Estoques**

A Cooperativa utiliza dois sistemas para controle de estoques, o Sistema MV para o estoque dos Recursos Próprios e o Sistema Pirâmide (no período de janeiro a julho/2009) e o EBS-Oracle (no período de agosto a dezembro/2009) para o estoque da Operadora.

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. Posteriormente, ocorreram dificuldades normais quando de uma mudança de um sistema corporativo.

Houve aumento nos saldos dos estoques devido, a ampliação física do Hospital Regional Unimed, com a entrada em operação da Unidade de Oncologia, UTI Pediátrica e UTI Neo Natal e elevação considerável de leitos e atendimentos.

Realiza-se anualmente inventários de todos os estoques da Cooperativa, com a finalidade de validar fisicamente os saldos apresentados nos respectivos Sistemas. Continuou-se a desencadear ações no sentido de regularizar essas divergências o mais breve possível,

com a realização de conciliações mensais de compras, consumos e transferências; análise técnica por parte dos analistas dos sistemas MV e EBS nos respectivos bancos de dados; e alterações nos processos de recebimento, conferência, armazenamento e dispensação de materiais e produtos.

## 9. ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

Embora a ANS, através da IN 37 DIOPE/ANS de dezembro de 2009, não tenha se pronunciado sobre o CPC 12 - Ajuste a Valor Presente, a Unimed Fortaleza baseou-se ao tópico 7.2.1 da IN 36 de 2009 DIOPE/ANS. Para tanto, verificou que as contas contabilizadas no Ativo e Passivo não Circulante não atendem a esse pronunciamento.

### 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 sua função é evidenciar a transferência formal 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 dessa natureza.

Compõe a conta o valor de R\$ 359.021 (mil).

### b) Despesas de Comercialização Diferidas

Em atendimento à IN 36 da DIOPE/ANS, a Cooperativa optou, nos termos dessa Instrução, por diferir no prazo não superior a 12 (doze) meses, as comissões incidentes sobre os contratos coletivos firmados. Compõe a conta o valor de R\$ 116 (mil).

### c) Valores e bens

VALORES E BENS	2009	2008
Depósitos judiciais e fiscais	8.513	5.530
Depósitos judiciais trabalhistas	11	11
Depósitos Processos Cíveis	763	763
<b>Total de Depósito Judicial</b>	<b>9.287</b>	<b>6.304</b>

A Cooperativa efetuou depósito judicial para fazer frente a 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 esses 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, 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 Fortaleza possui as seguintes participações societárias:

<b>PARTICIPAÇÕES</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>MÉTODO CUSTO DIRETO</b>	<b>1.591</b>	<b>1.474</b>
Unimed Seguradora	14	14
Unicred de Fortaleza	1.490	1.373
Federação Ceará	67	67
Central Nacional	10	10
Federação Equatorial	10	10
<b>MÉTODO DA EQUIVALÊNCIA</b>	<b>620</b>	<b>560</b>
Uniserv Serviços S/C Ltda	268	252
Unimed Corretora de Seguros	352	308
<b>OUTROS INVESTIMENTOS PERMANENTES</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
Finor/Embraer	06	06
Outros Investimentos	11	11
<b>Total de Participações</b>	<b>2.228</b>	<b>2.051</b>

## 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:

<b>PARTICIPAÇÕES NA UNISERV</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Percentual de Participação	65%	65%
Lucro / Prejuízo da Investida	14	23
Patrimônio Líquido da investida	412	389
<b>Valor do investimento no final do período</b>	<b>268</b>	<b>253</b>
<b>Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo método de equivalência patrimonial</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

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

<b>PARTICIPAÇÕES NA UNIMED CORRETORA</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Percentual de Participação	99%	99%
Lucro / Prejuízo da Investida	36	54
Patrimônio Líquido da investida	356	322
<b>Valor do investimento no final do período</b>	<b>352</b>	<b>318</b>
<b>Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo método de equivalência patrimonial</b>	<b>65</b>	<b>42</b>

## 11. ATIVO NÃO CIRCULANTE - IMOBILIZADO

O Imobilizado é composto de:

### a) Quadro Resumo

<b>Não Hospitalar</b>	<b>2009</b>		<b>2008</b>	
	<b>Taxas de Depreciação</b>	<b>R\$</b>	<b>Taxas de Depreciação</b>	<b>R\$</b>
Terrenos (1)	-	1.527	-	1.527
Edificações (1)	1,49%	4.756	1,49%	4.441
Elevadores (1)	1,49%	69	1,49%	69
Instalações (1)	1,49%	488	1,49%	465
Máquinas e Equipamentos	10%	5.395	10%	4.872
Móveis e Utensílios	10%	1.844	10%	1.750
Veículos	20%	25	20%	403
Equipamentos de Informática e Aplicativos	20%	8.730	20%	8.268
Outras Imobilizações	10%	29	10%	-
Imobilizado em Andamento	-	10.221	-	2.870
(-) Depreciações Acumuladas	-	(8.390)	-	(7.409)
<b>Valor Líquido Não Hospitalar</b>		<b>24.694</b>		<b>17.256</b>

<b>Hospitalar</b>	<b>Taxas de Depreciação</b>	<b>R\$</b>	<b>Taxas de Depreciação</b>	<b>R\$</b>
Terrenos (1)	-	2.652	-	2.652
Edificações (1)	1,67%	61.495	1,67%	58.917
Edificações (2)	10%	1.533	10%	-
Elevadores (1)	1,67%	1.113	1,67%	1.045
Instalações (1)	1,67%	2.763	1,67%	1.872
Máquinas e Equipamentos	10%	18.819	10%	17.175
Móveis e Utensílios	10%	4.149	10%	2.905
Equipamentos de Informática e Aplicativos	10%	527	10%	1.761
Veículos	20%	1.516	20%	114
Imobilizado em Andamento	-	2.442	-	1.738
(-) Depreciações Acumuladas	-	(21.122)	-	(16.209)
<b>Valor Líquido Hospitalar</b>		<b>75.886</b>		<b>71.970</b>

<b>Total</b>		<b>100.581</b>		<b>89.226</b>
--------------	--	----------------	--	---------------

- (1) - Contas que foram avaliadas aplicando-se o método de reavaliação espontânea de bens a preço de mercado, no ano 2000 e 2005.
- (2) - Contratos de Aluguéis caracterizados em Leasing Financeiro em conformidade ao CPC 06.

## 12. ATIVO NÃO CIRCULANTE - INTANGÍVEL

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

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

DESCRIÇÃO	TAXA (*)	2009	2008
Área de ação comercial Unimed Aracati	-	717	717
Aquisição da Carteira Unimed Aracati	-	863	-
Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar	-	15.626	-
<b>Total</b>		<b>17.206</b>	<b>717</b>

(\*) Não há base histórica, em 2009, para definir a vida útil dos Intangíveis.

### 13. ATIVO NÃO CIRCULANTE - DIFERIDO

É representado por:

DESCRIÇÃO	TAXAS DE AMORTIZAÇÃO	2009	2008
Software	20%	961	1.500
Despesas Pré-Operacionais	10%	3.997	4.541
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	20%(*)	3.708	3.905
<b>Total</b>		<b>8.666</b>	<b>9.946</b>

(\*) taxa média da vigência dos contratos.

### 14. PASSIVO CIRCULANTE - PROVISÕES TÉCNICAS

A Provisão de Risco perfaz um valor de **R\$ 14.958 (mil)** e é calculada com base nos dados de Contraprestações Emitidas Líquidas, na modalidade de preço pré-estabelecido, por meio do critério *pro rata die*, informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 74/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, perfaz o valor de **R\$ 13.867 (mil)** e foi calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço pré-estabelecido, segmentados em datas de ocorrência e aviso e estruturados na forma triangular de *run-off*, conforme informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

A Provisão para Remissão perfaz os valores de **R\$ 547 (mil)** classificado como de curto prazo e de **R\$ 1.085 (mil)** classificado como de longo prazo, foi calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de

Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, segundo o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ. (GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

## 15. EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS

Representado por:

EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS					
BANCO	MODALIDADE	SALDO 31.12.09	SALDO 31.12.08	VENCIMENTO	ENCARGOS
Real	Capital de Giro	2.739	-	set-11	CDI + 3,66%a.a.
Real	Capital de Giro	32	70	dez-10	1,30%a.m.
Real	Capital de Giro	171	376	dez-10	1,48%a.m.
Real	Capital de Giro	229	546	out-10	1,45%a.m.
Unicred	Capital de Giro	365	-	mar-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	353	-	abr-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	549	-	ago-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	33	nov-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	35	dez-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	52	out-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	186	ago-10	1,30%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	203	nov-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	206	set-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	318	out-09	1,35%a.m.
Unicred	Capital de Giro	-	818	jun-11	1,31%a.m.
Itaú	Finame	127	-	abr-14	TJLP + 4,4%a.a.
Safra	Finame	261	-	jun-12	TJLP + 3,4%a.a.
Real	Finimp	-	203	jun-09	US\$+3,07%a.a.
Real	Finimp	430	1.043	jan-11	US\$ + 5,18%a.a.
Bradesco	Leasing	-	4	abr-09	1,45%a.m.
Bradesco	Leasing	-	8	fev-09	1,45%a.m.
Bradesco	Leasing	-	12	mai-09	1,44%a.m.
Bradesco	Leasing	-	16	dez-09	1,33%a.m.
Bradesco	Leasing	65	127	mar-11	1,12%a.m.
Bradesco	Leasing	71	133	jun-11	1,25%a.m.
CIT BRASIL	Leasing	119	213	nov-11	1,37%a.m.
CIT BRASIL	Leasing	130	300	out-10	0,95%a.m.
Itaú	Leasing	-	4	mar-09	1,60%a.m.
Itaú	Leasing	4	10	dez-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	-	17	mai-09	1,58%a.m.
Itaú	Leasing	-	29	abr-09	1,45%a.m.
Itaú	Leasing	20	43	dez-10	1,08%a.m.
Itaú	Leasing	20	50	nov-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	-	42	ago-09	1,44%a.m.
Itaú	Leasing	20	62	jun-10	1,21%a.m.
Itaú	Leasing	22	62	ago-10	0,95%a.m.
Itaú	Leasing	33	74	nov-10	1,07%a.m.

Itaú	Leasing	35	86	set-10	1,04%a.m.
Itaú	Leasing	55	104	mai-11	1,18%a.m.
Itaú	Leasing	48	104	dez-10	1,20%a.m.
Itaú	Leasing	18	129	fev-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	29	146	mar-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	96	181	out-11	1,80%a.m.
Itaú	Leasing	82	182	nov-10	1,07%a.m.
Itaú	Leasing	101	190	jun-11	1,26%a.m.
Itaú	Leasing	88	205	out-10	1,05%a.m.
Itaú	Leasing	163	299	ago-11	1,34%a.m.
Itaú	Leasing	162	299	ago-11	1,38%a.m.
Itaú	Leasing	280	510	nov-11	1,54%a.m.
Itaú	Leasing	68	-	dez-12	1,55%a.m.
Real	Leasing	8	34	abr-10	1,22%a.m.
Real	Leasing	30	80	ago-10	1,14%a.m.
Real	Leasing	22	91	abr-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	39	102	ago-10	1,15%a.m.
Real	Leasing	51	119	out-10	1,10%a.m.
Real	Leasing	44	154	mai-10	1,21%a.m.
Aluguéis (*)	Leasing	1.330	-	120 meses	IGPM

	31.12.09	31.12.08
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8.511</b>	<b>8.307</b>
<b>CURTO PRAZO</b>	<b>4.898</b>	<b>4.520</b>
<b>LONGO PRAZO</b>	<b>3.613</b>	<b>3.788</b>

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

## 16. PASSIVO NÃO CIRCULANTE - CONTINGÊNCIAS TRIBUTÁRIAS

Os assessores jurídicos utilizam o exame da jurisprudência (Cível 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. Foi deliberado pela Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada no dia 08 de dezembro de 2008, nos termos da IN DIOPE 20/2008, o reconhecimento das Obrigações Legais em contrapartida ao Ativo Realizável à Longo Prazo, como créditos a receber de Cooperados.

Durante o exercício de 2009, a Cooperativa fez frente ao Artigo 5º da mesma Instrução Normativa da ANS, para atualizar e escriturar as Contingências Tributárias.

Contemplando os benefícios de redução de multas e juros, a Unimed Fortaleza formalizou a opção pelo parcelamento instituído pela Lei 11.941/2009, pertinentes aos débitos tributários.

Após a consolidação dos débitos tributários pela Receita Federal do Brasil, a Cooperativa apresentará quais os débitos, que serão inclusos no parcelamento. Nesta ocasião, os valores das parcelas serão definidos de acordo com o número de prestações no máximo de 180 (cento e oitenta) meses.

## **17. CAPITAL SOCIAL E RESERVAS**

### **17.1. CAPITAL SOCIAL**

O Capital Social, em 2009 é de R\$ 35.973 (mil) e está dividido entre 3.635 cooperados, sendo que o valor da quota parte é de R\$ 1,00 em consonância ao Art. 12, §1º 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 seus familiares.

No exercício de 2009 foi destinado para o FATES o valor de R\$ 7.681 (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\$ 95 (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 2009 foi de R\$ 7.776 (mil), tendo este valor sido acrescido ao saldo remanescente do exercício de 2008.

Em virtude de ajuste de exercícios anteriores no montante de R\$ 25 (mil), foi transferido para a conta de sobras a deliberar o valor de R\$ 1 (mil), então calculado a menor no encerramento do exercício de 2008.

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\$ 7.802 (mil) no exercício de 2009.

#### **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 2009 foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de R\$ 189 (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\$ 25 (mil), foi transferido para a conta de sobras a deliberar o valor de R\$ 2 (mil), então calculado a menor no encerramento do exercício de 2008.

#### **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 a vida útil.

A Cooperativa, nos termos da Lei 11.638/07, optou em manter os saldos das reavaliações espontâneas até a sua efetiva realização.

#### **e) AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES**

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

Em virtude do CPC 06 (Leasing Financeiro), foram ajustados alguns contratos de aluguéis de imóveis pagos pela Unimed Fortaleza, desde o início dos seus contratos. Retroagindo os valores e ajustando-os na rubrica de exercícios anteriores.

## 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:

<b>PROVISÕES</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
(=) Sobras antes do IRPJ e CSLL	(1.306)	(796)
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	413	648
(+) Adições temporárias	0	0
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo	0	0
<b>Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal</b>	<b>(893)</b>	<b>(148)</b>
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0	0
<b>Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal</b>	<b>(893)</b>	<b>(148)</b>
IRPJ - 15% + (10% do lucro real que exceder a R\$ 240.000)	0	0
CSLL - 9%	0	0

### 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 classificadas como Atos Cooperativos, por serem atividade fim.

As receitas com aplicações financeiras foram alocadas como Ato não Cooperativo, exceto as oriundas da Unimed 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 Cooperados e Atos Não Cooperados, primeiramente calculou-se a proporcionalidade entre os Atos sobre a Totalidade das Receitas da Cooperativa, sendo o resultado desta equação aplicado as Despesas Indiretas.

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

Nos termos do RTT - Regime Tributário de Transição, à Unimed Fortaleza adicionou na apuração do Lucro Real o valor de R\$ 55 (mil), do qual se refere ao ajuste do CPC - 06 Leasing Financeiro.

## 19. FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

	2009		2008	
<b>(+) RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	-	<b>9.575</b>	-	<b>15.288</b>
<b>(-) FATES atos não cooperativos</b>	-	<b>(7.681)</b>	-	<b>(7.889)</b>
Realização do Fundo de Reserva (10%)	(189)		(740)	
Realização do FATES (5%)	(95)	(284)	(370)	(1.110)
<b>SOBRAS LIQUIDAS DO EXERCÍCIO</b>		<b>1.610</b>		<b>6.289</b>
<b>AJUSTE DE SOBRAS/PERDAS ACUMULADAS</b>				
<b>(=) Ajustes de Exercício Anteriores</b>		<b>25</b>		<b>(4.976)</b>
Realização do Fundo de Reserva (10%)	(3)		498	
Realização do FATES (5%)	(1)	(4)	248	746
<b>SOBRAS AS DISPOSIÇÃO DA AGO</b>	-	<b>1.631</b>	-	<b>2.059</b>

## 20. EVENTOS SUBSEQUENTES

A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, dispõe, às OPS - Operadoras de Plano de Saúde, à RN nº 206 de dezembro de 2009, na qual modifica a contabilização das contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade

de preço pré-estabelecido, considerando o período de cobertura pelo critério pro rata dia, com base na competência, para realizar a receita e, dessa forma, altera as Resoluções Normativas nº 159 e 160, ambas de julho de 2007.

Continuando na RN supracitada, no seu § 2º do Art. 1º, exige que as OPS revertam, em janeiro de 2010, os saldos registrados na sua totalidade da Provisão Técnica de Risco constituídas no Passivo Circulante em contrapartida a conta de resultado de variação das provisões técnicas.

Por conseguinte, no § 3º do mesmo Art. 1º, às OPS ficam automaticamente autorizadas a proceder à averbação do cancelamento da vinculação dos imóveis garantidores da Provisão de Risco.

## **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.

## **22. ERP - SISTEMA E-BUSSINES SUITE (EBS-Oracle)**

A Unimed Fortaleza adquiriu o sistema EBS-Oracle, um dos maiores sistemas de Gestão Empresarial do mundo.

Adequado às necessidades da Cooperativa, o sistema está sendo implantado por meio de uma rigorosa integração de Fluxos de Processos, juntamente com uma interligação com sistemas “legados” (SABIUS, MV, RM, entre outros).

Neste mesmo Projeto, também estão sendo implantadas as ferramentas (*software*) da GESPLAN e MASTERSAF, para controles orçamentários, financeiros, fiscais e tributários.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2009.

Dr. João Mairton Pereira de Lucena  
Diretor Presidente

Márcio Gleydson Félix Barroso  
CRC/CE nº- 016842/O-0  
Contador

## PARECER ATUARIAL

Em atendimento ao subitem 7.2.11, do item 7 - Critério de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, constante no Capítulo I, do Anexo da Instrução Normativa DIOPE/ANS nº 36, de 22/12/09, foi realizada avaliação atuarial objetivando validar as metodologias de cálculo e critérios utilizados para a constituição dos valores da Provisão de Risco (PR), Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) e Provisão para Remissão (PRem) pela Unimed de Fortaleza Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., as quais se encontram registradas nas Demonstrações Contábeis do exercício findo em 31/12/2009.

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

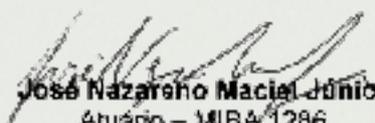
A Provisão Risco (PR) contabilizada até 31/12/2009, importando no valor de **R\$ 14.958.277,52** (Quatorze milhões, novecentos e cinquenta e oito mil, duzentos e setenta e sete reais e cinquenta e dois centavos), foi calculada com base nos dados de Contraprestações Emitidas Líquidas, na modalidade de preço pré-estabelecido, por meio do critério *pro rata die*, informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 74/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) contabilizada até 31/12/2009, importando no valor de **R\$ 13.867.058,23** (Trece milhões, oitocentos e sessenta e sete mil, cinqüenta e oito reais e vinte e três centavos), foi calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço pré-estabelecido, segmentados em datas de ocorrência e aviso e estruturados na forma triangular de *run-off*, conforme informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS.

A Provisão para Remissão (PRem) contabilizada até 31/12/2009, importando nos valores de **R\$ 546.618,62** (Quinhentos e quarenta e seis mil, seiscentos e dezoito reais e sessenta e dois centavos) classificado como de curto prazo e de **R\$ 1.084.999,25** (Um milhão, oitenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e vinte e cinco centavos) classificado como de longo prazo, foi calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR.ADJ.(GEOFP)/DIOPE/ANS/MS.

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

Fortaleza, 15 de janeiro de 2010.

  
José Nazareno Maciel Júnior  
Atuário - MIBA 1286

**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 2009, 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 essas Demonstrações Contábeis.
- 2) Nossos exames foram conduzidos de acordo com as normas de auditoria geralmente aplicadas no Brasil e compreenderam: a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância dos saldos, o volume de transações e o sistema contábil e de controles internos da entidade; b) a constatação, com base em testes, das evidências e dos registros que suportam os valores e as informações contábeis divulgadas, e c) a avaliação das práticas e das estimativas contábeis mais representativas adotadas pela administração da entidade, bem como da apresentação das Demonstrações Contábeis tomadas em conjunto.
- 3) Em nossa opinião, as Demonstrações Contábeis referidas no parágrafo 1, representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da **UNIMED DE FORTALEZA – Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.** em 31 de dezembro de 2009, os resultados de suas operações, as Mutações de seu Patrimônio Líquido e os fluxos de caixa, referente ao exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

- 4) Conforme mencionado na Nota Explicativa nº 7, no exercício findo em 31 de dezembro de 2009, 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\$ 20.184 mil, relativa a títulos de 2005 a 2007.
- 5) As Demonstrações Contábeis, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2008, apresentadas para fins de comparação, foram por nós examinadas, com Parecer emitido em 23 de janeiro de 2009, com ressalva sobre inconsistência na parametrização entre o sistema de controle de estoques e o sistema de contabilidade e ênfase em relação a reversão da Provisão para Perda Sobre Crédito - PPSC, constituição da Provisão de Risco e Contingência Tributária, sendo as duas últimas por determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Fortaleza-CE, 25 de janeiro de 2010.

**DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S**  
CRC-CE - 000552/O-8

**José da Silva Barros**  
Contador - CRC-CE - 009280/O-8



# 6

## AGRADECIMIENTOS E EXPEDIENTE



# 6 AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE

**2009 foi um ano de muitas superações.** Metas foram ultrapassadas e resultados ampliados. Investiu-se no novo e conquistou-se o inesperado. Buscamos oferecer o melhor a cada dia: em serviços, atendimento, equipamentos e estruturas físicas, e recebemos o reconhecimento, por ter firmado esta relação sólida de confiança e credibilidade.

Entretanto, sabemos que cada vitória foi resultado do empenho e dedicação de Cooperados e colaboradores, do crédito de nossos clientes e do apoio de nossos parceiros. Neste sentido, agradecemos a todos que fizeram parte desta história, neste ano, por sua colaboração.

Estamos prontos para os desafios de 2010 e certos de que ainda poderemos contar com este time, que fez e faz da Unimed Fortaleza o plano de vida de muitas pessoas.

## **Unimed Fortaleza**

Av. Santos Dumont, 949 - Aldeota - Fortaleza/Ceará

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

## **Coordenação**

Gestor de Estratégia Corporativa - Pedro Jorge F. Pinto

Gestor de Controladoria - Adriano Ramalho Lima

Gerência de Orçamento e Contabilidade - Luizita Pina

Gerência de Marketing - Aled Parry

## **Concepção Editorial**

VSM Comunicação

Diretoria - Marcos André Borges

Gerente Corporativa - Mônica Vieira

## **Concepção e Design Gráfico**

Slogan Propaganda

## **Redação**

Ana Clara Braga - MTE/CE 01297 JP





UNIMMA  
SOUTHERN



**0800 275 1919**  
[www.unimedfortaleza.com.br](http://www.unimedfortaleza.com.br)