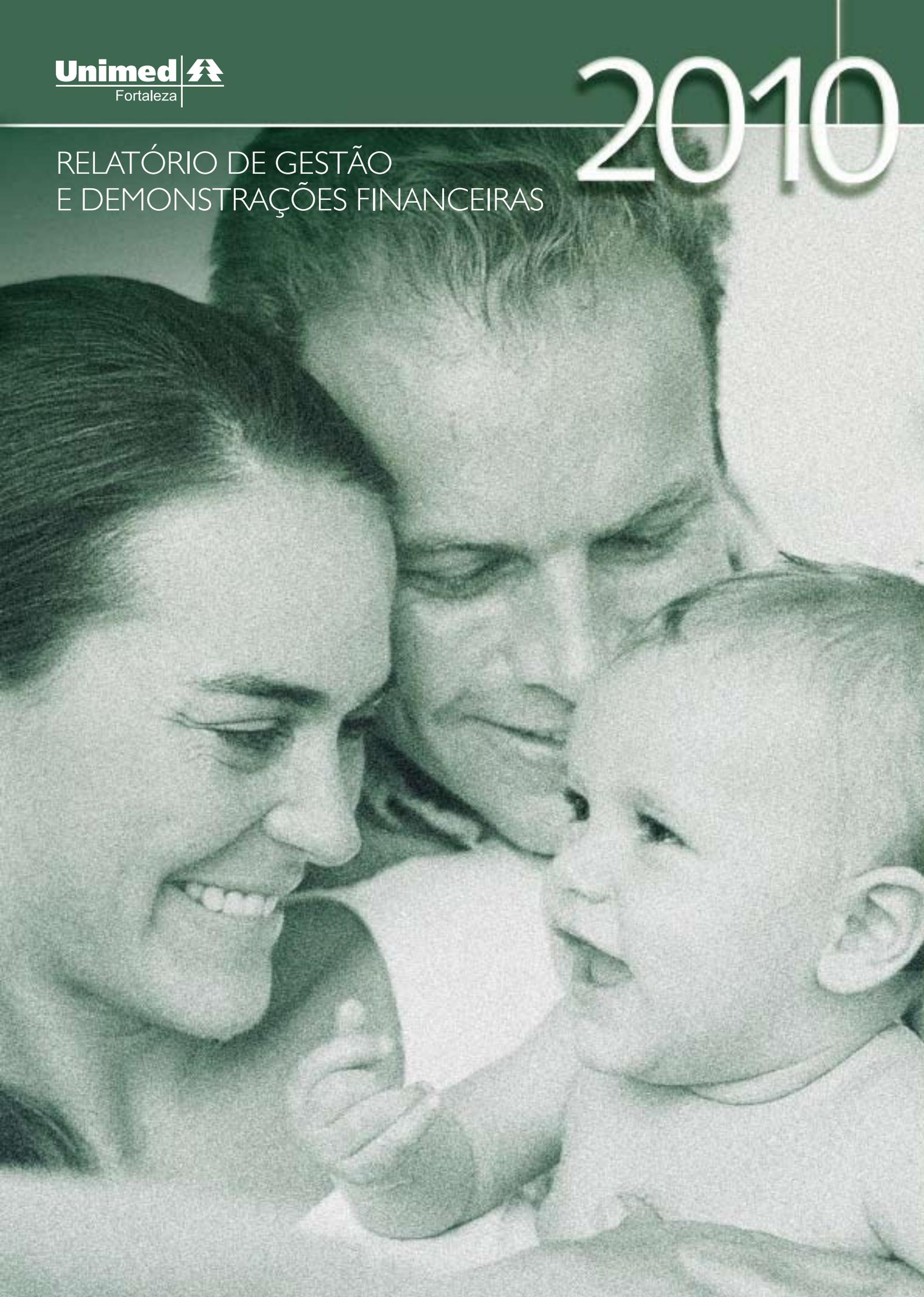


RELATÓRIO DE GESTÃO
E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



RELATÓRIO DE GESTÃO
E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

2010







SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	06
DIRETORIA E CONSELHOS	08
MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES	10
01 - GOVERNANÇA CORPORATIVA	20
02 - PRÊMIOS E HOMENAGENS RECEBIDAS	26
03 - PERFIL CORPORATIVO	30
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	32
04 - GESTÃO PARA O FUTURO	34
05 - UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS	52
EXCELÊNCIA NA GESTÃO FINANCEIRA	54
EVOLUÇÃO DOS RESULTADOS	62
06 - RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS	68
07 - RELACIONAMENTO COM OS COLABORADORES	76
08 - A UNIMED FORTALEZA BUSCA O MELHOR PARA SEUS CLIENTES	86
09 - EM DIA COM A SOCIEDADE E O MEIO AMBIENTE	122
AÇÕES EXTERNAS	126
AÇÕES INTERNAS	130
10 - DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	144
11 - AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE	180

APRESENTAÇÃO



Integrando a primeira Cooperativa médica do mundo e a maior rede de assistência médica do Brasil, a Unimed Fortaleza tem buscado ser o plano da vida de muitos cearenses. A Cooperativa completa 33 anos de serviços prestados à comunidade, ampliando e melhorando a qualidade de seus processos, com foco na satisfação dos cooperados, clientes, colaboradores e sociedade.

Em 2010, por meio do Planejamento Estratégico, a Cooperativa evoluiu na gestão por processos ao implementar a metodologia de desenvolvimento organizacional pautada em pessoas, processos e estratégia, com foco em resultados. Esse modelo busca otimizar resultados, desenvolver pessoas com base nas competências e valores organizacionais e consolidar a gestão pelas diretrizes.

Com isso, a Cooperativa oferece o melhor a cada dia, ampliando e melhorando as redes de atendimento e comunicação, fortalecendo os processos e valorizando o médico cooperado. Sem esquecer seu papel social, a Unimed Fortaleza contribui para a construção de uma sociedade melhor por meio da política de Responsabilidade Socioambiental.

Com suas ações financeiras e sociais, a Unimed Fortaleza se posiciona no mercado como uma das empresas mais importantes no segmento de saúde suplementar. Neste Relatório de Gestão e Demonstrações Financeiras, a Cooperativa apresenta as ações e os resultados que marcaram o ano de 2010.

Seja bem-vindo à Unimed Fortaleza!



DIRETORIA E CONSELHOS

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente / **Dr. João Mairton Pereira de Lucena** (Neurocirurgião)

Diretor Administrativo-Financeiro / **Dr. Francisco Ferreira Filho** (Cirurgião Geral)

Diretora Comercial / **Dra. Riane Maria B. Azevedo** (Anestesiologista)

Diretor de Provimento de Saúde / **Dr. José Luciano Leitão de Alencar** (Oftalmologista)

Diretor de Recursos Próprios / **Dr. Paulo Henrique Diógenes Vasques** (Cirurgião Geral)

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dra. Ana Maria Cavalcante e Silva (Pediatra)

Dr. Carlos Augusto Alencar Júnior (Ginecologista)

Dr. Cezário Antônio Martins Gomes (Cardiologista)



Conselhos de Administração e Técnico

CONSELHO TÉCNICO

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

CONSELHO FISCAL

Membros Efetivos

Dr. José Nami Jereissati Tajra (Ortopedista e Traumatologista)
Dr. Sérgio Augusto Carvalho Pereira (Oftalmologista)
Dr. Flávio Lúcio Pontes Ibiapina (Ginecologista)

Membros Suplentes

Dr. Gleydson Cesar de Oliveira Borges (Cirurgião Geral)
Dr. João Alexandre de Sousa Neto (Anestesiologista)
Dr. Marcos Rodrigues Cordeiro (Pediatra)

MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES



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

O desenvolvimento de uma grande empresa começa com planejamento e a estratégia que é traçada para promover seu crescimento no mercado. Na Unimed Fortaleza, tornamos a estratégia nossa principal ferramenta de gestão, prevista em um planejamento minucioso feito por todos os setores e unidades de negócio de nossa Cooperativa.

Em 2010, o Planejamento Estratégico ficou marcado por mudanças que promovemos, de modo que a Unimed Fortaleza acompanhasse as tendências de mercado, além de alavancar seu crescimento comercial.

Assumimos como visão de futuro a postura de cooperativa sustentável, reiterando nosso compromisso social. Em termos administrativos, a sustentabilidade se volta para as ações de melhoria no processo produtivo, com vistas a aumentar a rentabilidade e reduzir as despesas.

Com isso, modernizamos nossa estrutura administrativa, fato que ocorreu a partir da posse da nova Diretoria, em 2010. Dividimos e unificamos diretorias; aglutinamos e criamos setores; e evoluímos na gestão

por processos. Além disso, elaboramos estratégias de otimização dos resultados e de relacionamento, pautados na ética, credibilidade e transparência com cooperados, colaboradores, clientes e sociedade.

Neste sentido, aumentamos o número de clientes e superamos as metas estabelecidas. Conquistamos a marca de mais de 362 mil clientes e elevamos em 12,03% a receita total líquida do ano passado. Melhoramos processos e serviços, fato reconhecido por instituições como a *Great Place to Work*, que classificou nossa Cooperativa como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar; o Grupo O Povo de Comunicação, que nos concedeu, pela terceira vez consecutiva, o Prêmio Delmiro Gouveia, e a Unimed do Brasil, que reconheceu nossas práticas de gestão por competência com o primeiro lugar no Prêmio Lutero Arno Renck de Educação e Capacitação.

Na natureza de uma cooperativa existe a contínua missão de valorização do trabalho médico, diretriz que nos levou a ampliar os benefícios ofertados aos cooperados, a exemplo da conquista da Previdência Privada, melhoria na remuneração e a implantação do projeto “Quem participa vai mais longe”, que bonifica o médico cada vez que ele adere a algum projeto da Unimed Fortaleza.

A valorização do cooperado reflete diretamente no relacionamento da Cooperativa com os clientes. Por essa razão, em 2010, a Unimed Fortaleza investiu na Campanha das 500 mil vidas com estratégias diversificadas de captação, fidelização e reconquista de clientes. Para atender às perspectivas de mercado, melhoramos nosso atendimento e investimos na qualificação e estruturação da rede própria, a exemplo da conquista da Acreditação por Excelência, do Hospital Regional Unimed.

Todos esses elementos fazem da marca Unimed Fortaleza uma das mais lembradas e consolidadas no Ceará e no Brasil, conforme as pesquisas do Instituto Datafolha/O Povo e o ranking da Revista Exame. Reconhecimentos que comprovam o sucesso de nossas ações, todas fruto da gestão profissional, criteriosa e competente que adotamos. Continuaremos trabalhando de forma inovadora, equilibrada e segura para termos em 2011 resultados ainda melhores.



DR. FERREIRA FILHO
DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Na reforma estatutária, aprovada em 2007, foram estabelecidas mudanças na estrutura organizacional, dentre elas a fusão da Diretoria Superintendência com a Diretoria Financeira, originando, no início dessa gestão, a Diretoria Administrativa Financeira, corroborando com o projeto de inovação. O desafio era renovar e buscar melhorias nos processos e na organização interna. Para tanto, visando estabelecer o caráter corporativo das ações e áreas da Cooperativa, foram implantados, aglutinados e reformulados setores, renovados processos,

integrados e recriados ambientes.

A estratégia era melhorar a cada dia, repensando o passado, estudando e planejando o amanhã. Houve um avanço real na gestão em vários aspectos com a implantação da Controladoria, do Escritório de Gestão de Projetos e do Projeto de *Business Intelligence*, que está disponibilizando informações estratégicas para os executivos da Cooperativa. Além disso, criamos o registro eletrônico de ponto e setores importantes de controle de custos, como Viagens e Transportes, Controle Patrimonial e Engenharia e Manutenção. Outro ponto importante foi a aquisição do sistema que gere e automatiza o processo de contratação da operadora, o sistema G-Contratos.

Na área de Tecnologia da Informação, foram desenvolvidos e disponibilizados aos usuários o sistema central de solicitações (possibilitando o registro e acompanhamento das requisições de pareceres médicos), o Plano de Assistência Multidisciplinar, o Prontuário Eletrônico do Paciente e o Sistema Orçamentário, bem como a conclusão da implantação do Sistema para planejamento e controle tributário.

Como resultado das estratégias de implantação de mais controles operacionais essenciais e definição de indicadores de desempenho nos moldes da metodologia *Balanced Scorecard*, a Unimed Fortaleza atingiu a receita operacional bruta acima de R\$ 785 milhões, com crescimento nominal de 12,53%, em relação a 2009. Tudo isso foi resultado de um trabalho profissional, responsável, dedicado e competente em prol da sustentabilidade da empresa, visando à satisfação dos cooperados, colaboradores, clientes e sociedade.





DRA. RIANE AZEVEDO
DIRETORA COMERCIAL

O ano de 2010 foi um ano de superação. Com o crescimento da economia cearense, a estabilidade do mercado e as mudanças promovidas pelo Planejamento Estratégico, os resultados obtidos pela Diretoria Comercial foram ainda melhores.

Isto porque, para aprofundar esta realidade que se delineava, criamos a Área de Informações Estratégicas de Mercado, responsável pelo levantamento de dados que demonstrem os cenários e oportunidades atualizados, indispensáveis para a tomada de decisão .

A Diretoria Comercial elegeu como seu foco estratégico para esta gestão cinco vertentes: Vender; Reter clientes; Rentabilizar os contratos corporativos; Reconquistar antigos clientes; Inovar o mix dos produtos.

Ampliamos o número de clientes e superamos as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico e orçamento de 2010, com destaque para a Área de Relacionamento com Clientes Corporativos nas renegociações de contratos deficitários.

Criamos o Comitê de Negociação, com o papel essencial de alicerçar e fundamentar melhor as negociações e, com a constituição do Comitê de Satisfação do Cliente, projeto multidisciplinar, percebemos um retorno na satisfação dos beneficiados.

Por meio do Departamento de Marketing, participamos com o apoio ou patrocínio em mais de 200 eventos, dentre ações médicas e atividades diversas, com vistas a alavancar as vendas e a promoção institucional da Cooperativa. Além disso, estabelecemos o acompanhamento de retorno dos investimentos em cada campanha promocional por meio de cálculos que têm como referência a elevação do número de vidas e retorno financeiro para a cooperativa.

Para fortalecer a marca Unimed Fortaleza, incentivamos e diversificamos as

atividades e projetos endomarketing, implantamos a campanha das 500 mil vidas que norteou uma série de atividades voltadas para o público interno e externo. Lançamos o produto Unifácil Empresarial e iniciamos o projeto de criação de um novo produto, para 2011, voltado à classe A, obedecendo nossa política de segmentação de clientes.

O resultado deste trabalho foi a melhoria de 21 posições no ranking nacional das maiores empresas por vendas da Revista Exame Melhores e Maiores de 2010, passando para o 556º lugar e o ganho de 11 posições no ranking da Região Norte-Nordeste alcançando a 68ª posição. Além disso, alcançamos o 7º lugar no Ceará em riqueza criada por empregado.

Visando oportunizar o retorno de clientes, a Cooperativa implantou a primeira campanha de Reconquista, focada nos clientes interessados em retornar ao plano da Unimed Fortaleza.

No segundo semestre, começamos a avaliação das áreas responsáveis pelo atendimento ao cliente de forma ampla e estratégica, propondo e aprovando com o Conselho de Administração a reestruturação dessa área, com vistas a uma maior satisfação do nosso cliente, que será iniciado, em janeiro de 2011.

Percebemos que todo este trabalho tem permitido a satisfação dos clientes e contribuído na evolução econômico-financeira da Cooperativa. Estamos entre as marcas mais lembradas porque representamos credibilidade para aqueles que nos confiam suas vidas.





DR. LUCIANO ALENCAR
DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE

Nestes mais de 30 anos de história, a Unimed Fortaleza tem buscado a valorização constante dos médicos cooperados, por meio de ações, projetos e eventos que estimulem, aproximem e demonstrem o quanto cada um é parte indispensável desta trajetória.

Primando por um relacionamento baseado na transparência e credibilidade com seus 3.679 médicos, a Unimed Fortaleza amplia, a cada ano, a remuneração média mensal do cooperado e o valor da consulta em consultório,

além de superar os valores concedidos em diversos benefícios, como o Multimédico Plus, o Fundo OPME, as férias remuneradas e os reembolsos.

Melhoramos a atuação da Linha Verde, em atendimento a uma demanda dos médicos, e conquistamos um retorno mais rápido e eficaz, resultado da modificação da estrutura do setor e de investimentos em software e equipamentos. Em consonância com nosso Planejamento Estratégico, constituímos um núcleo específico de OPME, que possibilitou uma melhoria nos processos e uma otimização dos recursos.

Ainda em 2010, a Unimed Fortaleza evoluiu para os médicos cooperados, aderindo à filosofia da Medicina Baseada em Evidências, por meio de uma nova comissão de assessoria ao Comitê de Medicina Baseada em Evidências, modernizando e elevando a qualidade dos serviços oferecidos e facilitando o acesso a informações.

Não é à toa que crescemos a cada ano, no número de cooperados, na ampliação de serviços prestados, na qualidade de nossos processos e na confiança depositada em nosso trabalho. Estamos certos de que cumprimos um importante papel em 2010 e que temos muitos desafios para 2011.





DR. PAULO VASQUES
DIRETOR DE RECURSOS PRÓPRIOS

Como resultado da mudança estatutária da Unimed Fortaleza em 2007, a Diretoria de Recursos Médico-Hospitalares foi dividida entre a Diretoria de Provimento de Saúde e a nossa Diretoria de Recursos Próprios, que foi criada com a responsabilidade de responder por diversos desafios e alcançou inúmeras conquistas ao longo de 2010.

Um símbolo dessas conquistas é o Hospital Regional Unimed. Eleito pelo renomado Instituto Qualisa de Gestão para ser um dos doze hospitais líderes do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente, e escolhido como o hos-

pital referência Norte/Nordeste, para o Programa Mundial Safety Zone TEV, o HRU, em 2010, modernizou e ampliou suas estruturas, primando pela qualidade e segurança dos serviços prestados.

Entre suas inúmeras inovações está em fase de conclusão a reforma do 8º andar, que abrigará a Unidade de Terapia Intensiva Cardiológica e uma nova hemodinâmica. Destaca-se também a atuação do Laboratório Unimed Fortaleza, que está com sua equipe envolvida na implantação da Norma de Qualidade PALC, chancelada pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, que define os critérios de excelência para os melhores laboratórios do país. Além disso, ampliamos a rede de postos de coleta, com abertura de unidades na Aldeota, Meireles e no Pátio Dom Luís.

Os Centros Integrados de Atendimento Unimed, que são as unidades de atendimento dos planos autogerenciados, completaram dez anos em 2010, e temos expectativa para novos clientes com o crescimento nas vendas e o lançamento do Unifácil Empresarial. Outro ponto a ser destacado nos CIAUs é a implantação do Escritório da Qualidade, que vai padronizar e melhorar os processos internos, como passo inicial na certificação ISO 9001.

Outros setores também merecem destaque na Diretoria de Recursos Próprios, como a Unimed Lar, que possui atendimento domiciliar proporcionando aos

clientes o tratamento humanizado e eficiente. A Unimed Urgente modernizou sua frota com a aquisição de duas novas UTIs Móveis e aparelhos de última geração.

Já o núcleo de Medicina Preventiva realizou diversos projetos e inovou com a implantação do Grupo Repensar, atuando nos paciente com obesidade mórbida, além de monitoramento de mais de 8.007 clientes crônicos. Além disso, houve a implantação do Serviço de Saúde Ocupacional, para promover a saúde e a integridade do trabalhador no ambiente de trabalho.

Promovemos mudanças também na área de Emergência e Pronto Atendimento, que agora possui uma área de negócio específica com foco na descentralização, otimização e melhoria na qualidade dos serviços. E qualidade também é foco das equipes de Terapias Assistenciais, que ampliaram resultados com os serviços de fonoaudiologia, nutrição e o núcleo de psicologia.

Com essas ações a Diretoria de Recursos Próprios trabalha para promover uma assistência de excelência à saúde dos clientes Unimed Fortaleza. Nossa missão é fortalecer os recursos próprios, valorizando sempre o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade.







1 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 à empresa avançar em todos os aspectos de seu desenvolvimento, traçando o caminho que leva ao macro-objetivo de seu Planejamento Estratégico.

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. Formado

por seis cooperados, o Conselho acompanha a gestão, realizando avaliação técnica de conduta dos cooperados.

Conselho Fiscal

Eleito anualmente por todos os cooperados, fiscaliza as 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 seis profissionais executivos (Superintendente de Controladoria, de Provimento de Saúde, de Recursos Próprios, de Tecnologia da Informação, de Mercado, e Administrativo-Financeiro), contratados do mercado, para auxiliar na gestão da Cooperativa, bem como assessorar o Conselho de Administração nas decisões estratégicas da organização. Regulamentado

pelo Estatuto Social e Regimento Interno da Cooperativa e limitado à 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, entre outras, com a revisão e conferência dos processos, operações e documentos relacionados aos custos assistenciais da Cooperativa.

Gestão de Riscos

A Cooperativa lançou, em 2010, um projeto-piloto do Programa de Gestão de Riscos Operacionais da Operadora. Este programa está sendo implantado por diversos multiplicadores, treinados. A expectativa é de que no período de um ano todos os principais riscos relacionados aos processos da Cooperativa estejam identificados, quantificados, gerenciados e com plano de resposta 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 serem adotadas. Atua também como canal para recebimento e processamento de denúncias a respeito de questões internas da entidade.

AGORA, VOCÊ JÁ SABE
POR QUEM O CORAÇÃO
DO CEARENSE BATE
MAIS FORTE. NESTE CASO,
MAIS FORTE E SAUDÁVEL.

Unimed Fortaleza, o plano de saúde
mais querido do Ceará, segundo
a pesquisa "Marcas que eu gosto",
do Diário do Nordeste.



O melhor plano de saúde é vivo.
O segundo melhor é Unimed.

0800 275 1818
www.unimedfortaleza.com.br

ANS nº 31714-1





2 PRÊMIOS E HOMENAGENS RECEBIDAS



Durante todo o ano de 2010, a Unimed Fortaleza foi agraciada com prêmios e homenagens que representam a importância da Cooperativa para o segmento de saúde suplementar, bem como seu desenvolvimento organizacional. Entre elas:

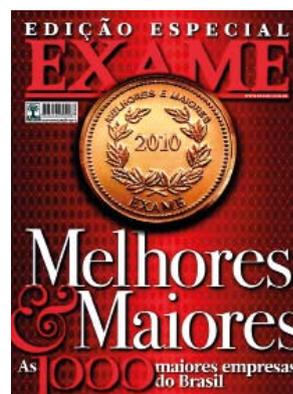
- A Unimed Fortaleza recebe o Selo de Responsabilidade Cultural 2009, do Governo do Estado do Ceará.



- A Unimed Fortaleza foi mais uma vez vencedora do 16º Prêmio de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira, realizado pela Unimed Brasil. A Cooperativa foi agraciada com o 1º lugar na categoria "Ações de Relacionamento com o Cooperado ou Clientes", com o *case* Biometria - Projeto Atendentes. Ficou em segundo lugar na categoria intranet, no Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, em primeiro lugar no Prêmio Melhores Práticas de Estágio 2010, na categoria "Grande Empresa". Além disso, a Cooperativa também conquistou o Prêmio Lutero Arno Renck de Educação e Capacitação.

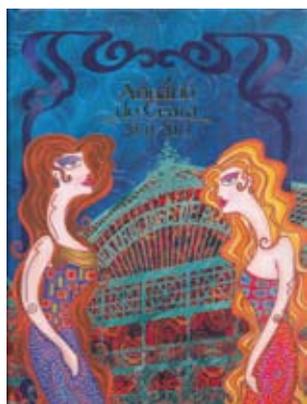


- A Unimed Fortaleza obteve o 1º lugar no prêmio Melhores Práticas de Estágio, do Instituto Evaldo Lodi (IEL). A premiação acontece anualmente, com objetivo de identificar e divulgar as melhores práticas de estágio que ocorrem no Ceará. O prêmio foi referente ao projeto Acompanhamento Funcional, elaborado pela Assessoria de Desenvolvimento Organizacional - ASDEN.
- A Unimed Fortaleza está entre as Melhores & Maiores de 2010, de acordo com o ranking da revista Exame.



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

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



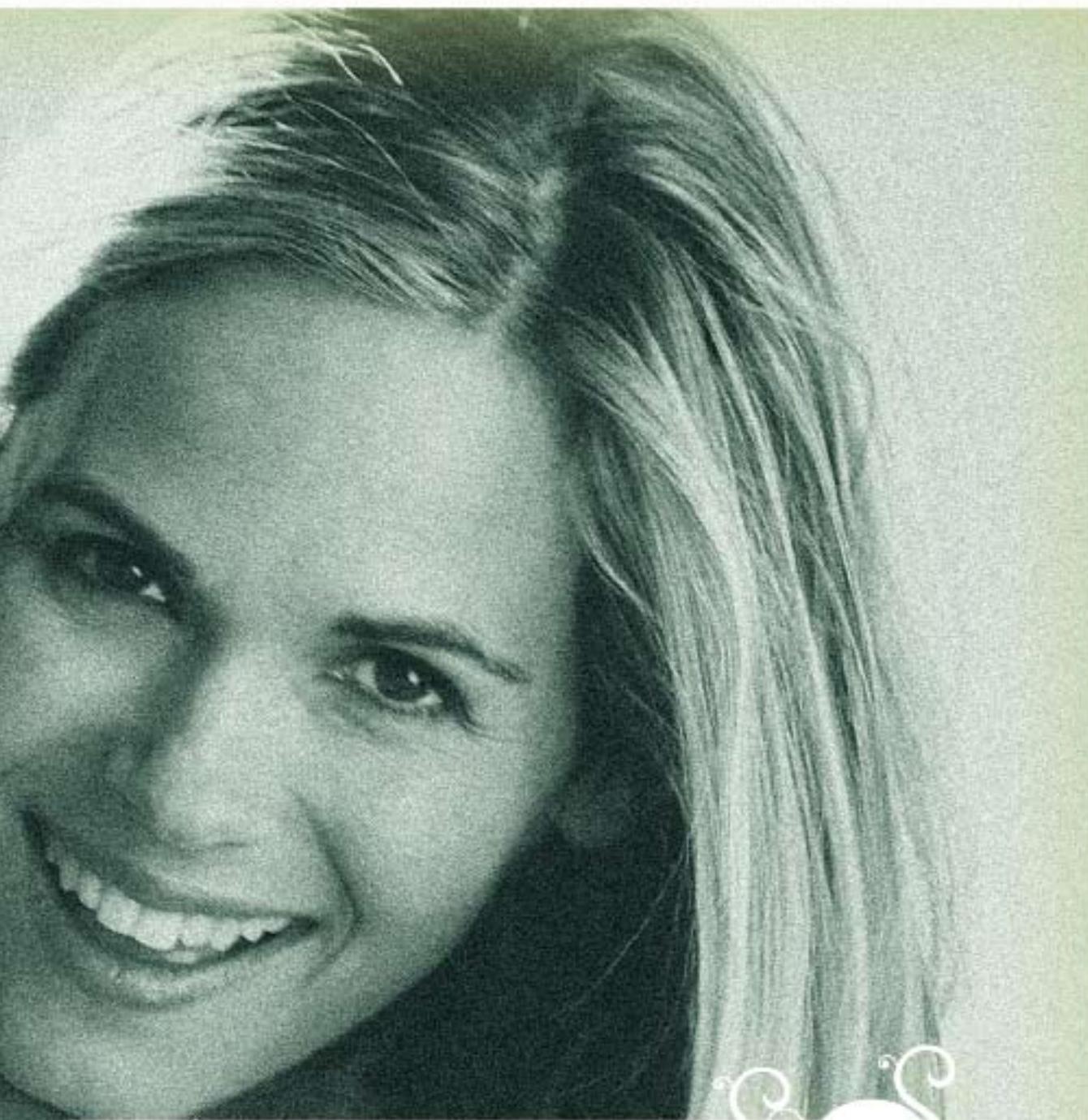
- O Hospital Regional Unimed é o hospital particular mais lembrado pela sociedade cearense, segundo pesquisa Top of Mind Anuário Datafolha. Além disso, o HRU é o segundo hospital mais lembrado no Estado, entre Instituições públicas e particulares.
- O Hospital Regional Unimed é escolhido pelo renomado Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para ser um dos doze hospitais líderes do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente.



- O Hospital Regional Unimed é escolhido como hospital referência Norte/ Nordeste para o programa mundial Safety Zone TEV.
- O Hospital Regional Unimed recebe a Certificação Ouro, da 3M do Brasil, que atesta a segurança dos procedimentos de tricotomia segura, eletrocirurgia segura e esterilização.
- A Unimed Fortaleza recebeu, pela terceira vez consecutiva, o Prêmio Delmiro Gouveia, através do Jornal O Povo e Bolsa de Valores, na categoria Melhor Empresa em Desempenho Social com faturamento acima de R\$90 milhões.







3 PERFIL CORPORATIVO

Em 2010 a Unimed Fortaleza, por meio do Planejamento Estratégico, repensou uma nova estrutura corporativa. Nesse modelo, baseado na sustentabilidade do negócio da Cooperativa, para atingir a satisfação dos clientes e valorizar ainda mais o cooperado, é preciso otimizar o processo produtivo de modo a reduzir os impactos no resultado geral.

Para tanto, foram traçadas metas a médio e longo prazo, que condizem com uma gestão arrojada e mais adequada ao perfil de uma grande empresa como a Unimed Fortaleza. O primeiro passo rumo a esse redirecionamento estratégico foi a definição de uma nova identidade organizacional. Após uma avaliação da alta direção da Cooperativa, com apoio dos consultores da Fundação Unimed, o negócio, a missão, a visão e os valores foram solidificados.

Mas, todo esse processo estratégico foi realizado com foco nos princípios cooperativistas adotados pela Unimed Fortaleza. São eles:

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

Identidade Organizacional

Negócio

Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

Missão

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

Visão

Ser até 2020 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed.

Valores

- Ética
- Responsabilidade Socioambiental
- Foco em resultados
- Competência
- Humildade
- Consciência coletiva
- Comunicação
- Transparência
- Gestão Profissional
- Inovação

Para quem vive lembrando
da sua saúde, nada mais normal
do que você lembrar da gente.

A group of diverse people, including a woman in the foreground, a man, and children, are holding up green signs with the text 'UNIMED FORTALEZA' inside a thought bubble. The woman in the foreground is smiling and holding a large sign that also features the Unimed logos and contact information.

Unimed Fortaleza, pelo décimo ano consecutivo
o plano de saúde mais lembrado pelos cearenses.
Hospital Regional Unimed-HRU, pelo sétimo ano seguido,
primeiro lugar na categoria Hospital nas classes AB.

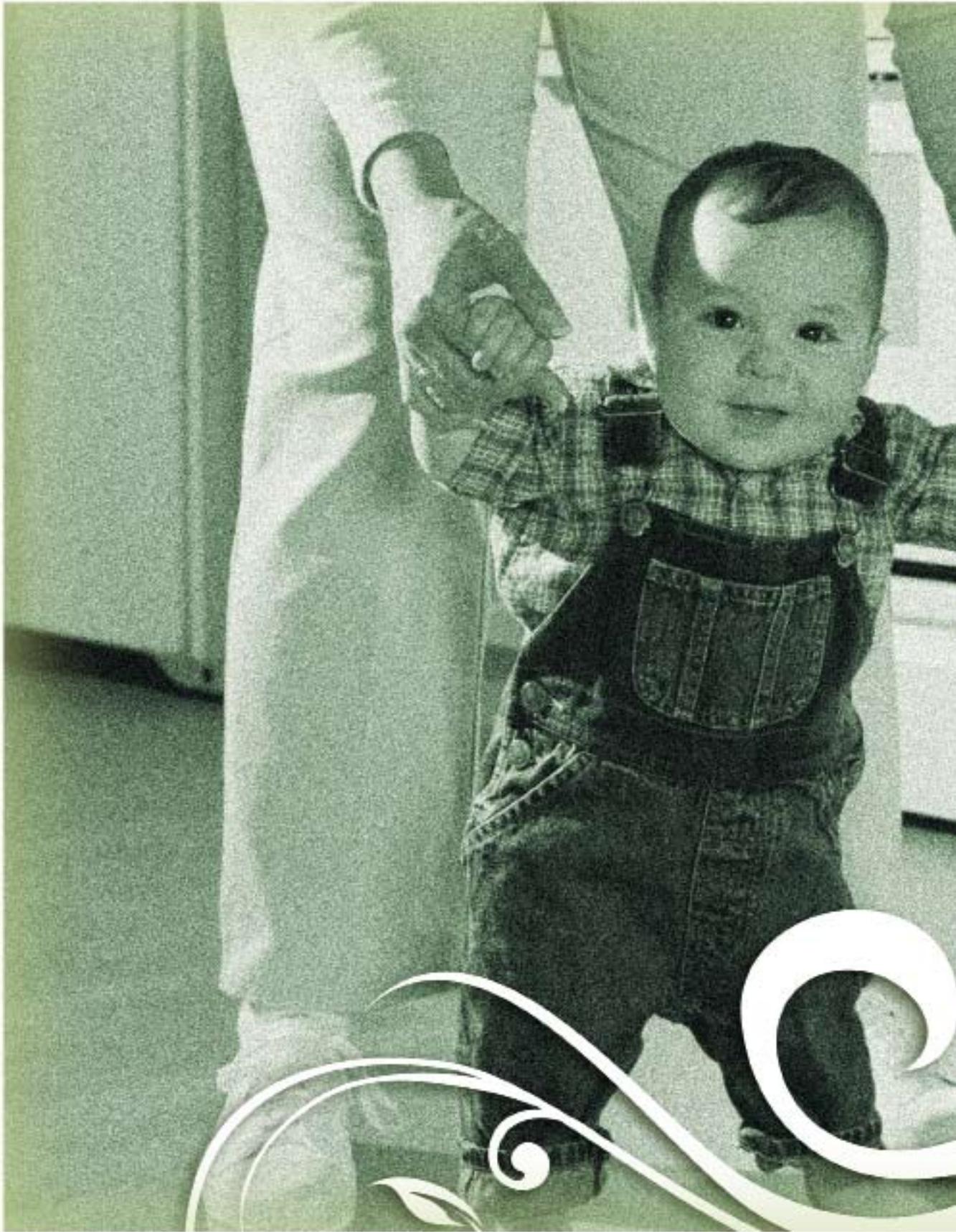
Hospital Regional Unimed Fortaleza

Unimed Fortaleza
O melhor plano de saúde é quem
O segundo melhor é Unimed.

0800 275 1818 - www.unimedfortaleza.com.br
www.hospitalregionalunimed.com.br

ANS - nº 31.714-4

logom





4 GESTÃO PARA O FUTURO

Planejamento e gerenciamento estratégico

A Unimed Fortaleza vem cada vez mais aprimorando seu processo de gestão. Em 2010, além das reuniões mensais de acompanhamento de indicadores estratégicos, em cada diretoria, a Cooperativa realizou também acompanhamentos mensais do board estratégico na reunião da Diretoria Executiva (DIREX). Este processo proporcionou maior integração entre as áreas e fortaleceu a visão sistêmica na gestão estratégica da Cooperativa.

De acordo com a metodologia adotada, a Cooperativa acompanha seus indicadores estratégicos em níveis tático e de gestão. Esta integração e amadurecimento na gestão



proporcionaram o início do Planejamento Estratégico de 2011, em outubro de 2010, envolvendo as diversas áreas e unidades da Cooperativa e alinhado ao seu orçamento.

Para as ações de Planejamento e Gerenciamento Estratégico, a Unimed Fortaleza conta com a Assessoria de Desenvolvimento Organizacional e Processos (ASDEN) e a consultoria da Fundação Unimed. A dinâmica utilizada para a condução do Planejamento Estratégico 2011 aconteceu por meio de uma série de encontros. O primeiro ocorreu com a participação da Diretoria Executiva e Comitê Gestor. Após esse momento, a equipe da ASDEN iniciou o desdobramento das ações estabelecidas, chegando ao nível de coordenação.

Gestão por processos

À luz do Planejamento Estratégico 2010, com foco nos objetivos estratégicos de consolidar o modelo de gestão pelas diretrizes e desenvolver as pessoas com base nas competências e valores organizacionais, a ASDEN, em parceria com as áreas da Cooperativa, realiza o Projeto de Desenvolvimento Organizacional, com foco em três pilares básicos para a organização: Estratégia, Processos e Pessoas.

Com base nesses pilares, a atuação dos consultores internos busca o desenvolvimento integral da área trabalhada a fim de vincular ações e metas para que o objetivo estratégico seja atingido. A expectativa é que haja melhoria do desempenho da equipe de trabalho e o aperfeiçoamento dos processos. Em 2010 a Cooperativa evoluiu na gestão por processos ao desenvolver a metodologia de Desenvolvimento Organizacional.

Esta metodologia integra ainda mais os recursos humanos da Cooperativa ao seu negócio, alocando-os de forma otimizada ao processo de trabalho. Foi com base nesta metodologia que a ASDEN colocou em prática o projeto de Desenvolvimento Organizacional. Na Estratégia, o projeto teve como produto a elaboração do Planejamento Estratégico da área, com o intuito de implantar o gerenciamento com base no *Balanced Scorecard*.

Para tal, foram realizadas reuniões com o corpo gestor e desdobramento com a equipe. Na etapa de Pessoas, tendo como insumo a avaliação de desempenho de 2009, as entrevistas realizadas e os processos da área, observamos as necessidades de desenvolvimento de cada colaborador, propondo uma nova estrutura de cargos da área com a criação da Trilha de Mobilidade de Carreira da Coordenação de Compras e da Coordenação de Estoques e Distribuição.

Com base na pesquisa de mercado, na política salarial e na descrição de cargos, as coordenações aprovaram uma proposta de remuneração para a área, promoções, remanejamentos e desligamentos. Na etapa de Processos, foi realizado o mapeamento e aperfeiçoamento dos processos, bem como o dimensionamento da área, por meio de entrevistas com os colaboradores e aplicação de ferramentas de dimensionamento de quadro de pessoal.

Estruturação do Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais – NOPME

Em agosto de 2010 foi estruturada uma nova área chamada Núcleo de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), com o objetivo de centralizar todos os processos que envolvem a autorização, compra, auditoria e pagamento das OPMEs que são utilizadas pelos pacientes da Unimed Fortaleza.

Nesse trabalho foi mapeado todo o processo de autorização de OPMEs fazendo interface com os hospitais da rede credenciada e no HRU, para depois essa utilização ser auditada por uma enfermeira especializada em auditoria e, posteriormente, ser feito o processo de pagamento ao fornecedor, que envolve o recebimento, conferência, criação da requisição e o pagamento da Nota Fiscal, referente às OPMEs utilizadas.

Para a adequação à Norma SAD 17 – Compra de Bens e Serviços pela Central de Logística, retirando dela os assuntos pertinentes às OPMEs, foi criada uma nova norma, mais específica à SRM 17 – Normatização do Processo de Compra, Controle, Autorização e Pagamento de OPME, com o objetivo de normatizar o Núcleo de OPME, para atender as demandas de negociação, autorização e pagamento de materiais utilizados no Hospital Regional da Unimed e na rede credenciada, visando ganho na economia de escala, com conseqüente redução de custos na aquisição das OPMEs, além de uma melhor gestão qualitativa e quantitativa.

Houve também uma alteração no organograma da Diretoria de Provimento de Saúde (DPS) colocando o Núcleo de OPME ligado diretamente ao Superintendente de Provimento de Saúde, com o objetivo de dar mais importância a essa nova área, responsável pelo gerenciamento de todo o processo de OPME, que envolve altos valores.

Estruturação da área administrativa

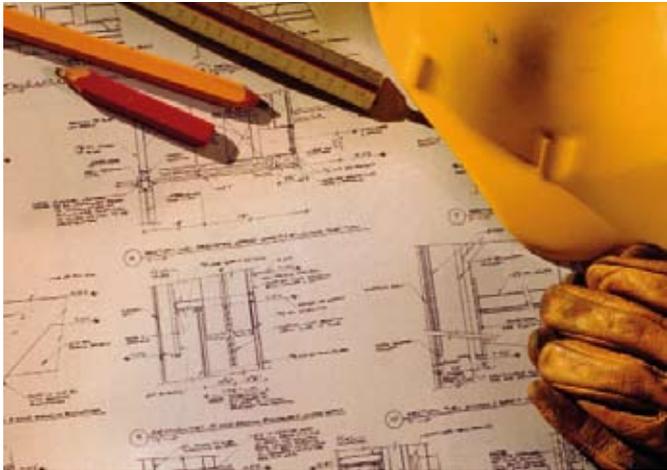
Com a constituição da nova Diretoria Administrativa Financeira (DAF), a ASDEN realizou vários Projetos de Desenvolvimento Organizacional, a fim de tornar as áreas administrativas, que atuavam de maneira pulverizada, em estruturas corporativas mais eficazes.

Os projetos solicitados em 2010, pela DAF, foram: reformulação do Setor de Engenharia e Manutenção; do Setor de Pessoal; Projeto Novo Ponto; reformulação do Setor de Cadastro; do Setor de Contratos; dos Setores de Faturamento/Cobrança e Contas a Pagar/ Tesouraria (em decorrência da implantação do ERP - Oracle); criação do Setor de Controle de Viagens; reformulação do Setor de Controle de Frota/Transporte; integração corporativa do Setor de Segurança Patrimonial; do Setor de Governança; recriação da Comissão de Racionalização de Despesas Não Assistenciais.

A ASDEN iniciou vários projetos, simultaneamente, a fim de atender as expectativas da Cooperativa. Neste sentido, uma metodologia padrão foi definida a fim de que a atuação em cada projeto estimulasse uma mudança cultural, de modo que os colaboradores assimilassem a importância estratégica de tornar algumas áreas da Unimed Fortaleza com alcance corporativo, bem como tornar essa unificação possível.

Dos projetos listados anteriormente, alguns já foram concluídos ou estão em desenvolvimento, são eles:

– Projeto de Reformulação do Setor/Área de Engenharia e Manutenção, que teve como ganhos:



1. Criação do Formulário de OS (Ordem de Serviço), no intuito de controlar as demandas área por tipo, frequência e prioridade de atendimento.
 2. Definição de ordem de prioridade a ser seguida quando da solicitação de serviços.
 3. Elaboração do formulário de solicitação de alteração para novas obras. Quando do preenchimento do Formulário de Autorização para Alteração de Obra, o solicitante da alteração deverá indicar, para obras não orçadas, de onde será retirada a verba que viabilizará a alteração solicitada.
 4. Criação de norma específica para a Engenharia e Manutenção, definido alçadas de decisão e parâmetros de realização das atividades.
 5. Realizar levantamento de todos os contratos de terceirização com o objetivo de rever cláusula e otimizar custos com terceirização (Processo Manutenção Corretiva).
 6. Realização de um projeto de viabilidade (técnica e orçamentária) antes da autorização da construção de qualquer nova obra.
 7. Realizar, dentro da cultura de planejamento, o montante orçamentário referentes aos serviços de manutenção (preventivas e corretivas) e engenharia.
 8. Mapeamento e aperfeiçoamento de todos os processos da área, sendo estes validados com todos os envolvidos.
 9. Realização do planejamento estratégico da área e criação de indicadores.
 10. Redução de custo decorrente da análise e ajustes de disfunções.
- Projeto de Reformulação dos Setores/Áreas de Faturamento/Cobrança, que teve como ganhos:
1. Definição de identidade organizacional da área.
 2. Definição de indicadores/metasp para acompanhamento.
 3. Implantação de reuniões de gerenciamento estratégico entre coordenação e equipe.

Serviço de Saúde Ocupacional – SSO

Compreende a prestação de serviços na área de Engenharia e Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional para empresas.

O SSO foi criado em 2010, para gerar receita para a Unimed Fortaleza e ampliar as ações voltadas para promoção e assistência à saúde de seus clientes.

A identidade organizacional do SSO foi definida mantendo a consonância com a estratégia corporativa. Vale ressaltar que todos os processos relacionados à prestação do serviço foram mapeados. Na mesma ocasião, o processo de venda e precificação também foi definido com as áreas Comercial e Informações Estratégicas e Atuariais, estabelecendo padrões de atividades e controle.

Ainda em 2010, o SSO passou por uma avaliação da sua estrutura organizacional e, por meio de um estudo realizado pela ASDEN, percebeu-se a necessidade de definir um gerente para a área, bem como estimular a atuação das duas equipes do Serviço Especializado em Saúde e Medicina do Trabalho (Sesmt) da Unimed Fortaleza (equipe HRU e Operadora).

Mapeamento de processos



Em 2010, com objetivo de consolidar o modelo de Gestão da Cooperativa, a Unimed Fortaleza buscou fortalecer os seus processos por meio das melhores práticas de modelagem, redesenho e otimização, com propósito de expandir a cultura da gestão por processos na Cooperativa, numa visão organizacional.

Para tanto, no período de janeiro a dezembro, foram aperfeiçoados 145 processos, 164 subprocessos, e mapeados 107 processos na Cooperativa, tais como: Faturamento e Cobrança, Pré-Admissional, Tesouraria e Pagamentos, Central de Logística - Celog, Serviços Gerais, Contratos Cadastro, Informações Estratégicas e Atuariais, Processamento de Custos Assistenciais, Presidência, Relacionamento com Prestadores, Tributária, Contabilidade, Ouvidoria, Assessoria de Desenvolvimento

Organizacional, OPME, Transporte e Viagens, Vendas, Marketing, Atendimento e Controle de Pessoal e Benefícios e Universidade, Laboratório, Unimed Lar, Unimed Urgente, CIAUs e Área do HRU.

Revisão e/ou criação de Normas

Com o objetivo de definir regras de segurança e qualidade, foram aprovadas onze Normas, no período de janeiro a dezembro, conforme descritas abaixo:

- NCI.SRM-016: Normatização de Acréscimos de Valores aos Plantões;
- NCI.SAD-019: Normatização para Gestão de Contratos;
- NCI.SCO-006: Normatização dos procedimentos para comissionamento de vendas e bonificações por inclusões/reativações dos planos;
- NCI.SCO-009: Norma de Desenvolvimento de Produtos;
- NCI.SAD- 027: Normatização para Despesa de Viagens;
- NCI. SAD-017: Compra de bens e serviços pela Central de Logística;
- NCI.SRM-017: Normatização do Processo de Compra, Controle, Autorização e Pagamento de OPME;
- NCI.SSE-003: Uso de Uniforme de Trabalho e Crachá;
- NCI.SFI-016: Normatização do Processo Orçamentário;
- NCI. SCO-010: Normatização do Processo

de Solicitação de Serviço para a Gerência de Marketing;

- NCI.SSE-001: Criação, Aprovação e Cancelamento de Normas, Formulários e Organogramas.

Controladoria

Com o aumento da competitividade e a crescente exigência dos clientes, houve a necessidade de uma mudança nos paradigmas das empresas. É na gestão dessas situações que está a Controladoria, que tem como missão aperfeiçoar o processo decisório garantindo informações adequadas aos gestores em busca de uma eficácia gerencial, assegurando a sustentabilidade e otimização do resultado econômico e financeiro.

A metodologia da Controladoria é baseada no processo de controle e geração de informações, por meio de padrões de qualidade previamente estabelecidos, focado no Planejamento Estratégico e orçamentário traçado pela organização. Porém, deve haver um envolvimento de todos os membros, desde os níveis mais altos até os operacionais. Portanto, a Controladoria é responsável pelo desenvolvimento de condições para a gestão econômica, oferecer subsídios ao processo de gestão, pelos sistemas de informação de apoio às decisões e à consolidação, avaliação e harmonização dos planos das áreas organizacionais.

Na Unimed Fortaleza, a Controladoria nasceu com a fusão de duas diretorias: superintendência e financeira. Atualmente, está ligada à Diretoria Administrativa Financeira (DAF), com as seguintes atividades vinculadas: planejamento orçamentário, gestão contábil, gestão tributária, relacionamento com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), precificações, análises gerais do negócio, análise de investimentos, informações estratégicas, avaliações atuariais, *Business Intelligence* – BI e Escritório de Gestão de Projetos.

Escritório de gestão de projetos

Em novembro de 2010, a Unimed Fortaleza iniciou um projeto de melhoria organizacional para alcance de suas estratégias, que inclui a implantação do Escritório de Gestão de Projetos (EGP) ou *Project Management Office* (PMO) e de metodologia para gestão e monitoramento estratégico de projetos. O EGP é uma solução integrada para o desenvolvimento de processos e procedimentos que objetiva o alcance de altos níveis de consistência nos projetos estratégicos da empresa.

O Escritório de Gestão de Projetos é uma estrutura criada para dar suporte aos gestores na implementação das estratégias empresariais e no gerenciamento do portfólio de projetos. Na Unimed Fortaleza,

ele atuará como apoio à organização nos assuntos que se referem à definição, planejamento, execução, controle e encerramento dos projetos.

A função do EGP é fornecer informações estratégicas dos projetos para tomada de decisão e acompanhamento da alta administração e o fornecimento de padrões metodológicos em gerenciamento de projetos baseados em melhores práticas internacionais do *Project Management Institute* e nas melhores práticas de mercado.

Para implantação do EGP, a Unimed Fortaleza alocou dois colaboradores, além da contratação de consultoria especializada em Gestão de Projeto com certificação em PMP – *Project Management Professional* (pelo PMI). Com isso a expectativa da Cooperativa é:

- O planejamento e gerenciamento eficaz dos projetos;
- A integração de todos os elementos e processos dos projetos;
- Redução de custos e retrabalho;
- Conhecimento e balanceamento adequado de tempo, custo e riscos dos projetos;
- Visão clara sobre o retorno dos projetos desenvolvidos;
- Armazenamento das lições aprendidas e melhores práticas para permitir a melhoria contínua e também evitar o retrabalho;

- Capacitação dos gerentes de projetos da Cooperativa.



Business Intelligence

Implantado no primeiro semestre de 2010, o *Business Intelligence* foi desenvolvido em duas fases. A primeira se estabeleceu pela coleta direta e mensal de informações estratégicas, sua sistematização e posterior disponibilização em formato de indicadores.

Estes dados são disponibilizados para Presidência, Diretorias e Superintendências, por meio da internet, possibilitando seu acesso por quaisquer dispositivos eletrônicos, como notebooks, smartphones e TVs de LCD.

Em fase de aplicação, o produto concentra, aproximadamente, 100 indicadores, distribuídos em categorias específicas, tais como: indicadores de mercado, indicadores de custo assistencial, indicadores financeiros/

contábeis e indicadores administrativos, além de um *cockpit* para acompanhamento de metas dos principais objetivos estratégicos da organização.

Na segunda fase, iniciada no segundo semestre de 2010 e com previsão de término para o final de 2011, garantirá a automação necessária ao processo iniciado na primeira fase. Esta etapa tem como objetivo a criação e manutenção de um *Data Warehouse* Corporativo que irá concentrar informações estratégicas históricas da organização, auxiliando o processo de tomada de decisão.

Ao contrário da primeira fase, toda a coleta de informações se dará de forma automatizada, com processamento de atividades para extração e transformação de informações a partir dos diversos sistemas legados da organização.

Para uma maior efetividade dos objetivos, o empreendimento é gerido na forma de um projeto, seguindo as melhores práticas de mercado discriminadas no guia PMBOOK (*Project Management Body of Knowledge*) e alinhado a experiências de sucesso de mercado.

Novas regras: registro de Ponto Eletrônico

A Unimed Fortaleza iniciou o processo de implantação do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP), uma exigência da Portaria Nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, que disciplina o registro eletrônico de ponto e sua utilização, previsto no artigo 74, parágrafo 2º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). A Portaria tem a intenção de disciplinar o registro eletrônico de ponto e a utilização do SREP, para evitar fraudes trabalhistas. Isso porque não será possível a alteração dos registros efetuados no SREP.

Mudanças na área administrativa

O modelo organizacional da Unimed Fortaleza foi profissionalizado e assumiu o caráter de uma gestão focada em resultados. Com isso, algumas mudanças foram promovidas em 2010, a exemplo da unificação da área administrativa e financeira. O setor formou um único conjunto de ações voltado para uma visão corporativa das atividades, nos controles operacionais e definição de índices de desempenho. A expectativa da Cooperativa é alavancar resultados mais eficientes e que gerem redução de suas despesas indiretas. Neste cenário, novas áreas foram criadas, aglutinadas ou reestruturadas, conforme descrição a seguir.

Setor de Viagens e Transportes

Criado com o objetivo primordial de gerir efetivamente os custos com passagens, hospedagem, ajuda de custo, despesa com combustível e outras demandas, o setor centralizou todo o fluxo de viagens e revisou as normas inerentes ao seu funcionamento. Os processos foram adequados com base em critérios internos bem definidos, possibilitando a redução de custos e melhores condições comerciais negociadas junto a agências de viagem, companhias aéreas e rede hoteleira nacional.

Setor de Controle Patrimonial

O Controle Patrimonial foi dissociado da Contabilidade, assumindo o importante papel de padronizar e tornar mais fácil a rotina de controles do Ativo Imobilizado. O objetivo do setor é atender finalidades fiscais e administrativas, bem como melhor avaliar, planejar e definir ações corporativas que promovam satisfatoriamente os interesses da Unimed, quais sejam, de ampliação ou conservação do seu patrimônio.

Área de Engenharia e Manutenção

A área foi ampliada para atuar como suporte às reformas ocorridas nas Unidades de Negócio da Cooperativa, visando o melhor acompanhamento de prazos, execução de obras e pequenos serviços. O setor

desenvolve ações com atuação preventiva direcionada à redução de custos, evitando assim a descontinuidade de atividades que venham a comprometer a qualidade dos serviços prestados aos clientes internos e externos.

Área de contratos da Unimed Fortaleza

A Unimed Fortaleza, por meio da área de Contratos, adquiriu o sistema G-Contratos, da empresa AWS, para automatização do setor. Com isso uma cópia do programa foi instalada em cada gerência da sede e todas as Unidades de Negócios. O resultado dessa ação gerou melhorias e qualidade nos processos, além de:

- organizar e facilitar a área de contratos;
- possibilitar uma visão dos contratos por Unidade de Negócio, sem trâmite de documentos;
- visualizar cada aditivo acrescido ao contrato original;
- eliminar fluxo de papéis e cópias físicas;
- controlar o histórico de ocorrências de cada contrato;
- aplicar o reajuste na época oportuna conforme ajustado em contrato;
- enviar alertas de ocorrências por e-mail;
- notificar os responsáveis sobre prazos e vencimentos de contratos;

- aumentar o controle sobre contratantes e contratados;
- agilizar informações e acesso às últimas negociações;
- melhorar relacionamento com fornecedores e clientes;
- controlar total de prazos e vencimentos;
- gerar relatórios variados e configuráveis;
- posicionar referente a valores, tipos de contratos e fornecedores;
- visualizar alocação da despesa por cada centro de custo da Unidade de Negócio;
- visualizar contrato/aditivos por imagem e imprimir somente o necessário.

Com a implantação do G-Contratos e a revisão da SAD-19, aprovada pelo CAD, em 4/5/2010, 5ª versão, é vedada a impressão de contratos, no âmbito da Unimed Fortaleza, (SAD-19 – 5.2 – m), não permitindo o G-Contratos a impressão do contrato, proporcionando à Unimed Fortaleza a necessária segurança do conteúdo de seus contratos.

Central de Logística – CELOG



A Central de Logística (CELOG) é a área responsável por atender todas as Unidades de Negócios da Unimed Fortaleza, que solicitam compras de bens móveis, máquinas, equipamentos, aparelhos, bens de consumo, manutenção e serviços, MAT/MED, comodato e consignados, conforme descrito na Norma SAD 17.

Em maio de 2010, foi concluído pela ASDEN o Desenvolvimento Organizacional da CELOG, onde foi construída a identidade organizacional da área com a definição de missão, negócio, valores e a análise dos pontos fortes e fracos (SWOT), bem como a atualização dos indicadores estratégicos e de processos, possibilitando um maior acompanhamento do desempenho da área.

Qualificação de Fornecedores

Em 2010, a política de qualificação de fornecedores foi posta em prática, atendendo aos critérios exigidos pela

Acreditação Hospitalar (Instituto Qualisa).

Com isso, houve um crescimento no número de itens consignados, além da fidelização de fornecedores de materiais médicos, medicamentos, manutenção e serviços, dentre outros.

Esta política visa normatizar a Central de Logística da Unimed de Fortaleza, para implantação da Política Institucional de Qualificação, Avaliação e Acompanhamento de Fornecedores e as Práticas de Estoque, Armazenamento e Distribuição.

Área de Compras

A Área de Compras recebeu, em 2010, 30.101 requisições, alcançando uma média de 2.500 compras/mês, nas diversas categorias de insumos. Com um percentual de 46%, os serviços em geral foram responsáveis pela maioria destas requisições, sendo os 54% restantes divididos entre os demais atendimentos.

As requisições de OPME atingiram um percentual de 7,68%, totalizando 2.311 requisições, no mesmo período. As categorias de material médico-hospitalar e medicamentos em geral assumem as posições seguintes, com um percentual de 12,76 % no total.

No mesmo período foram geradas 27.900 ordens de compra, uma média diária de 116 ordens/dia.

Estoques financeiros

Durante o ano de 2010, houve uma redução de estoques próprios da Unimed Fortaleza em 25,92%, reduzindo o capital imobilizado, e um acréscimo nos estoques de terceiros em 133,21%, decorrente, especialmente, de OPME, que antes não se encontravam no sistema. Mesmo com este aumento nos estoques de terceiros, o resultado final foi um acréscimo, no total dos estoques, em somente 0,84%. Considerando que novas Unidades foram abertas neste período, com itens de estoque, conclui-se que o desempenho foi favorável.

Foi também implantado um Relatório de Acompanhamento de Consumo x Estoque, como ferramenta para apoiar o controle do nível dos estoques.

Em relação à acurácia, mensalmente, é realizado uma amostragem significativa dos grupos de estoques, feito uma contagem e, em seguida, a conferência entre o quantitativo físico e comparado às informações do sistema. Em média, o valor de acurácia aceitável no Brasil é de 95% e

as melhores práticas em países como Japão e Estados Unidos é de 99,95%. Nos últimos seis meses, período em que o indicador foi implantado na CELOG, a média é de 98,9% de acurácia.

Tecnologia da Informação na Unimed Fortaleza

Sistema Central de Solicitações

Implantação do Sistema Central de Solicitações, que possibilita o registro e acompanhamento das requisições de pareceres médicos, médico assistente, exames externos e internos, transportes de pacientes, leitos e procedimentos de hemodinâmica.

Implantação do PAM – Plano de Assistência Multidisciplinar

Implantação do módulo PAM, o que possibilitou um melhor monitoramento dos pacientes internados pelo Hospital Regional Unimed, auxiliando os setores Enfermagem, Farmácia, Nutrição e Fisioterapia a realizarem um acompanhamento das necessidades do paciente.

Implantação do novo PEP – Prontuário Eletrônico do Paciente

O novo Prontuário Eletrônico do Paciente, módulo do Sistema MV 2000i, foi atualizado para a tecnologia web com uma interface mais amigável e de fácil uso.

Evolução do Projeto Business Intelligence (BI-HRU)

Evolução do Projeto BI do HRU com o treinamento dos gestores para que os mesmos possam realizar o acompanhamento dos indicadores da sua área.

Sistema de Controle Tributário

Conclusão da implantação do Sistema para planejamento e controle tributário – MASTERSAF permitindo que a Unimed Fortaleza esteja em acordo com o atendimento legal.

Implantação do Sistema Orçamentário - GESPLAN/PLAN

Implantação do Módulo Orçamentário do Sistema GESPLAN, que possui funcionamento integrado com o ERP da empresa – o Oracle EBS. O módulo orçamentário já foi utilizado pelas áreas para a realização do orçamento 2011 da Cooperativa e posteriormente os gestores realizarão o acompanhamento das despesas de suas áreas.

Projeto Pedido de Revisão

Inclusão no sistema Autorizador Biométrico da funcionalidade de digitalização de documentos e *chat*, onde a atendente pode anexar e enviar documentos comprobatórios, agilizar a resolução de alguma pendência do beneficiário, caso haja alguma negativa no seu atendimento, tirar dúvidas diretamente com o médico auditor ou atendente. Com isso, o benefício para a Cooperativa é a redução do número de ligações para a Linha Verde e o histórico do atendimento documentado no sistema.

Sistema de Informações de Produtos – SIP

Alteração das rotinas geradoras do SIP para atender as Normas da ANS, como: Resolução Normativa nº 205, que estabelece Normas para o envio de informações com finalidade de acompanhar a assistência de serviços prestada aos beneficiários de planos de saúde e a Instrução Normativa nº 21, que padroniza conteúdo, estrutura de guias, demonstrativos de pagamento e análise de contas médicas.

Sistema de Oncologia

Realiza o monitoramento dos pacientes com tratamento oncológico e/ou qualquer outro tipo de doença crônica, visando o acompanhamento dos custos e melhoria do atendimento a estes pacientes na rede própria.

Implantação da Terminologia Unificada da Saúde Suplementar – TUSS

Adequação do SABIUS à Instrução Normativa nº 38 da ANS, que determinou a adoção obrigatória da TUSS para codificação de procedimentos médicos por todas as operadoras de plano privado de assistência à saúde e prestadores de serviços de saúde.

Intercâmbio Eletrônico com certificação da Unimed do Brasil

Obtenção da certificação da Unimed do Brasil validando que o sistema SABIUS já está apto a realizar transações do Intercâmbio

Liminar Judicial

Desenvolvimento da funcionalidade Liminar Judicial, onde o SABIUS realiza o monitoramento do atendimento de beneficiários que possuem liminares contra a operadora.

Nova modalidade de impressão de Fatura Pessoa Jurídica

Foi desenvolvida uma nova modalidade de impressão das faturas das empresas (Pessoa Jurídica) possibilitando a geração das faturas em arquivo texto, o que facilita o manuseio das faturas por qualquer prestador de serviço. Anteriormente, por se tratar de uma imagem (PDF), a impressão era na própria Unimed Fortaleza, com um alto custo (locação de impressoras, tempo de impressão e custo com materiais).

Ampliação da rede *wireless* (sem fio) do HRU

Ampliação da área de cobertura da rede *wireless*, possibilitando o acesso à rede em todos os andares do Hospital Regional Unimed para nossos clientes e médicos.

Novo Sistema de Senhas

Implantação do novo Sistema de Senhas, para ordenamento e controle do atendimento dos beneficiários nos consultórios e cabines de atendimentos nas unidades de negócio da Unimed Fortaleza. O novo sistema possibilita uma melhor visualização das senhas e a veiculação de mensagens rápidas e contextualizadas para o beneficiário, sendo este mais um canal de comunicação entre o cliente e a Unimed Fortaleza.

Projeto Videoconferência

Instalação de estrutura possibilitando a adesão da Unimed Fortaleza ao Sistema de Integração Nacional (SINAL), da Unimed Brasil. Por meio do SINAL será possível a realização de videoconferências com a Unimed Brasil, transmitindo treinamentos, cursos e palestras da confederação, economizando o tempo das equipes envolvidas, mantendo a comunicação face a face, aumentando a produtividade, facilitando o trabalho cooperativo, a formação de profissionais da Unimed

Fortaleza, agilizando a tomada de decisões, melhorando a qualidade e a eficácia da comunicação e promovendo o intercâmbio de ideias e dados de maneira eficiente.

Projeto VoIP Vendas

Implantação do sistema de atendimento automático, robotizado e presencial, exclusivo para o setor de vendas, resultando em redução de custos e controle das chamadas telefônicas que ficarão registradas no sistema, permitindo o acompanhamento pela área de vendas.

Preparação da estrutura das novas unidades de negócio

Elaboração e gerência dos projetos de infraestrutura de TI para as novas unidades Laboratório Rui Barbosa e Laboratório Henriqueta Galeno.

Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Unimed Fortaleza, cuja existência foi contemplada na reforma estatutária da AGE, de 9/9/2010 (§ 4º do art. 51 do Estatuto Social da Cooperativa), vem se destacando com várias atividades e ações, entre elas:

- Criação e implantação de sistema informatizado próprio de controle de horas e atividades da AUDIT;
- Auditorias operacionais na Unimed Corretora, no Laboratório Unimed, na CELOG e na Operadora (principalmente nas áreas de Provimento de Saúde, Comercial e Administrativo-Financeira);
- Auditoria de processos e de acreditação hospitalar na CELOG e no SADT do Hospital Regional Unimed;
- Auditoria de processos na Operadora, na área de Intercâmbio (DPS);
- Coordenação de todos os inventários físicos dos estoques;
- Condução de processos ou sindicâncias administrativas internas;
- Apoio na implementação da gestão de riscos operacionais e corporativos nos processos da Cooperativa, em conjunto com a Governança Corporativa;
- Atuação, juntamente com outras áreas, no projeto de implementação da gestão de riscos operacionais na Unimed Fortaleza;
- Revisão das normas internas, dentre outras;
- Filiação ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e ao Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF).

A Auditoria Interna, por meio de seu gestor, participou como membro técnico na revisão do Estatuto Social, do Regimento Interno, do Regimento Interno dos Comitês de Especialidades Médicas, do Código de Processo Disciplinar, das normas reguladoras

das eleições e do Regulamento para instauração e funcionamento da Junta Médica na Unimed Fortaleza, bem como participa também da Comissão de Racionalização das Despesas Não Assistenciais, do Comitê de Responsabilidade Socioambiental e do Comitê Gestor como assessor.

Os trabalhos realizados envolveram mais de 15.500 horas, contribuindo para a melhoria da Cooperativa como um todo, almejando no resultado dos trabalhos e das recomendações: a racionalização das operações, com consequente aumento da produtividade e da eficácia das tarefas executadas pelos colaboradores; a otimização dos processos organizacionais; a correção das deficiências identificadas; a melhoria dos controles internos e minimização dos riscos observados.

Assessoria Jurídica

Em 2010, 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.

O setor participou efetivamente no processo de discussão e criação de protocolos de negociação para as negativas de cobertura assistencial da

Cooperativa, com o objetivo de diminuir o número de novas demandas jurídicas, como também a realização de acordos judiciais dos processos em andamento.

Por meio da Assessoria Jurídica, firmou-se uma parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, no intuito de permitir a realização de uma audiência prévia, antes do ajuizamento da ação, onde se espera uma solução amigável em 50% dos casos.







5 UNIMED
FORTALEZA
EM NÚMEROS

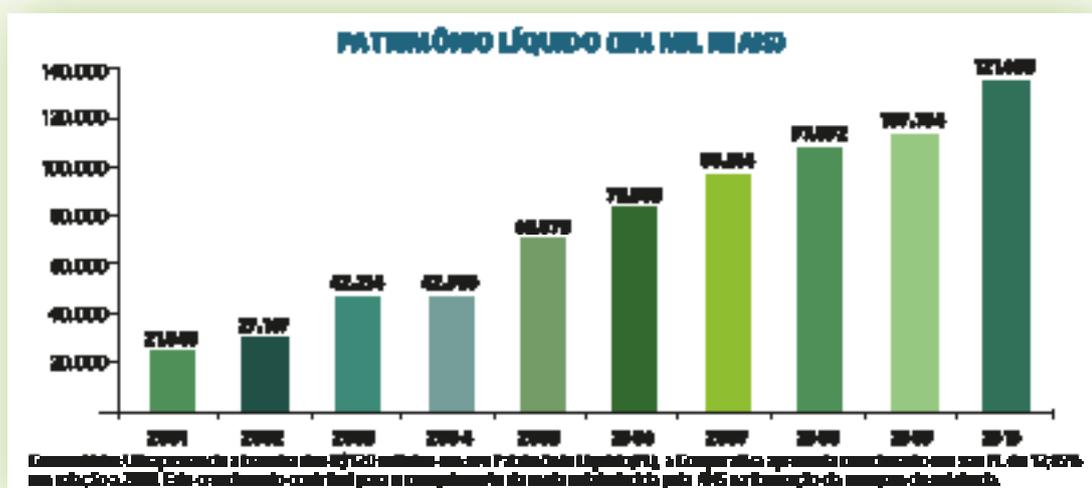
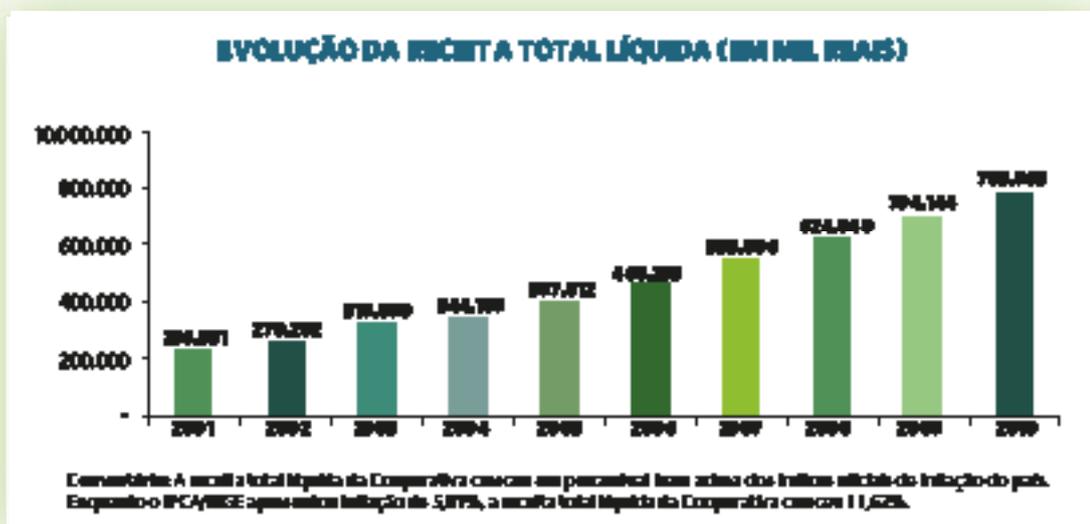


Excelência na Gestão Financeira

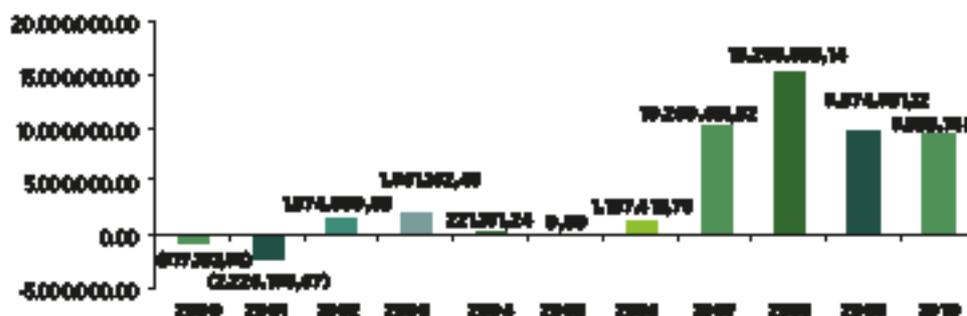
Os objetivos e metas estabelecidos no Planejamento Estratégico possibilitaram uma otimização nos processos internos e crescimento dos resultados. Em 2010, a Unimed Fortaleza, ampliou sua Receita Total Líquida, conquistando a marca de R\$ 785 milhões,

superior em 11,62%, comparando com o ano anterior.

Ademais, em relação ao Patrimônio Líquido, também se observa uma elevação de 12,85%, aproximando-se a R\$ 121 milhões. Seguem principais resultados.



RESULTADO DO EXERCÍCIO (EM REAIS)



Comentário: Mesmo com a ampliação da rede de benefícios aos cooperados, após os valores consultados acima da inflação, negociações com diversas possibilidades analíticas e com a rede de prestadores de serviço, a Cooperativa apresentou resultados no exercício próximo de R\$ 9,3 milhões.

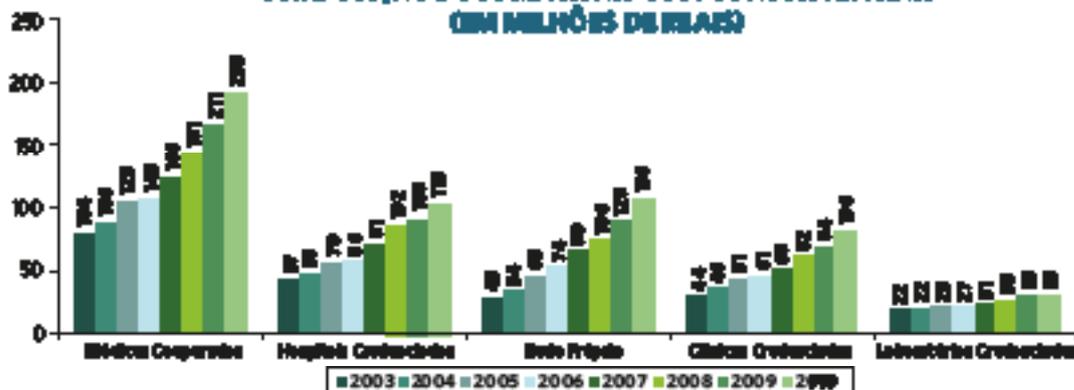
Demonstração de Resultados - Rateio Antecipado

2010		
RECEITA TOTAL LÍQUIDA	785.965.318,01	100,00%
(-) Hospitais	115.406.860,41	14,68%
(-) Rede Própria	165.823.358,73	21,10%
(-) Clínicas	106.179.204,08	13,51%
(-) Laboratórios	35.437.605,85	4,51%
(-) Intercâmbio	48.368.155,79	6,15%
(-) Peona	2.102.387,15	0,27%
(+) Outros Custos / Coparticipação *	(18.953.405,17)	-2,41%
(-) Despesas Indiretas	84.451.551,20	10,74%
(-) Despesas Comerciais	5.108.805,87	0,65%
(=) Resultado Parcial	242.040.794,10	30,80%
(-) Antecipação aos Cooperados	232.687.048,73	29,61%
(=) Resultado do Exercício	9.353.745,37	1,19%
(+) Ajustes de Exercícios Anteriores	159.144,28	0,02%
(-) Destinação FATES	8.067.492,86	1,03%
(-) Reserva legal	144.539,68	0,02%
(-) Fates	72.269,84	0,01%
(=) Sobras à disposição da Assembleia	1.228.587,27	0,16%

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

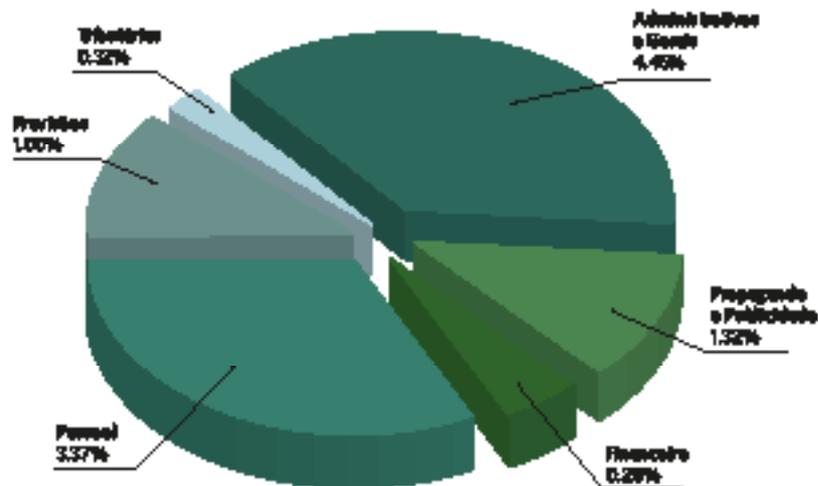
Comentário: Com resultado no exercício de quase R\$ 10 milhões, superávit de 1,19% em relação à receita total líquida, a Cooperativa coloca à disposição dos cooperados sobras de R\$ 1.228.587,27, após a realização dos ajustes de exercícios anteriores, utilização dos recursos do Fates já em 2010, para pagamento do benefício do plano de saúde dos cooperados e dedução dos fundos legais.

COMPOSIÇÃO DOS PRINCIPAIS CUSTOS ASSISTENCIAIS (EM MILHÕES DE REAIS)



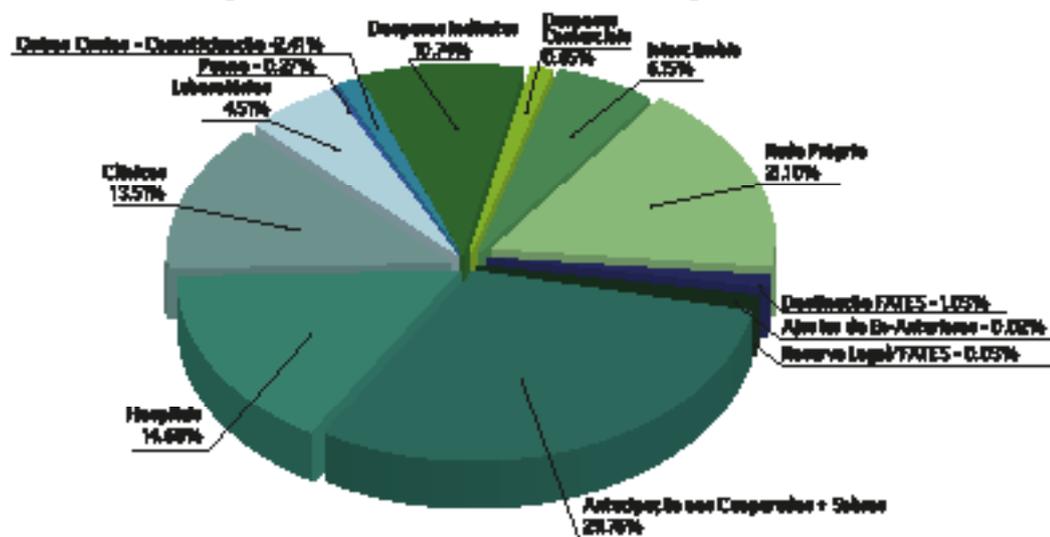
Comentário: O gráfico acima apresenta a evolução anual dos valores pagos a médicos, hospitais, clínicas, laboratório e rede própria. Percebam-se crescimento em todos os grupos de custos assistenciais, com destaque para o crescimento da produção dos médicos cooperados, nos últimos 8 anos, de 124,04%.

PERCENTUAL DAS DESPESAS INDIRETAS (DÁ O MÉDICAS) SOBRE A RECEITA TOTAL LÍQUIDA



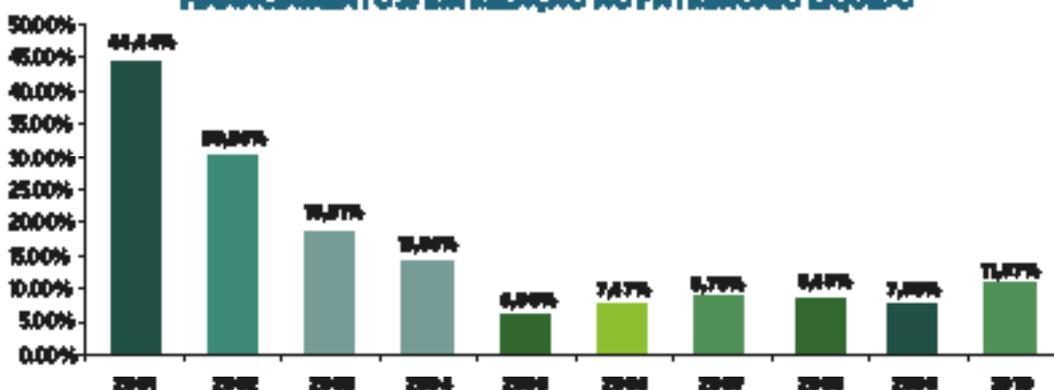
Comentários: As despesas indiretas da Corporativa apresentam um percentual de 10,74% em relação à receita total líquida, bem abaixo do mercado. Segundo a ANS, este apresenta os percentuais de 15,38% para as corporações privadas e 16,47% para as empresas de natureza de grupo. (Fonte: Sistema de Informações da Saúde Suplementar, da ANS - data 2010).

DISTRIBUIÇÃO DE CUSTOS E DESPESAS EM RELAÇÃO À RECEITA TOTAL



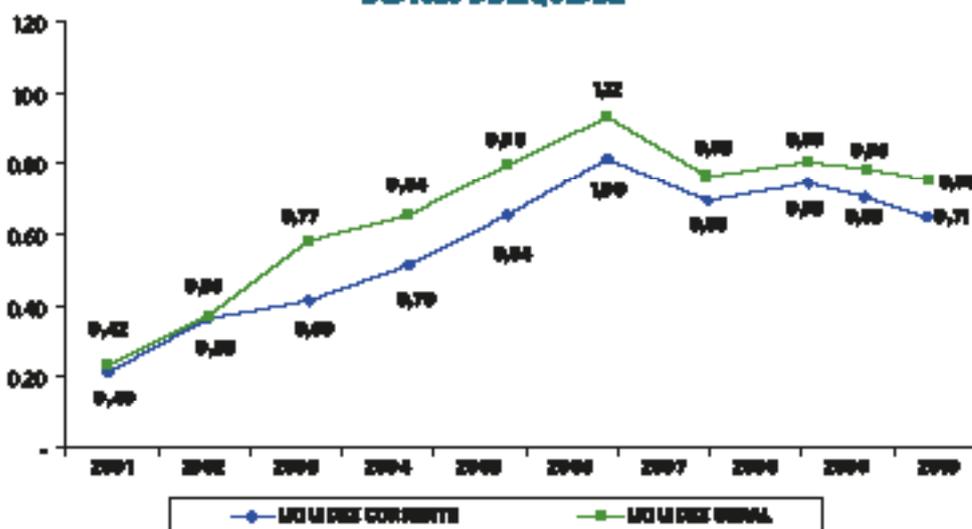
Comentários: O quadro acima mostra a distribuição da receita total líquida da Corporativa. Destacamos o percentual de 28,76% distribuído aos cooperados.

EVOLUÇÃO PERCENTUAL DO EMPENDIMENTO (EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS) EM RELAÇÃO AO PATRIMÔNIO LÍQUIDO



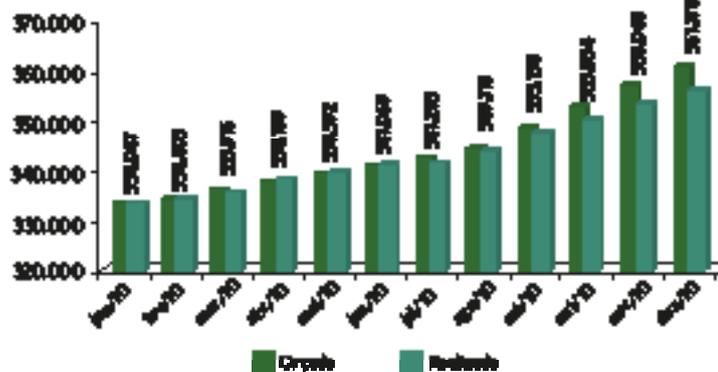
Com o título de longo prazo apenas 11,47% do seu Patrimônio Líquido, o valor total do empenhamento da Companhia com empréstimos e financiamentos no curto e longo prazos é de R\$ 14.525.654,68. Vale destacar que 50% desse montante foi constituído a longo prazo, em função da captação de recursos junto ao BNDES.

ÍNDICES DE LIQUIDEZ



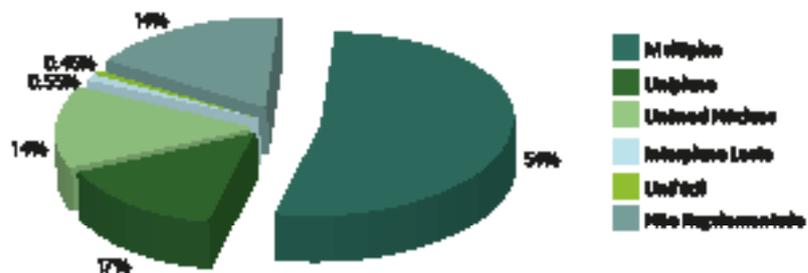
Com o título A Companhia apresenta índices de liquidez que indicam boa situação financeira e relação com o crédito desde 2007 em função do decisão da ANS em considerar os pontos de venda os valores das provisões de risco, prêmio e serviços.

CLIENTES UNIMED FORTALEZA

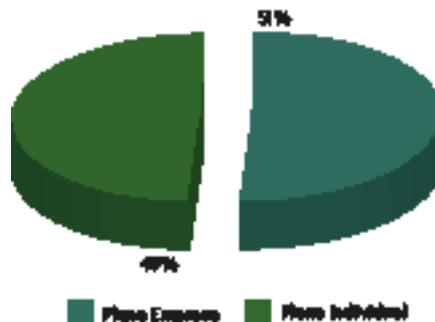


* Em agosto de 2010, a Unimed Fortaleza firmou parceria com a operadora de planos de saúde CASEC, onde, a partir desse mês, os beneficiários de sua empresa cliente CODEVASF passaram a utilizar a rede de atendimento da Unimed Fortaleza. A quantidade de beneficiários dessa parceria em dezembro/10 era de 5.250, totalizando 361.178 vidas atendidas.

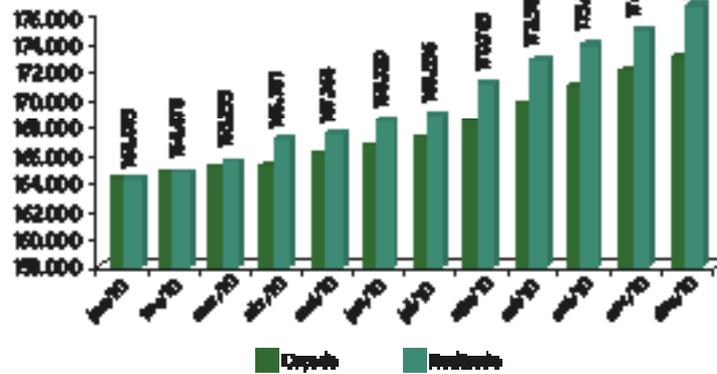
CLIENTES POR PLANO



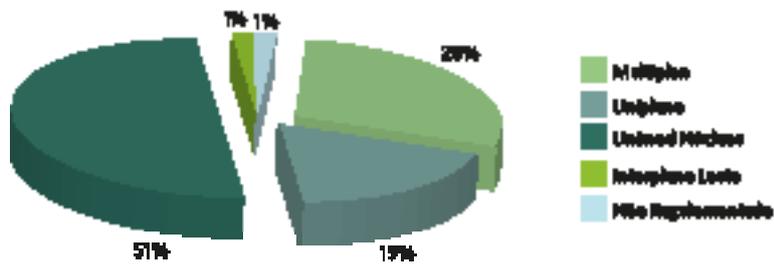
CLIENTES POR CONTRATAÇÃO



CLIENTES PESSOA FÍSICA



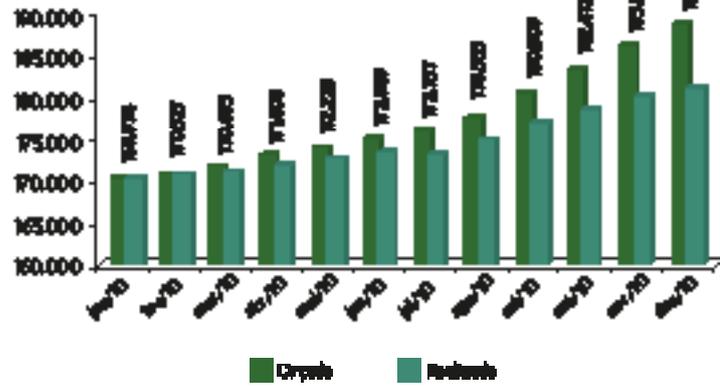
VENDAS POR PLANO



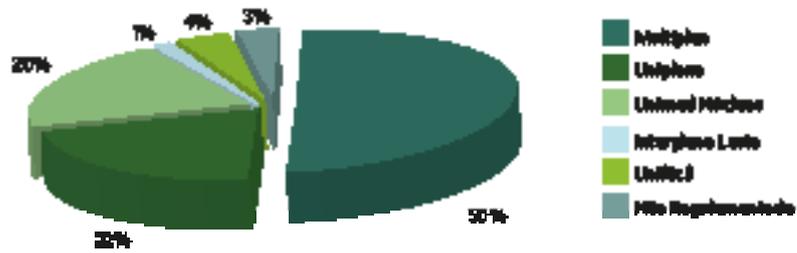
VENDAS POR EQUIPE



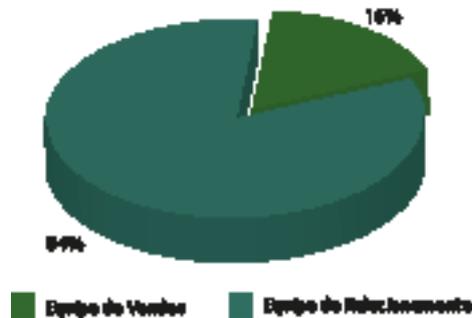
CIENTES PESSOA JURÍDICA

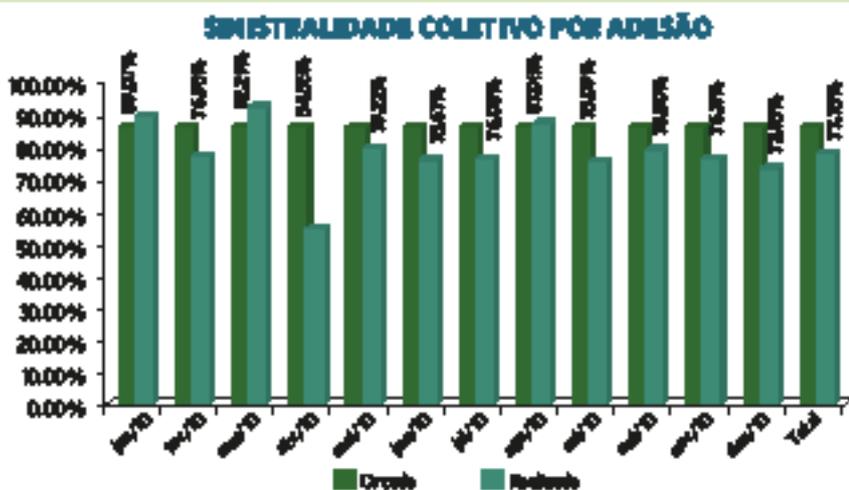
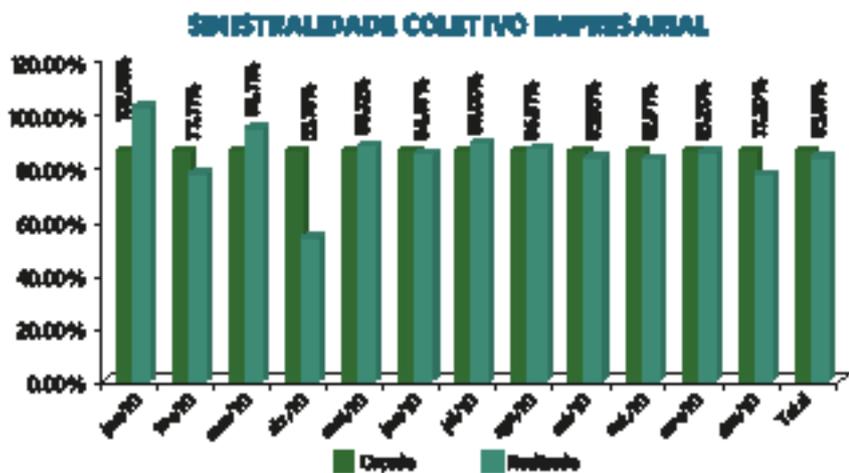
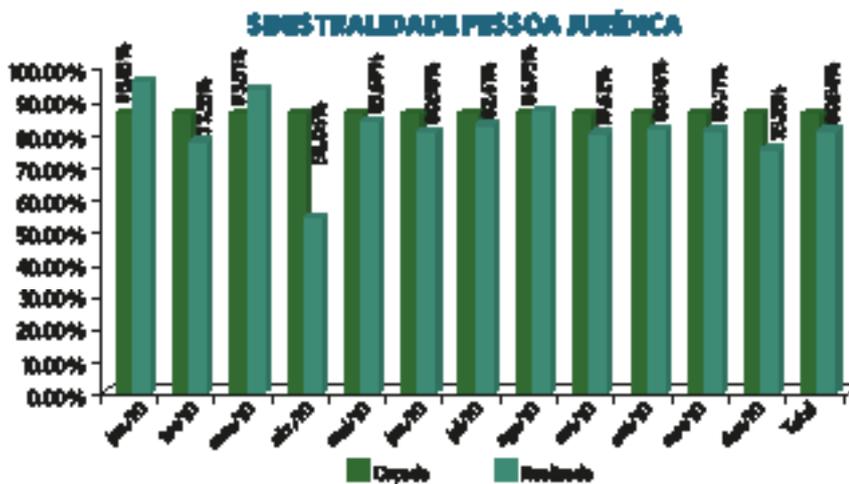


VENDAS POR PLANO

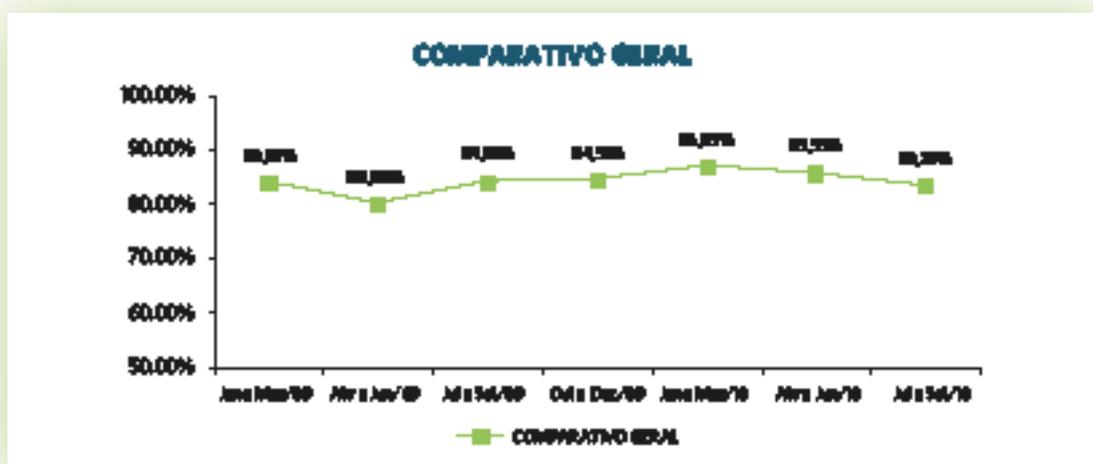


VENDAS POR EQUIPE





Pesquisa de satisfação



Evolução dos resultados

Ao final de 2010, conquistamos a marca de 3.679 médicos cooperados à Unimed Fortaleza, um crescimento de 1,15% em relação ao ano anterior. Em 2010 houve também o aumento do valor médio pago pela consulta em consultório, que chegou a R\$ 53,00.

Cooperados que utilizaram recursos do OPME

MÊS	QTDE.	VALOR
jan/10	2	2.700,00
fev/10	5	13.476,00
mar/10	14	170.618,46
abr/10	6	15.271,00
mai/10	4	16.045,00
jun/10	5	55.405,00
jul/10	12	58.924,00
ago/10	4	8.613,73
set/10	6	20.300,00
out/10	7	24.753,79
nov/10	10	31.690,00
dez/10	8	86.481,86
TOTAL	83	504.278,84

Cooperados beneficiados com reembolso

MÊS	QTDE.	VALOR
jan/10	10	7.805,40
fev/10	4	980,70
mar/10	6	2.333,78
abr/10	3	940,00
mai/10	20	24.040,48
jun/10	8	3.605,00
jul/10	6	5.991,78
ago/10	3	411,40
set/10	10	2.754,92
out/10	9	4.257,00
nov/10	9	5.138,22
dez/10	11	80.467,17
TOTAL	99	138.725,85

Férias remuneradas pagas

MÊS	QTDE.	VALOR
jan/10	114	445.806,57
fev/10	0	-
mar/10	53	238.081,84
abr/10	49	236.022,74
mai/10	52	235.333,19
jun/10	39	184.780,44
jul/10	87	372.751,57
ago/10	62	295.675,02
set/10	110	483.201,56
out/10	78	393.653,35
nov/10	83	410.098,53
dez/10	0	0
TOTAL	727	3.295.404,81

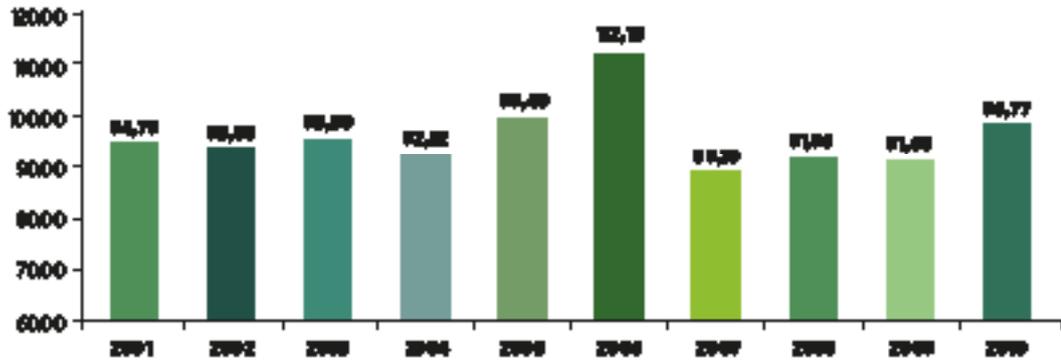
Inclusões no contrato Multimédico Plus

MÊS	QTDE.
jan/10	9
fev/10	18
mar/10	16
abr/10	9
mai/10	9
jun/10	16
jul/10	44
ago/10	3
set/10	14
out/10	8
nov/10	2
dez/10	4
TOTAL	152

Benefício da mensalidade gratuita no Multimédico Plus

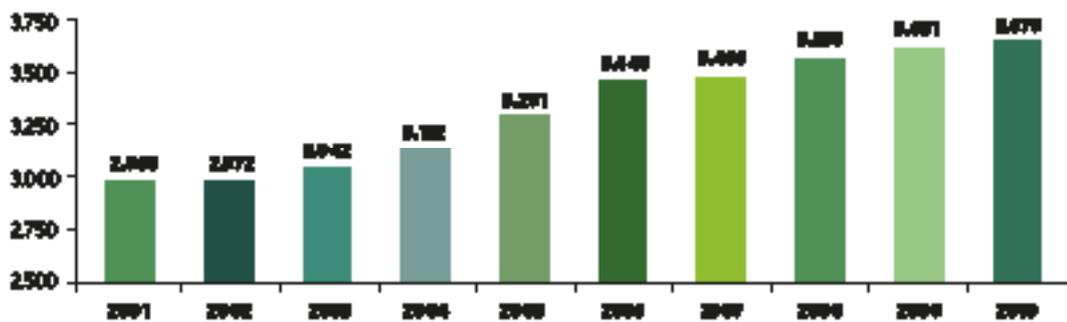
MÊS	QTDE.
jan/10	3
fev/10	5
mar/10	0
abr/10	6
mai/10	3
jun/10	1
jul/10	3
ago/10	5
set/10	2
out/10	1
nov/10	4
dez/10	0
TOTAL	33

EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE CLIENTES POR COOPERADO ATIVO



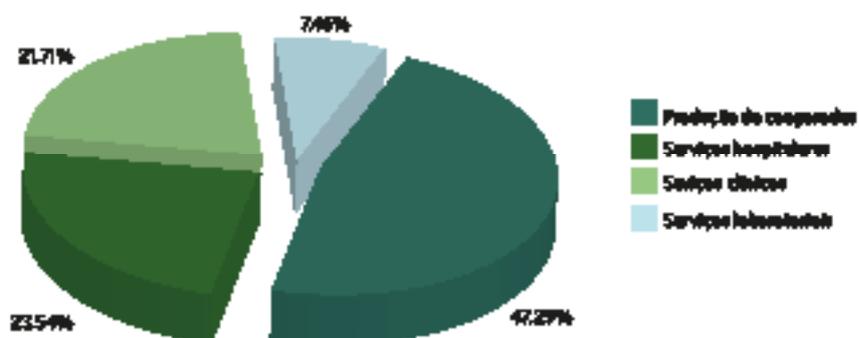
Comentário: Anualmente a Cooperativa adquire novos cooperados e, devido ao aumento do número de clientes, conseguimos manter uma média de 91 a 112 clientes por cooperado ativo.

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS



Comentário: A Unimed de Fortaleza oferece o melhor mercado de trabalho na Saúde Suplementar em nosso Estado.

PRODUÇÃO GLOBAL POR GRUPO DE PRESTADOR



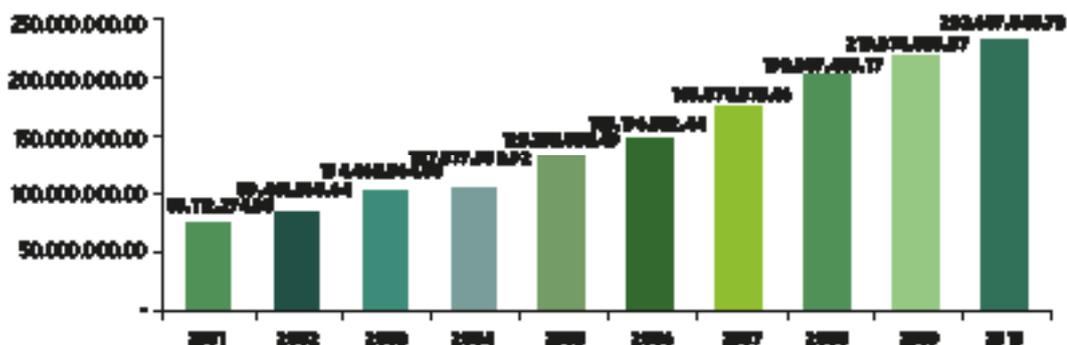
Comentários: A produção dos cooperados representa 47,29% do total da produção global da Cooperativa, o que demonstra o cumprimento de sua missão maior de valorizar a cooperação.

REMUNERAÇÃO MÉDIA DO COOPERADO ATIVO (EM REAIS)



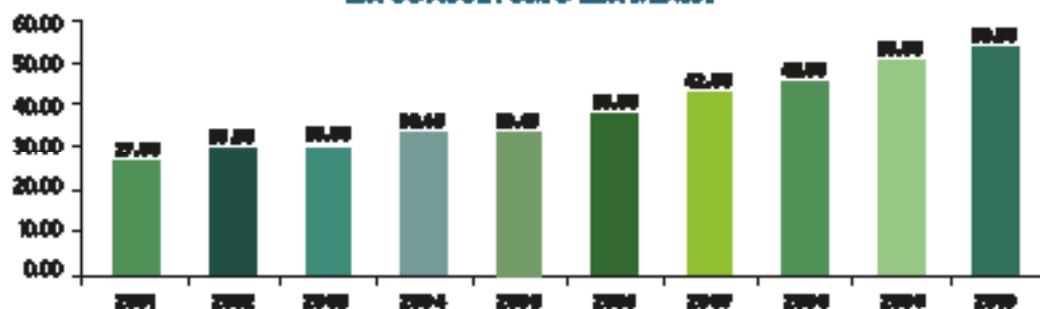
Comentários: Observamos um aumento de 7,16% na remuneração média do cooperado, refletindo a valorização contínua da atividade médica, já que esse aumento está superior à inflação do período.

EVOLUÇÃO DA PRODUÇÃO GLOBAL DOS MÉDICOS COOPERADOS (EM REAIS)

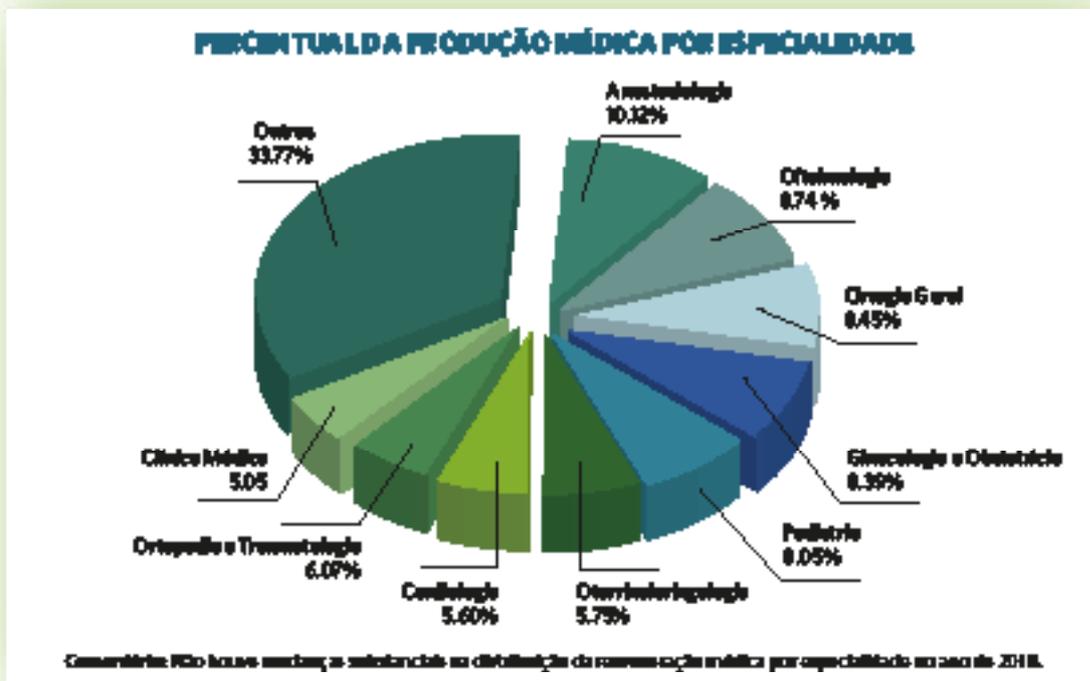
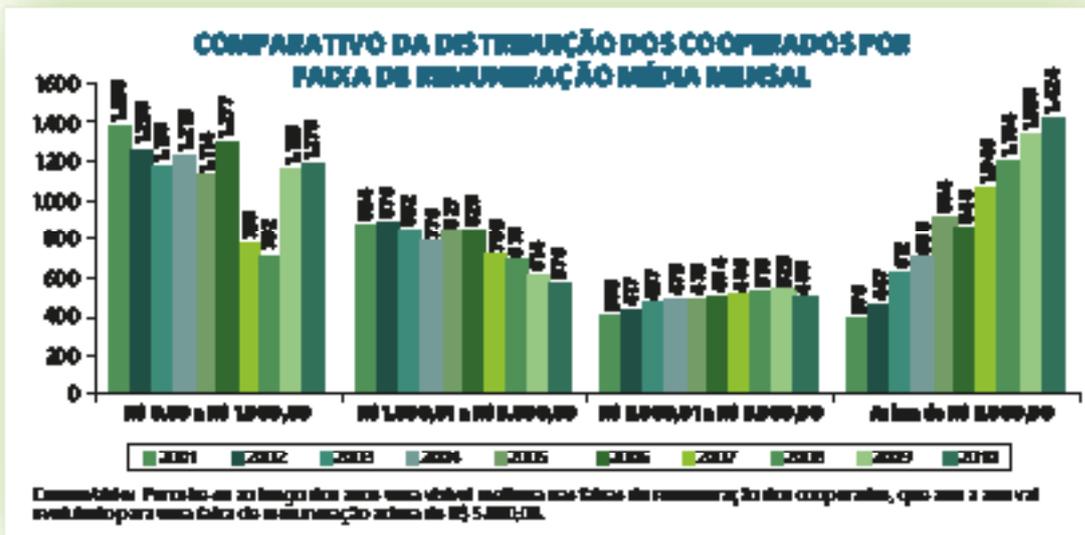


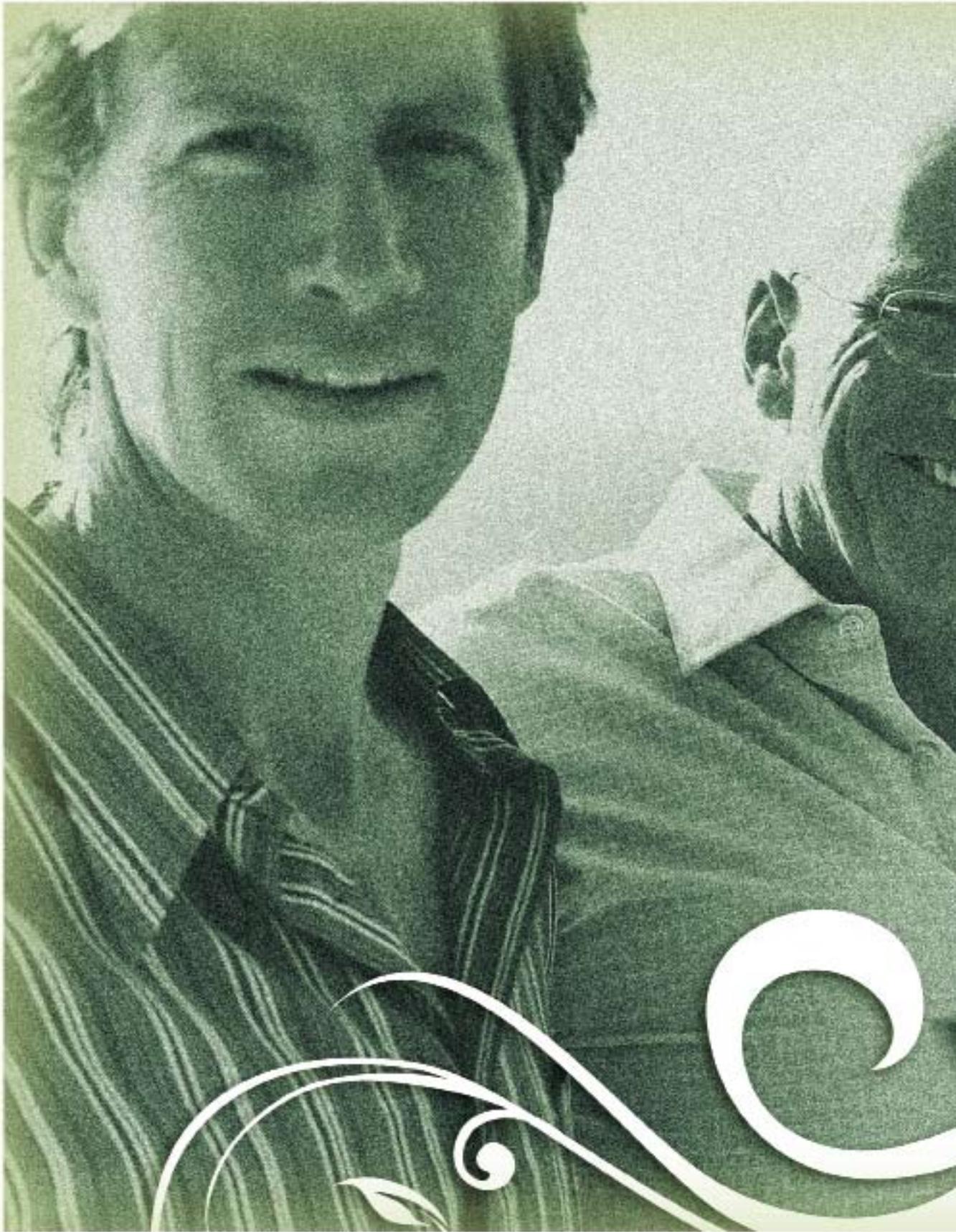
Comentário: A produção global das cooperativas vem apresentando aumento contínuo ao longo dos anos, reforçando um dos principais objetivos estratégicos, que é a valorização contínua do médico-cooperado.

EVOLUÇÃO DO VALOR PAGO AO COOPERADO PELA CONSULTA EM CONSULTÓRIO (EM REAIS)



Comentário: A Unimed Fortaleza continua valorizando o ato médico através do que é ofertado às especialidades médicas, a consulta.







6

RELACIONAMENTO
COM OS
COOPERADOS

Ética, cooperativismo, excelência na gestão, humildade, inovação, responsabilidade socioambiental e transparência são os valores com os quais a Unimed Fortaleza busca atuar. Uma instituição em que os próprios donos cuidam da saúde de seus associados, a Unimed Fortaleza prima por um relacionamento baseado na transparência e credibilidade com seus 3.679 cooperados.

Números que têm crescido a cada ano e refletem a confiança no trabalho desenvolvido. Em 2010, com vistas a renovar a relação com o cooperado, foram promovidas novas atividades e ampliadas aquelas já realizadas. Confira as principais ações.

Educação Cooperativista

Promovendo 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, a Coordenação de Educação Cooperativista proporciona atitudes que promovem a motivação, cooperação e satisfação dos cooperados, desde março de 2008, quando foi implantada.

Dentre as atividades realizadas, em 2010, destacam-se:

Jornada da Unimed Fortaleza

Com o objetivo de reunir os cooperados para uma prestação de contas das diretorias, no ano de 2010, aconteceram duas edições da Jornada Unimed Fortaleza. A IV Jornada da Unimed Fortaleza, em maio, no Marina Park Hotel, contou com a presença de 237 cooperados. Da quinta edição da Jornada da Unimed Fortaleza, realizada no final de outubro, participaram 208 médicos cooperados.



Bom Dia Cooperado

O Bom Dia Cooperado é um evento realizado pela Unimed Fortaleza com o intuito de comemorar os aniversariantes do período. Desta forma, em 2010, ocorreram seis eventos com a participação de 679 cooperados.



Programa “Conheça Sua Cooperativa”

Por meio do Programa, o cooperado é convidado a fazer uma visita à Unimed Fortaleza. Recebidos pelo presidente, Dr. Mairton Lucena, os médicos participam de uma apresentação sobre a Cooperativa e depois são direcionados a um *tour* por toda a sede administrativa. Em seguida, os cooperados seguem em um micro-ônibus por um *tour* ao HRU e a visita é encerrada 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 uma consulta. Foram realizadas cinco edições do programa, em 2010, totalizando a presença de 87 cooperados.

Universidade Unimed Fortaleza

Com o intuito de ampliar os conhecimentos dos médicos e de outros profissionais ligados à Cooperativa, a Universidade Unimed Fortaleza promoveu, em 2010, uma variedade de qualificações, com cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento, com vistas ao desenvolvimento profissional e à educação médica continuada.

Sendo assim, neste período, 2.637 médicos cooperados, dependentes, atendentes e outros profissionais da área da saúde, participaram de diversas ações de capacitação.

Médicos Cooperados

Em 2010, foram 658 médicos cooperados, 51 dependentes e 49 profissionais da área de saúde que participaram de diversas ações de capacitação.

- Formação de Conselheiros Fiscais
- Antibióticos
- A Leitura e Interpretação do Trabalho Científico
- Informática (módulos: windows, word, power point, excel, internet e outlook, access, corel draw e photoshop)
- Curso básico de Cooperativismo para Novos Cooperados
- Medicina baseada em evidências
- Comunicação oral – “Fale em público com eficácia” – Turmas I, II e III

- Pós-graduação em Auditoria para profissionais de Saúde – Turma IV
- Pós-graduação em Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde – Turma IV
- Fotografia digital – Turmas: I, II, III, IV e V
- Oratória intensiva – Turma: I
- Inglês regular
- Pós-graduação em Medicina Intensiva – Turma I

Para dar suporte à qualificação profissional do cooperado, a Universidade Unimed lançou, em agosto de 2010, o Portal de Pesquisa. Neste espaço exclusivo de pesquisa o médico pode ter acesso a um conteúdo de excelência, com textos recém-publicados pelas mais conceituadas editoras e sociedades científicas em todos os campos do conhecimento.

O Portal de Pesquisa é fruto de uma parceria com a *springerlink* e conta com 286 periódicos, voltados para as diversas especialidades, no site da Unimed Fortaleza (www.unimedfortaleza.com.br), as informações estão na área restrita ao médico cooperado, que pode acessar com seu login e senha.

Além disso, a Universidade Unimed firmou parceria com a Universidade Federal do Ceará, para realizar cursos de pós-graduação *lato sensu* em Auditoria para Profissionais da Saúde, Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde. Outra instituição de ensino

parceira foi a Faculdade Redentor, que por meio de um convênio com a Associação de Medicina Intensiva Brasileira (AMIB) realizou o curso de pós-graduação *lato sensu* em Medicina Intensiva.

Atendentes

Para as atendentes dos médicos cooperados, a Universidade Unimed realizou, em 2010, cursos de capacitação e treinamentos direcionados às atividades de consultório e ao sistema de operação das consultas. Participaram das ações 1.879 atendentes, nas seguintes atividades:

- Capacitação para atendentes de médicos cooperados, com 127 participantes, abordando, em cinco módulos, os temas:
 - módulo I - Biometria + Rotinas Administrativas e Organização no ambiente do trabalho;
 - módulo II - Excelência no atendimento e postura pessoal e profissional + oficina de maquiagem;
 - módulo III - Ouvidoria e Autorizações + Inteligência Emocional;
 - módulo IV - Medicina Preventiva + Saúde da Mulher + Dança de Salão.
- Capacitação sobre a Terminologia Unificada dos Sistemas de Saúde (TUSS), com 952 participantes.

O Encontro de Atendentes dos Médicos Cooperados da Unimed Fortaleza é outra atividade importante que a Cooperativa desenvolve com as atendentes. Na sexta edição do evento, cerca de 960 pessoas participaram de uma programação exclusiva. Promovido em janeiro, o 6º Encontro contou com palestras sobre atendimento, sorteios, distribuição de brindes, dança, show, desfile de moda e almoço comemorativo. Essa ação faz parte do Programa de Valorização e Motivação, que a Unimed Fortaleza mantém com as atendentes dos médicos. O projeto também oferece cursos ao longo do ano.



Apoio ao Cooperado

A Divisão de Apoio ao Médico Cooperado atua na interlocução das solicitações dos cooperados junto à Diretoria, Presidência ou qualquer setor da Cooperativa. A área orienta e esclarece os médicos e suas atendentes sobre a cobrança dos honorários de serviços. Além disso, recebe e encaminha ao Conselho Técnico currículos

para participar dos processos seletivos nas unidades da rede própria, como também realiza a recepção dos novos cooperados e seu cadastro na Cooperativa.

Consultoria Social

Um dos projetos mais importantes desenvolvidos pela Divisão de Apoio ao Cooperado, em 2010, foi o Projeto de Consultoria Social. O programa tem por objetivo orientar sobre os direitos sociais dos cooperados relacionados ao recebimento de valores do Instituto Nacional do Seguro Social e a contribuição para o Imposto de Renda. Para elaborar o projeto, foi necessário conhecer a legislação previdenciária, bem como o fluxo das demandas tanto no INSS quanto na Receita Federal.

A partir dessa investigação, o Apoio ao Cooperado pode orientar melhor o médico sobre seus direitos no que se refere a essas duas instituições. Há casos em que o cooperado pode ser beneficiado com licença remunerada pelo INSS, isenção do Imposto de Renda, saque do FGTS/PIS/PASEP, quitação de financiamento do sistema financeiro de habitação e isenção de ICMS/IPI. Além disso, o cônjuge do cooperado segurado pelo INSS pode receber uma pensão em caso de morte.

Dialogando com o Cooperado

Um dos princípios do cooperativismo é a transparência na gestão. Por essa razão, a Unimed Fortaleza mantém seus canais de comunicação com o cooperado, produzidos pela Assessoria de Comunicação, sempre atualizados com informações de interesse do médico. Veículos on-line e impressos compõem o escopo da comunicação com os associados.

Entre os canais disponíveis estão: Em Dia, informativo impresso bimestral; a área restrita do cooperado no Portal Unimed Fortaleza; o Saúde em Pauta, informativo semanal veiculado no jornal O Povo; e o CIAU É Notícia, informativo quinzenal destinado aos médicos que atendem no Centro Integrado de Atendimento Unimed.

A comunicação com o médico vai além da produção de informativos, pois atua também nos eventos destinados a este público, além de pautar a imprensa acerca dos assuntos mais interessantes da Unimed Fortaleza. A Assessoria de Comunicação agenda, junto com os jornalistas dos principais veículos da imprensa cearense, entrevistas com médicos cooperados sobre os mais diversos assuntos no tocante à saúde e à qualidade de vida.

Além das ações de comunicação, a Unimed Fortaleza promove também ações de relacionamento realizadas pelo Departamento de Marketing. São elas:

Dia do Médico

Em outubro de 2010, período em que se comemora o Dia do Médico, a Cooperativa promoveu a 4ª Corrida Unimed Fortaleza, que teve percurso de 4 km e 8 km para médico cooperado e para demais participantes. O evento, realizado no Parque do Cocó, foi sucesso de público e contou com a participação de 2.000 atletas, entre médicos e sociedade em geral. A Corrida Unimed Fortaleza já faz parte do calendário esportivo da Cidade.



Confraternização do Final do Ano

Tarantela, carnaval veneziano, cidade cenográfica, roupas típicas, além de delícias da culinária local. A confraternização de Natal da Unimed Fortaleza levou o cooperado para uma viagem pela Itália antiga. Com o apoio de patrocinadores, a Cooperativa preparou uma megafesta temática

para celebrar as realizações de 2010 com os médicos cooperados. "É Itália! Mamma Mia!" foi o tema do evento que aconteceu no dia 4 de dezembro, no La Maison Coliseu, com a participação do grupo de pop rock Jota Quest e a presença de mais de 3.000 pessoas.







7

RELACIONAMENTO
COM OS
COLABORADORES

A Unimed Fortaleza desenvolve estratégias e programas que estimulam, valorizam e reconhecem o trabalho desenvolvido pelos 2.263 colaboradores, nas diversas unidades de atendimento. As ações de relacionamento com o colaborador são realizadas pela Assessoria de Desenvolvimento Organizacional e, em 2010, o Programa de Desenvolvimento, voltado para gestores e colaboradores, utilizou diversas modalidades de capacitação. Tais como:

Cursos Presenciais

Capacitação com foco no desenvolvimento de habilidades técnicas e atualização profissional como: curso de Excel, português, treinamentos de processos, qualidade no atendimento, entre outros, com uma carga horária total de 22.055, em 2010.

Cursos on-line

Com objetivo de fortalecer a cultura de Educação a Distância, a Unimed Fortaleza, em parceria com a Catho Consultoria, promoveu 49 títulos de cursos de diversas áreas, por meio de metodologia interativa e acessível a todos os colaboradores. Em 2010, essa modalidade resultou uma carga horária de 10.846 horas no ano.

Oficinas

Esta modalidade de capacitação tem foco no desenvolvimento das competências profissionais adotadas pela Unimed Fortaleza, por meio de metodologia prática, com utilização de filmes, exercícios e leituras, com duração de quatro horas. Em 2010, essa modalidade resultou uma carga horária de 1.780 horas.



Rodas de Aprendizagem

Momento no qual é apresentado um artigo ou estudo de caso sobre tema relevante para trabalhar as competências da Unimed Fortaleza, por meio de leitura e discussão em grupo. Em 2010, essa modalidade gerou uma carga horária de 222 horas.

Educação Continuada

Investir na capacitação da força de trabalho é um dos pilares da Unimed Fortaleza, que, além do Programa de Desenvolvimento, realiza também os Programas de Educação Continuada. Cada projeto visa oportunizar

aos colaboradores o desenvolvimento das competências organizacionais da Unimed Fortaleza, com base nos três pilares da empresa moderna: estratégia, processos e pessoas.

Em 2010, a Educação Continuada promoveu o Semeando Saber, voltado para estagiários de nível médio e jovens aprendizes, e o Cultivando Saber, voltado para estagiários de nível superior, que resultaram uma carga horária de 680 horas. Já o Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL), realizado em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), em 2010, trouxe inovação em sua formatação.

O PDL foi promovido com base em três públicos-alvo: coordenadores, com capacitação no curso FORMACOOOP promovido pelo SESCOOP; gerentes, parceria do SESCOOP com Instituto FA7 e P&L consultoria, e os diretores e superintendentes, facilitado por professores do IBMEC.

Além do PDL, a diretoria da Unimed Fortaleza participou, em 2010, pela segunda vez, do curso de Desenvolvimento de Lideranças. O foco desse treinamento é aperfeiçoamento da gestão, com módulos que abordaram assuntos como: liderança empreendedora; negociação e tomada de decisão; gestão

estratégica e jogos de negócios. O total de líderes treinados soma 81, em 3.376 horas de treinamento.

Outra forma de contribuir para a qualificação dos colaboradores é a parceria firmada pela Unimed Fortaleza com faculdades da Cidade, para oferecer descontos em cursos de graduação e incentivo financeiro à pós-graduação. Essa ação gerou uma carga horária de 3.398 horas. Em 2010, foram realizadas 40.701 horas de capacitação na Cooperativa.

Carreiras e sucessão

Pelo terceiro ano consecutivo, a Cooperativa realizou a avaliação de desempenho de seus colaboradores. Todos os seus 2.287 colaboradores tiveram a oportunidade de ser avaliados por seus líderes, pares e subordinados. O processo de avaliação é todo realizado eletronicamente, o que permite ampla abrangência em toda a Cooperativa.

A avaliação de desempenho proporciona uma análise comportamental do colaborador. Ao final do processo, todos os colaboradores tiveram a oportunidade de receber *feedback* de seus gestores a respeito do seu desempenho, pontos fortes e pontos a desenvolver.

O resultado desta avaliação serve de base para as ações de capacitação nas quais os colaboradores devem estar inseridos. Em relação ao tema, também foi aprovado pela diretoria o começo da atualização salarial para os colaboradores. Inicialmente, foram priorizados os profissionais dos níveis técnicos e de gestão. Este aspecto foi de suma importância para fortalecer a profissionalização da Cooperativa e reter os talentos.

Programa de Estágio

A Unimed Fortaleza também foi destaque em seu programa de estágio, "Cultivando o Saber", Programa de Educação Continuada, desenvolvido pela ASDEN, cujo objetivo é oportunizar aos estagiários o desenvolvimento de suas competências organizacionais.



Projeto de Reconhecimento Melhores Práticas

No ano de 2010, a Cooperativa lançou o Projeto de Reconhecimento das Melhores

Práticas Assistenciais. Este projeto tem como objetivo promover o reconhecimento dos colaboradores da área assistencial do HRU, mediante critérios de competências previamente definidos e alinhados aos objetivos estratégicos da Cooperativa.

O projeto também incentiva o colaborador à melhoria contínua de suas práticas de trabalho, potencializando a competência e liderança das enfermeiras, além de fortalecer o vínculo entre colaborador e Cooperativa. No total, foram eleitos 33 colaboradores durante o ano e para a Confraternização de Natal foi realizada uma votação com os ganhadores.

Bem-estar, saúde e qualidade de vida

O ambiente de trabalho equilibrado e harmônico é essencial para o desenvolvimento de um profissional. Por essa razão, a Unimed Fortaleza busca construir um excelente local para se trabalhar. Como resultado das ações da Cooperativa para proporcionar um ambiente de trabalho cada vez melhor, a Unimed Fortaleza foi contemplada na pesquisa do Instituto *Great Place to Work* como uma das 25 melhores empresas para se trabalhar, do Estado do Ceará.

O Instituto *Great Place to Work* avalia as empresas em cinco dimensões: camaradagem, orgulho, credibilidade, respeito e imparcialidade. A Unimed Fortaleza foi reconhecida por seus colaboradores nas dimensões camaradagem, orgulho, credibilidade, respeito e imparcialidade. Os colaboradores se sentem apoiados em seu desenvolvimento profissional, reconhecidos e envolvidos em decisões importantes, orgulham-se do seu trabalho e da imagem e atuação da empresa na comunidade e no mercado.

Para esta eleição o *Great Place to Work* ouviu mais de 400 colaboradores em caráter sigiloso. As pessoas são selecionadas aleatoriamente pelo Instituto para o preenchimento do questionário, sem que haja nenhum envolvimento direto da área de Recursos Humanos. Além disso, houve a apreciação de um relatório com as ações desenvolvidas pela área de RH.

Bom Dia Colaborador

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



Oficinas de Relaxamento e Massoterapia

Considerando a necessidade 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, em parceria com a Aldeia Zen.



Parcerias do Bem

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

Confraternização de Natal dos Colaboradores



Pelo quinto ano, a Unimed Fortaleza realizou a Confraternização dos Colaboradores de todas as Unidades de Negócio. O evento aconteceu no Mucuripe Clube e contou com a participação de cerca de 2.994 pessoas, entre funcionários e seus familiares. Esse ano, os colaboradores comemoraram as conquistas do ano caracterizados como personagens dos desenhos animados.



Campanha Gentileza

Em 2010, a Unimed Fortaleza promoveu a Campanha da Gentileza, ação do projeto corporativo das 500 mil vidas, que contemplou um ciclo de palestras sobre a arte da gentileza para todos os colaboradores da Cooperativa, resultando em 46 turmas, 2.828 capacitados entre empregados e terceirizados treinados, perfazendo uma carga horária de 5.656 horas. Além dos treinamentos, a campanha interna contou ainda com peças de comunicação institucional produzidas pelo Departamento de Marketing, que traziam uma família em forma de desenho animado comentando sobre o tema da gentileza.



Dialogando com o colaborador

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. Por essa razão, a Cooperativa, por meio da Assessoria de Comunicação (ASCOM) mantém canais de comunicação interativos com os colaboradores, que divulgam a mensagem institucional em primeira mão.

A qualidade do trabalho de comunicação com o colaborador da Unimed Fortaleza foi atestada com reconhecimento nacional, no 5º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, anunciado na 39ª Convenção Nacional Unimed, em outubro de 2010. A Cooperativa disputou com Unimed de grande porte de todo o país e conquistou 2º lugar na categoria intranet. Conheça um pouco dos canais de comunicação disponíveis para o colaborador na Unimed Fortaleza.

Mídia de Elevador: lançada em fevereiro de 2009, a mídia de elevador está no HRU e na Sede, como mais uma oportunidade de manter o colaborador informado sobre as ações da Unimed Fortaleza. Realizada por meio de TVs de LCD nos elevadores, e operacionalizada pelo Departamento de Marketing, 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, seus comunicados podem ser atualizados em tempo real. Sua leitura é dinâmica, interativa e investimos em imagens atrativas que garantem 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. A ferramenta é operacionalizada pelo Departamento de Marketing e ASCOM.

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.



Somos uma das melhores
empresas para se trabalhar
porque valorizamos
nossos colaboradores.
Aliás, dedicamos este prêmio a eles.

afegan

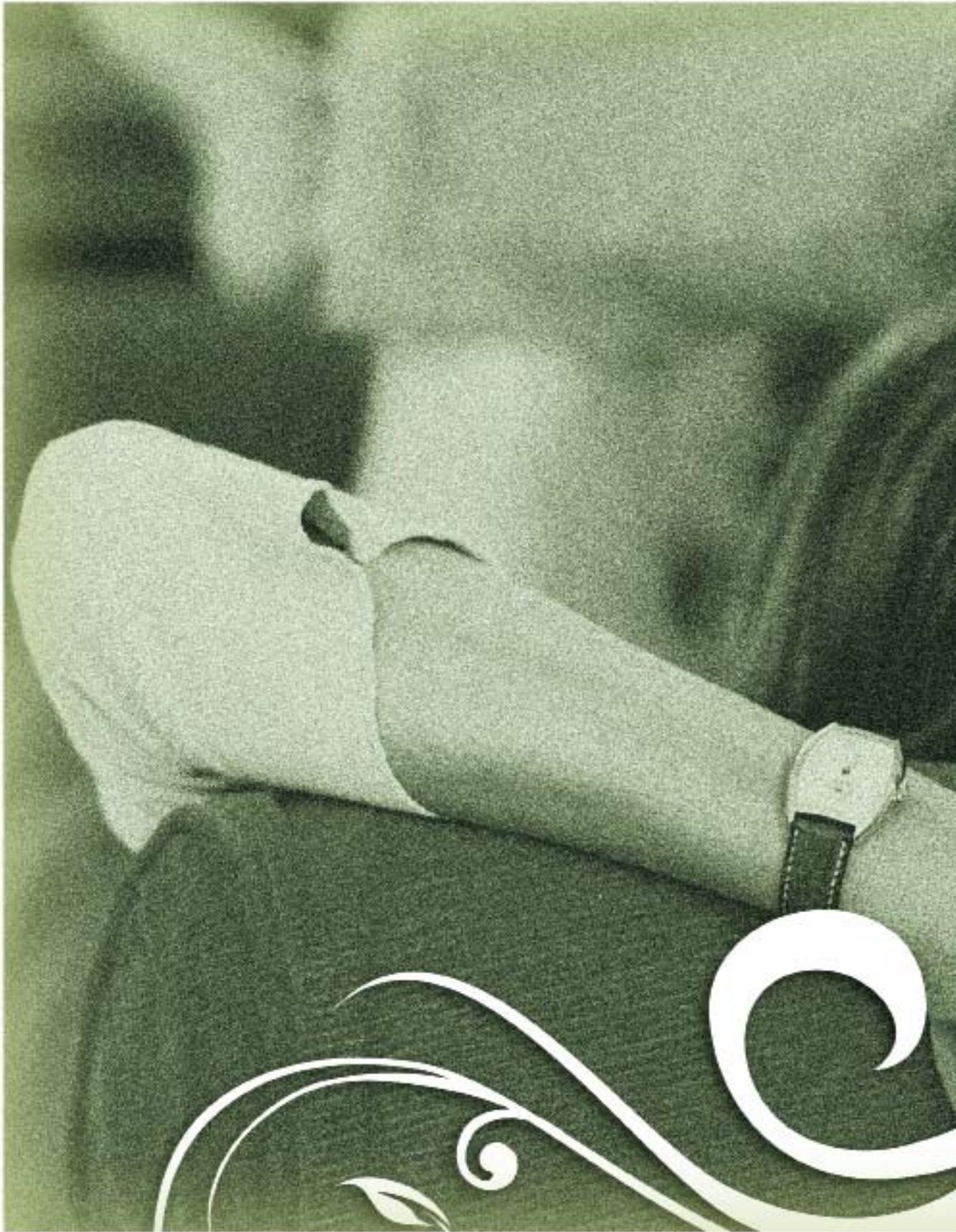
A Unimed Fortaleza foi eleita pelo *Great Place to Work Institute* uma das melhores empresas para se trabalhar no Estado do Ceará. Isso porque, para nós, satisfação não deve ser um privilégio apenas de quem é atendido. Mas também de quem está do outro lado, ajudando a cuidar da saúde de milhares de pessoas.

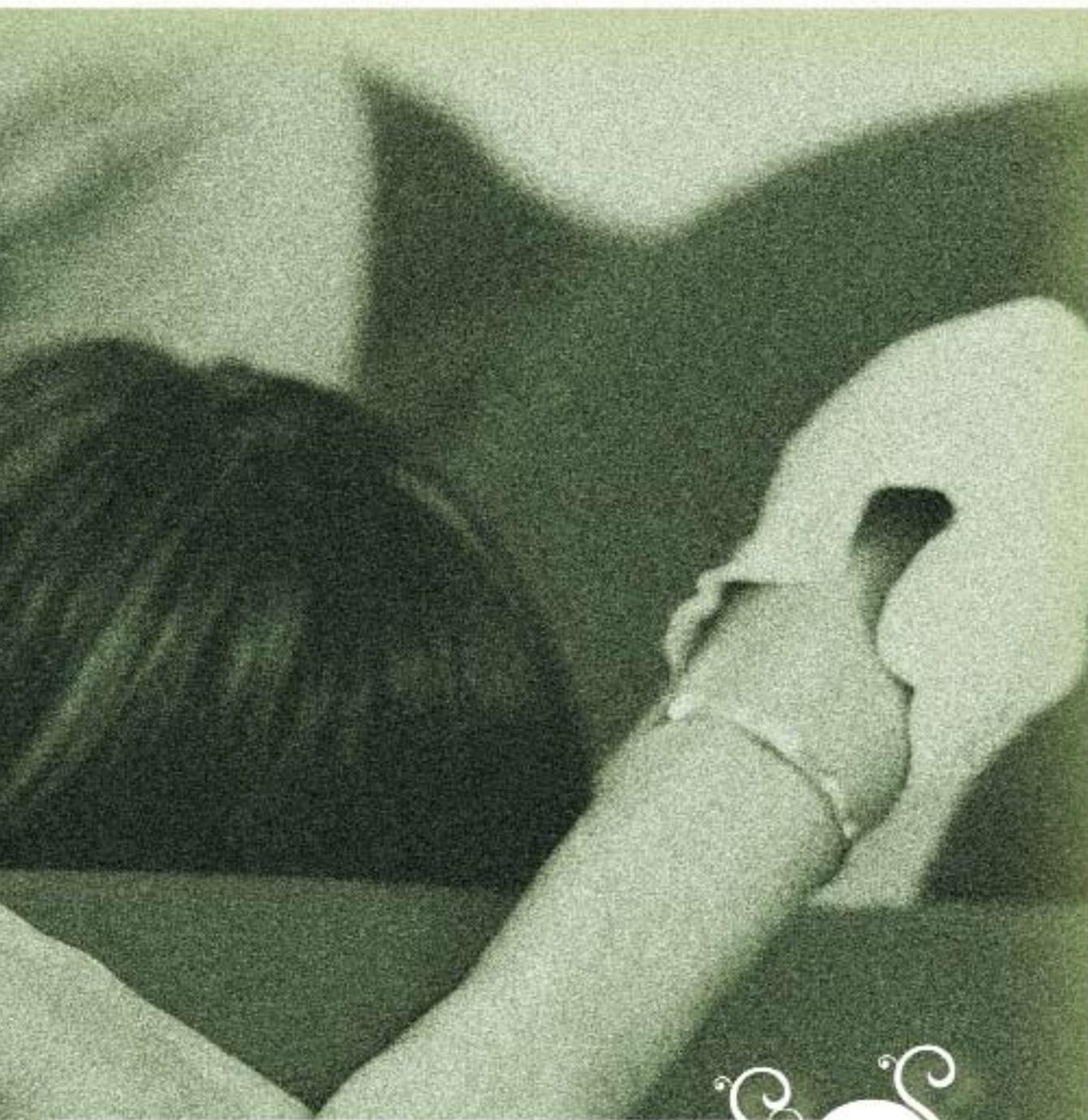
0800 275 1818

www.unimedfor.caixa.com.br



ANS nº 317.14-4





8

A UNIMED FORTALEZA
BUSCA O MELHOR
PARA SEUS CLIENTES

Com a missão de oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o médico cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade, a Unimed Fortaleza tem, a cada ano, fortalecido a relação de confiança, por meio da qualidade dos serviços oferecidos às 361.178 vidas atendidas.

Por essa razão a Cooperativa é a marca de Plano de Saúde mais lembrada no Estado, e o Hospital Regional Unimed é o primeiro lugar na categoria hospital particular, conforme publicou o Anuário do Ceará 2009-2010. Esses são reconhecimentos que demonstram a confiança dos clientes no trabalho desenvolvido pela Unimed Fortaleza, durante os trinta e três anos de serviços prestados ao povo cearense.

Desafiando o mercado

Para manter sua liderança no mercado de planos de saúde, a Unimed Fortaleza desenvolveu uma série de ações com o objetivo de conquistar, rentabilizar a carteira e reter clientes. Mas, para vencer os desafios de um mercado tão competitivo, a Cooperativa ampliou seus negócios, investindo em novos produtos e modificando sua estrutura comercial.

Com isso, em 2010, a Diretoria Comercial, setor responsável pelo desenvolvimento e comercialização de produtos, como também pela estrutura de atendimento ao cliente, realizou um conjunto de ações com vistas a aumentar a satisfação do cliente e manter a liderança da Cooperativa no mercado cearense de saúde suplementar.

Nesta etapa do Relatório de Gestão, apresentamos algumas informações sobre os projetos realizados pela Diretoria Comercial.

Pesquisas de mercado

A Unimed Fortaleza mantém, na estrutura do Departamento Comercial, o setor de Pesquisas que desenvolve uma metodologia adequada para a medição da satisfação dos clientes com o atendimento da Cooperativa. O setor é composto por uma equipe especializada na realização de pesquisas com clientes e análise de mercado, que direcionam a Cooperativa em suas ações comerciais.

Planejamento Comercial

A área subsidia a Diretoria Comercial acerca do planejamento e propostas de ações comerciais, orientando as ações de vendas, planejando parcerias com empresas, analisando as vendas, cancelamentos, ações de retenção, produtos e carteira de clientes. Além disso, o setor estuda e realiza a segmentação de clientes e prospecções de novos nichos de mercado.

Mercado e clientes

Entre as atribuições da área estão: análise da concorrência; comportamento do mercado e clientes; perfil de mercado com vistas às imposições da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); acompanhamento dos indicadores no Comitê de Satisfação do Cliente.

Criação de produtos

O setor é responsável por identificar, com base nos resultados das pesquisas feitas com o mercado, informações determinantes para o desenvolvimento de novos produtos ou reposicionamento de produtos existentes. Com essa perspectiva o setor também considera as necessidades dos clientes, para criação dos produtos de modo que haja um equilíbrio com os objetivos estratégicos da Unimed Fortaleza.

Entre os produtos criados e remodelados, em 2010, estão:

- Unifácil Empresarial
- Área Protegida
- Plano com Atendimento Regional



Vendas Varejo

No segmento de Vendas Varejo, a Unimed Fortaleza realizou uma série de ações para aumentar as vendas, como a contratação de novas lojas e reestruturação do canal de vendas terceirizado. Com essa perspectiva, no segundo semestre de 2010, a Cooperativa observou um potencial de vendas em Maracanaú, Caucaia e outros municípios.

Para concretizar essa ação, a Diretoria Comercial contratou três lojas e abriu quatro pontos de vendas. Com isso, observou-se que, aumentando a cobertura da área geográfica, a marca conquistaria maior visibilidade.



Nas lojas, foi implantado o Programa de Excelência dos Lojistas para melhorar o desempenho, o crescimento e o controle de gestão dos lojistas. Dessa ação, resultou o maior controle dos indicadores das lojas, a padronização, treinamento e preparo das equipes, a motivação nas premiações e o compromisso do lojista com suas responsabilidades.

Outra ação importante foi a implantação das novas regras de comissões. Para tanto, a norma de comissionamento foi revisada para melhorar o desempenho das vendas. Paralelo às novas regras de comissionamento, houve também a implementação das novas regras de estornos, para melhorias nos critérios dos lançamentos devidos e indevidos do comissionamento.

Outra atividade que conferiu mais agilidade aos processos da Diretoria Comercial foi o projeto de formalização das vendas. Neste projeto foram observadas as reais necessidades de documentos que devem ser apresentados por ocasião da contratação do plano de saúde, além da revisão dos critérios de encaminhamento para entrevista qualificada (ou pré-admissional).

Para que todas as ações citadas acima obtivessem resultado, a Diretoria Comercial definiu uma dinâmica de reestruturação da equipe interna. Com a oxigenação dos colaboradores, houve um aumento na produtividade e na qualificação dos vendedores. Promoveu-se ainda uma melhoria da tecnologia da informação, com a constituição de novas ferramentas de gestão, que tornou o processo de comercialização mais interativo.

Ainda nessa perspectiva de rentabilidade, o Projeto Odontologia agregou valor à marca Unimed Fortaleza, oferecendo novos benefícios para os clientes.



Relacionamento com o cliente empresarial

Durante todo o ano de 2010, a Unimed Fortaleza intensificou o relacionamento com seus clientes empresa, para ajustar os contratos deficitários, bem como potencializar dos demais clientes pessoa jurídica. Com essa perspectiva, a Diretoria Comercial, por meio de suas áreas, operacionalizou ações como mapeamento de processos, reajuste de metas e ações corretivas, entre outras.

Uma das áreas que operacionalizou mudanças foi o Controle de Reajustes Pessoa Jurídica, responsável por consolidar e enviar os reajustes a serem aplicados aos clientes corporativos e coletivos por Adesão para a Área de Faturamento. Em 2010 foi realizado o mapeamento de todo o processo de reajustes pela Assessoria de Desenvolvimento Organizacional, reduzindo assim o tempo médico para a entrega dos cálculos e implementação das negociações de reajustes.

Além disso, o setor elaborou um novo modelo de negociação dos reajustes, aplicado a empresas com negociações relevantes, o referido processo utiliza como critérios base a projeção atuarial da sinistralidade, a existência de usuários com probabilidade de custos elevados devido a existência de doenças crônicas, a inflação médica e os impactos de novos procedimentos no rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Ainda sob perspectiva da pessoa jurídica, o Comitê de Negociações acompanhou e analisou as empresas que estavam fora dos padrões de rentabilidade, como também intensificou o acompanhamento dos indicadores de custos assistenciais e demográficos de cada empresa cliente, obtendo sucesso na rentabilização dos resultados financeiros no primeiro ano de trabalho de 16% destas empresas. Como meta para 2011, a Diretoria Comercial estabeleceu o aumento da quantidade de empresas monitoradas.

Em março de 2010 foram finalizados todos os modelos de contratos de acordo com a ANS (Resoluções Normativas 195 e 196) e adequação dos contratos das empresas clientes. A Cooperativa deu início à readequação de todos os processos, por meio de um esforço concentrado de cumprimento da reconstrução de todos os clientes de acordo com o novo modelo.

Projeto Vendas para micro e pequenas empresas

Em 2010, a Unimed Fortaleza observou e avançou no mercado com foco no crescimento da carteira de clientes, especialmente no segmento das micro e pequenas empresas. Para estimular as vendas de Planos Coletivos Empresariais com número inferior a 29 colaboradores, a Cooperativa implantou o incentivo de vendas, buscando a conquista de uma maior participação neste nicho de mercado.

Para potencializar esse novo mercado a ser explorado pela Cooperativa, a Diretoria Comercial promoveu a reestruturação da equipe de vendas com foco na pessoa jurídica. Com uma equipe mais qualificada, as metas foram atingidas com excelência, bem como o crescimento na carteira de clientes empresariais.

Retenção de clientes e inclusão do Programa de Aposentados e Demitidos

Para chegar às 500 mil vidas, a Unimed Fortaleza não investe apenas na conquista de novos clientes, mas também na retenção. Essa ação é diária e requer um relacionamento



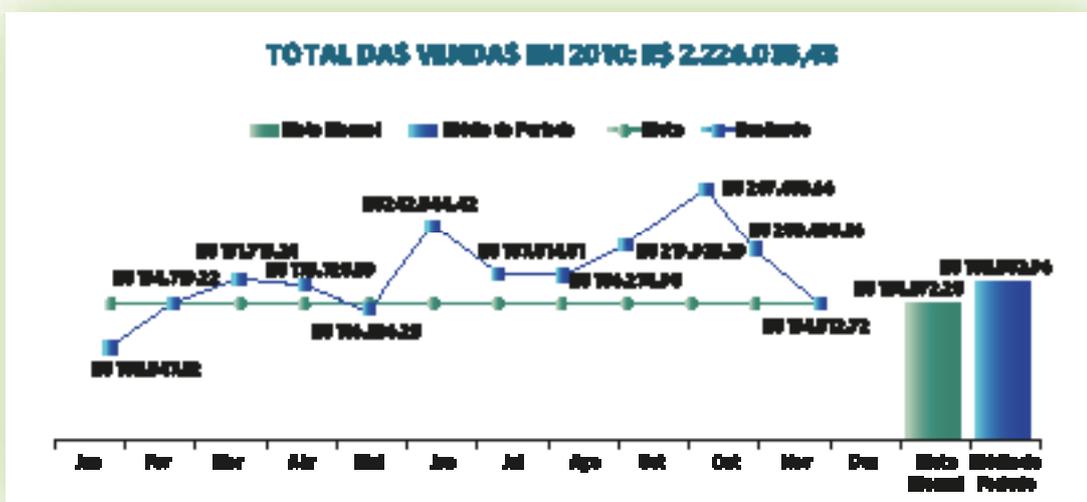
cuidadoso com os clientes pessoa física e jurídica. No caso das empresas, a Cooperativa estimula que o departamento de recursos humanos das empresas encaminhe os aposentados e demitidos para uma renegociação de seus planos.

A proposta é reter os clientes cancelados pelas empresas, por meio do Programa Aposentados e Demitidos, agindo no principal motivo do cancelamento do plano. Com o programa, a Cooperativa garante a permanência e a fidelização do cliente, além de ampliar o

relacionamento com os departamentos de recursos humanos.

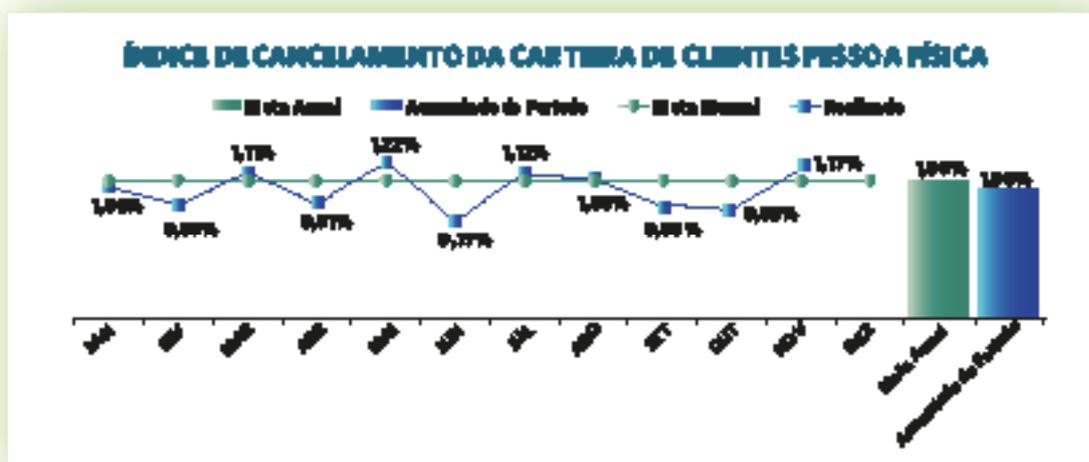
Atendimento ao cliente

Como ação de fidelização de clientes, a Central de Atendimento ao Cliente da Unimed Fortaleza, por meio da Diretoria Comercial, nas situações de limite contratual ou não cobertura, oferece a possibilidade de aquisição do procedimento médico ou hospitalar por um valor diferenciado. As facilidades de pagamento apresentadas e os resultados alcançados reforçam a garantia da satisfação dos clientes.



Sempre voltada para a retenção de seus clientes, a Diretoria Comercial disponibiliza diversas opções de plano para que caiba no orçamento do cliente. Desta forma, houve um baixo índice de cancelamentos

da carteira de Pessoa Física. Uma equipe de negociadores está sempre em treinamento para melhor oferecer aos clientes aquilo que vem ao encontro da sua necessidade.



Campanha de Reconquista de Clientes

Visando oportunizar o retorno de clientes, a Unimed Fortaleza, por meio da Diretoria Comercial, em 2010, implantou a primeira Campanha de Reconquista de Clientes.

Através de um perfil previamente selecionado, os clientes são acionados com propostas de retorno bem atraentes, inclusive com renegociação de suas dívidas.

Campanha Reconquista de Clientes Pessoa Física junho a dezembro 2010

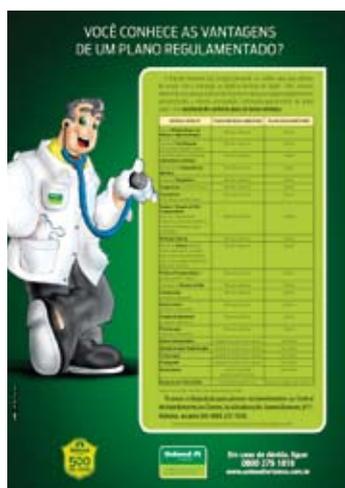
CLIENTES ACIONADOS	AGENDADOS	% DE AGENDADOS	RECONQUISTADOS	EFETIVIDADE
1.054	138	13,09%	82	7,78%
873	403	46,16%	149	17,07%
520	166	31,92%	76	14,62%
711	159	22,36%	98	13,78%
113	113	100%	113	100%
20	20	100%	20	100%
4	4	100%	4	100%
96	96	100%	50	52,08%
3.391	1.099	32,41%	592	17,46%

Projeto Migração de Planos Não Regulamentados

Voltado para um melhor atendimento das necessidades do cliente, a Diretoria Comercial implantou, a partir do mês de dezembro, o Projeto Migração de Clientes Pessoa Física, que oferece ao cliente de Plano Não Regulamentado a migração de seu plano com o aproveitamento de todas as suas carências e vantagens no ingresso ao novo contrato. No primeiro mês de implementação do projeto a cooperativa obteve sucesso na migração de 16,42% das pessoas contatadas. Para o primeiro trimestre de 2011 o projeto de migração será plenamente implementado visando maximizar os resultados desta importante ação de melhoria da rentabilidade da Cooperativa e redução de possibilidades de insatisfações de nossos clientes.

Clube de Vantagens Mais

Somente o cliente Unimed Fortaleza pode desfrutar dos benefícios oferecidos pelo



Clube de Vantagens Mais. Isto porque, por meio de parcerias com empresas de diversas categorias, a Cooperativa viabiliza uma série de benefícios e descontos em compras, lazer, estudos e viagens. São 50 empresas na Região com diversos tipos de descontos na aquisição de produtos e serviços.



Floriculturas, academias de ginástica, lojas de produtos naturais, restaurantes, cursos de idioma, agências de viagem, farmácias e muitos outros oferecem diversas vantagens aos clientes da Unimed Fortaleza. Para participar é muito simples, basta que o cliente tenha em mãos o seu cartão Unimed Fortaleza, juntamente com sua carteira de identidade.

As empresas credenciadas e os descontos estão sujeitos a alterações sem comunicação prévia aos clientes, então esteja atento à relação das empresas e benefícios, disponíveis no site da Unimed Fortaleza.

Marketing

No ano de 2010, o Departamento de Marketing participou com apoio ou patrocínio em mais de 200 eventos para a sociedade em geral, em ações com foco no médico e patrocínios diversos. Nesses eventos, a área comercial participou de grandes eventos, contribuindo para o aumento das vendas e a promoção institucional da Cooperativa.

Além da participação nos eventos do mercado, a Unimed Fortaleza mantém o Calendário Promocional, que são ações institucionais com foco nos clientes externos e internos. Por meio de palestras, ações promocionais de saúde e anúncios publicitários nos veículos de mídia, a Cooperativa trabalhou, em 2010, o Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Saúde, Dia das Mães, Dia do Cooperativismo, Dia dos Pais, Dia da Amamentação/ Aleitamento Materno, Dia do Médico, Dia Mundial de Luta contra o Câncer e Dia Internacional de Luta contra a AIDS.

Além dessas ações, a Unimed Fortaleza divulgou uma série de campanhas de mercado para fortalecer a marca e alavancar as vendas. Para tanto, a Cooperativa lançou a Campanha das 500 mil vidas, que tem como meta alcançar o número de 500 mil clientes até dezembro de 2013. Com isso,

as campanhas para o mercado abordaram os seguintes temas: das Mães, Copa do Mundo, dos Pais, das Crianças e do Natal.



Portal Unimed Fortaleza

Em 2010, a Unimed Fortaleza promoveu uma grande reformulação no Portal. Com isso, o site passou a contar com novos espaços e serviços mais interativos para clientes, cooperados, colaboradores e prestadores. Entre as novidades do novo Portal está o Simulador de Plano, no qual o cliente pode consultar de acordo com sua necessidade e receber uma proposta personalizada.

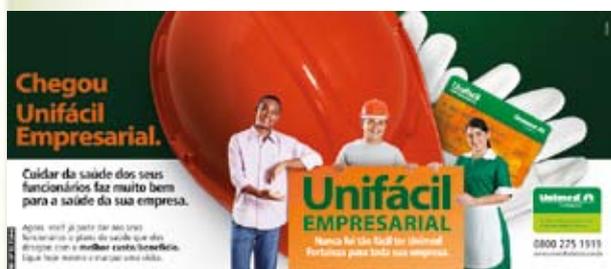
Nesse novo *layout* do Portal Unimed Fortaleza, a arquitetura da informação foi pensada de forma que o conteúdo ficasse bem mais organizado, melhorando assim a usabilidade e leitura, bem como a acessibilidade. Outro ponto forte dessa estrutura renovada é o guia rápido e fácil dos principais telefones da Cooperativa e os serviços voltados aos cooperados, como o Portal de Pesquisa e a alteração de dados cadastrais.

Além disso, é possível também ter acesso às notícias sobre a Cooperativa nos podcasts e no Canal Unimed, bem como aos seguintes serviços: solicitação de 2ª via de fatura e cartão; alteração do vencimento, laudo do laboratório Unimed Fortaleza, entre outros. Outra novidade é a versão exclusiva para acessar ao portal utilizando o Iphone.

Unifácil Empresarial

Ainda em 2010, a Cooperativa lançou um novo produto, o Unifácil Empresarial, que tem foco nos clientes empresa, com lançamento para empresários, em um evento na Federação da Indústria do Estado do Ceará (FIEC).

O Unifácil Empresarial tem foco em atender um perfil de cliente que a Unimed Fortaleza ainda não atendia. Outra estratégia para alcançar as 500 mil vidas foi a maior participação da área de relacionamento nos eventos internos empresariais, com peças exclusivas para as empresas e foco na importância das inclusões.



Campanha Atitude

No final de 2009, a Unimed Fortaleza viveu um momento de crescimento. Os números econômicos da Cooperativa e os resultados positivos em importantes premiações, na área médica e no setor empresarial, proporcionaram um movimento de expansão. Como resultado de tanta inovação, a Unimed Fortaleza sentiu a necessidade de dividir este sentimento com os médicos cooperados, clientes e sociedade.

A campanha publicitária Atitude, lançada no começo de 2010, teve como objetivo mobilizar toda a sociedade para hábitos de vida mais saudáveis, com incentivo à mudança para obtenção da qualidade de vida e prática esportiva.

Com o *slogan* "Inovação para você viver melhor", a Unimed Fortaleza destacou, mais uma vez, a importância de viver de forma mais saudável com atitudes positivas e mudança de hábitos. A ação foi realizada após o Réveillon, época em que as pessoas estão dispostas a realizar mudanças de vida, como também foi estratégica ao posicionar a Cooperativa como referência no segmento de saúde, utilizando as mídias locais TV, cinema, jornal,



abrigo de ônibus, spot de rádio, revista, internet, entre outros.

A boa receptividade da campanha contribuiu para o reconhecimento no Anuário do Ceará 2010-2011, divulgado em junho deste ano, como Top of Mind pela 8ª vez consecutiva. A Cooperativa teve um aumento de 26,61%, em relação ao ano anterior, atingindo 60,9% de lembrança entre as classes AB, superando o segundo colocado, que ficou com 26,4%.

Patrocínio ao futebol cearense

A Unimed Fortaleza incentiva e apoia o esporte amador e profissional por meio de parcerias com instituições como a Federação Cearense de Futebol.

Em 2010, a Cooperativa foi patrocinadora da Copa Unimed Fortaleza, torneio que deu ao time do Horizonte, o vencedor da competição, a oportunidade de ser um dos dois representantes cearenses na Copa do Brasil de 2011.



Marcas que eu gosto

Por meio de uma parceria entre o IPESPE e o jornal Diário do Nordeste, foi desenvolvido o estudo Marcas Que Eu Gosto 2010, apontando

aquelas que são preferidas pelos consumidores da cidade de Fortaleza, em 22 categorias de produtos e serviços. A pesquisa considerou três dos principais atributos de imagem de uma marca: qualidade, preço e tradição.

Dentre os planos de saúde da Capital, a Unimed Fortaleza destacou-se ao receber o 1º lugar na pesquisa Marcas que Eu Gosto 2010. A Cooperativa obteve 40% de preferência da população, na categoria Planos de Saúde.

500 Mil Vidas

Em 2010 foi lançado o projeto das 500 mil vidas, uma campanha institucional, com desdobramento interno e externo, para atingir o objetivo estratégico da Unimed Fortaleza, que

é chegar às 500 Mil Vidas até dezembro de 2013. Como parte dessa Campanha, a Cooperativa promoveu internamente a Campanha Gentileza, com palestras para todos os colaboradores. A

campanha interna contou com peças que traziam uma família em forma de desenho animado e um Manual da Gentileza. Além disso, todas as campanhas publicitárias da Unimed Fortaleza foram guiadas pelo objetivo das 500 Mil Vidas.



Campanhas Promocionais desenvolvidas em 2010



MÊS DAS MÃES



CAMPANHA DE VENDAS DA COPA DO MUNDO



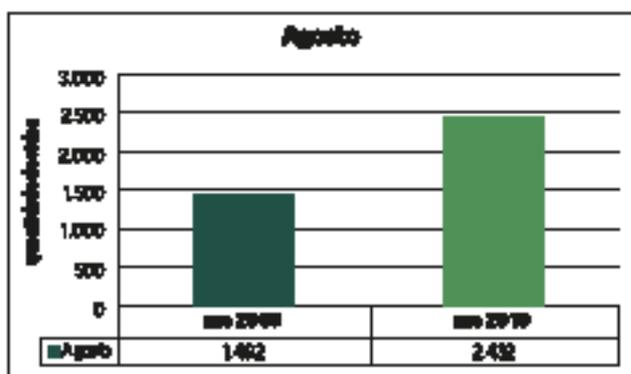
Unimed Fortaleza.
Aqui, você fica seguro de verdade.
No Mês dos Pais, só não vale segurar a emoção.

A partir de R\$ 47,53

Unimed's

0800 275 1919

CAMPANHA DO MÊS DOS PAIS



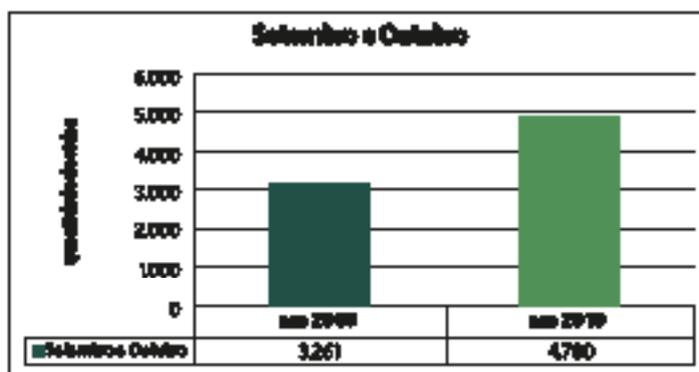
SEU FILHO VAI ADORAR, PELA DIVERSÃO E VOCÊ, PORQUE UNE O ÚTIL AO AGRADÁVEL: O MELHOR PLANO, PELO MELHOR PREÇO.

Planos Mês dos Crianças, 26 por mês, permitem que você garanta a saúde e o bem-estar de seu filho pagando apenas R\$ 26,00.

Unimed's

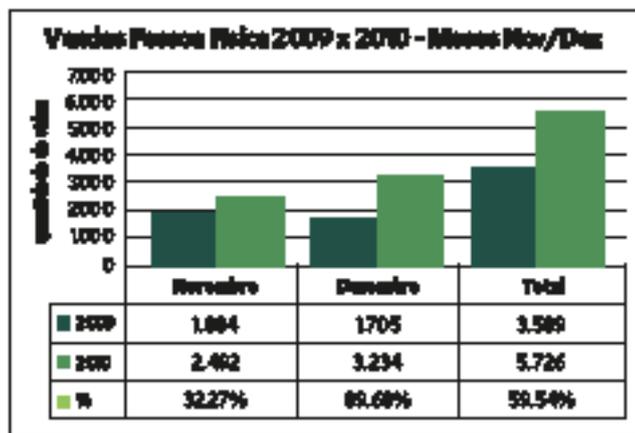
Cobertura para até 2 crianças e exames simples.
Planos a partir de R\$ 47,50

CAMPANHA MÊS DAS CRIANÇAS





CAMPANHA DE NATAL





Linha Verde

Com vistas a melhorar constantemente a qualidade dos serviços oferecidos aos cooperados e clientes, em 2010, a Unimed Fortaleza reformulou e melhorou a atuação da Linha Verde, que funciona como um canal aberto para

autorização de procedimentos médicos e laboratoriais.

A inovação constitui-se com a implantação de um novo setor e investimentos em *softwares* e equipamentos. A operacionalização do sistema disponível iniciou com a instalação de scanners nos laboratórios e clínicas, pelos quais os exames e solicitações serão digitalizados e encaminhados para a Linha Verde, pela internet. Este será recebido diretamente pela equipe da Cooperativa, que envia o retorno.

Desta forma, o diálogo é realizado sem o intermédio da empresa de *call center*, aproximando os envolvidos e tornando o retorno ainda mais rápido e eficaz.

A novidade, entretanto, não extingue o atendimento pelo telefone 0800 275 1818, disponível 24 horas, sete dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados,

como também o número exclusivo para clientes com deficiência auditiva: 0800 286 2020.

Ouvidoria Unimed Fortaleza

A Ouvidoria desenvolve atividades de intermediação e assessoramento, considerando as reclamações, críticas e elogios que recebe dos interessados que já buscaram atendimento nos canais convencionais e ainda procuram uma solução dentro do âmbito da empresa. Tratar das manifestações significa identificar, isoladamente ou de forma combinada, problemas com produtos, falhas de recursos humanos, funcionamento de equipamentos, processos ou sistemas informatizados.

Por meio de um processo analítico das manifestações, oportunamente são efetuadas recomendações que visam intervir diretamente na origem ou na causa do problema. Em suma, é uma oportunidade de conhecer quais aspectos de seus serviços podem ser melhorados e atuar na satisfação dos *stakeholders*.

Durante o ano de 2010, a Ouvidoria desenvolveu diversos estudos, iniciados em 2009. Ao definir a demanda que envolve o seu trabalho, começou um processo de análise para novas classificações das manifestações e de indicadores estratégicos.

Também passou a receber demandas encaminhadas pela Agência Nacional de Saúde (ANS), por meio de Notificação de Investigação Preliminar. Ao criar este projeto, a ANS resolveu intermediar as reclamações relativas às negativas de atendimento, evitando a abertura de processos administrativos.

Manifestações

Em 2010, as manifestações passaram a ser classificadas sob novos conceitos, como é possível verificar abaixo:

- **Reclamação:** apresenta indícios de falhas ou irregularidades no cumprimento de processos, normas e obrigações por parte da Unimed Fortaleza;
- **Crítica:** insatisfação em relação às ações, normas ou processos adotados pela Cooperativa, pela rede credenciada ou por parceiros, ainda que em acordo com dispositivos legais, e que não contém demanda de atendimento;
- **Solicitação:** embora possa apresentar indícios de insatisfação, necessariamente contém requerimento de atendimento, de informação ou de acesso aos serviços da Cooperativa, ficando a cargo de áreas responsáveis;
- **Elogio:** aprovação, satisfação ou agradecimento para com serviços, decisões, procedimentos e desempenho da Cooperativa, rede credenciada ou parceiros.

A Ouvidoria atendeu o total de 1.091 manifestações durante o ano de 2010. Mais da metade das manifestações cadastradas foram reclamações (51,2%), enquanto o restante corresponde a críticas (34,7%), solicitações (11,8%) e elogios (2,2%), como pode ser observado na tabela a seguir:

Tipo de Manifestação	Qtd.	%
Reclamação	559	51,2%
Crítica	379	34,7%
Solicitação	129	11,8%
Elogio	24	2,3%
TOTAL	1.091	100%

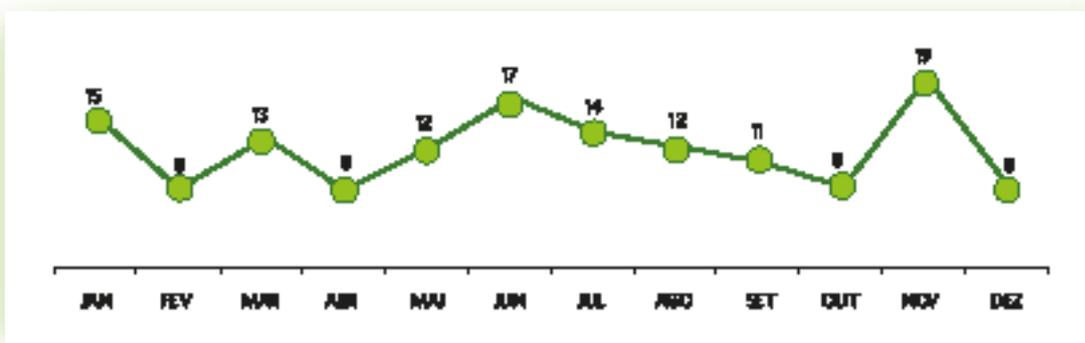
Acompanhamento mensal

Em comparação com o ano de 2009, houve uma redução na demanda de 35,4%, em função da definição dos tipos de atendimento de responsabilidade da Ouvidoria que, desde o segundo semestre de 2010, deixou de tratar manifestações de clientes, que não constituem a natureza das atividades da área.

Programa Notificação de Investigação Preliminar (NIP)

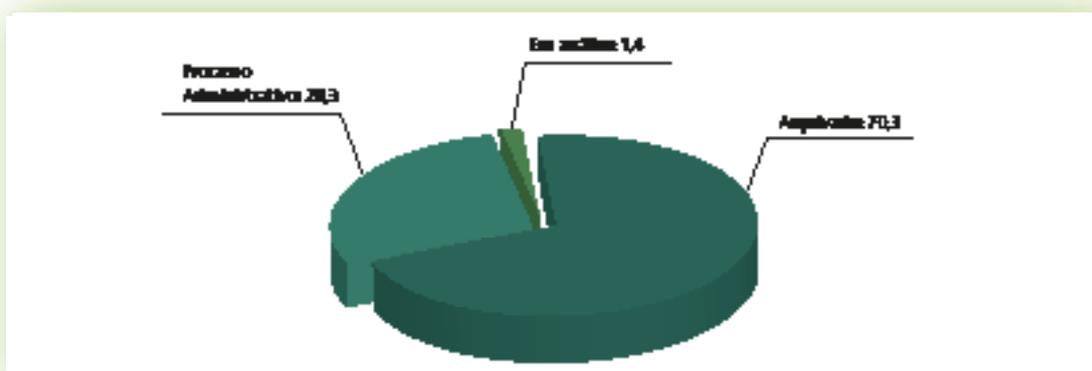
Iniciado em janeiro de 2010, o NIP foi instituído oficialmente somente em agosto, por meio da Resolução Normativa 226. Sempre que o consumidor registra reclamação referente à

negativa de atendimento pela Operadora, a ANS faz uso desse mecanismo para compreensão do ocorrido dentro do prazo máximo de cinco dias úteis. Em 2010, a Ouvidoria recebeu 145 notificações.



A operação do projeto, uma parceria entre Ouvidoria e Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza (ASJUR), ofereceu de imediato benefício para a Cooperativa. Cerca de 70,3% da demanda analisada pela ANS foi arquivada, o que, anteriormente, resultaria

em abertura de processo administrativo, ficando a operadora submetida ao risco da penalização através de multas. Apenas 28,3% tornaram-se processos administrativos. Do total de notificações, 1,4% ainda estão em análise pela ANS.

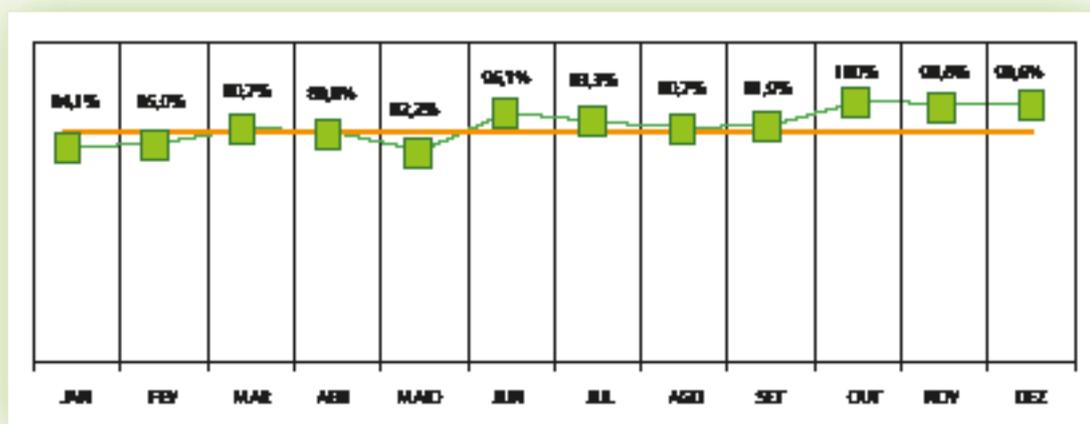


Indicadores

Indicador de Resolubilidade da Ouvidoria (IRO):

O Índice de Resolubilidade da Ouvidoria é um indicador de desempenho da Cooperativa como um todo, pois avalia o percentual de manifestações atendidas e finalizadas dentro de cinco dias úteis, este é o prazo convencional estabelecido. A meta estratégica em 2010 é de 90% de resolubilidade, dentro desse prazo; foi elevada em relação a 2009, que era de 80%.

O gráfico a seguir mostra que foi possível alcançar a média anual de 91,7% de resolubilidade das manifestações recebidas, em até cinco dias úteis. Isso foi possível porque, a partir do segundo semestre, definiu-se a demanda da Ouvidoria, e a equipe focou atenção numa demanda exclusiva, favorecendo a prontidão no controle e celeridade nos resultados.



Dialogando 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.



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.

O Estado/ Caderno Linha Azul - 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.

Rede Própria

A Unimed Fortaleza dispõe de uma rede própria estruturada para atender os clientes da Operadora. Fazem parte das unidades de negócio o Hospital Regional Unimed, o Centro Integrado de Atendimento Unimed, o Laboratório Unimed, a Medicina Preventiva, Unimed Lar, Terapias Assistenciais, Unimed Urgente e Pronto Atendimento e Emergência.

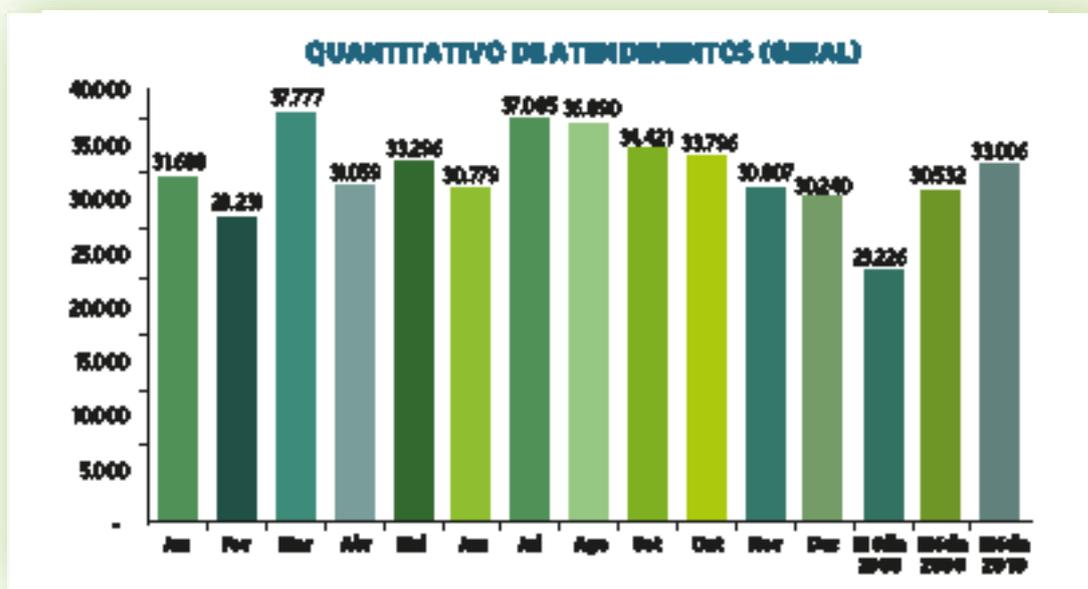
Centro Integrado de Atendimento Unimed (CIAU)

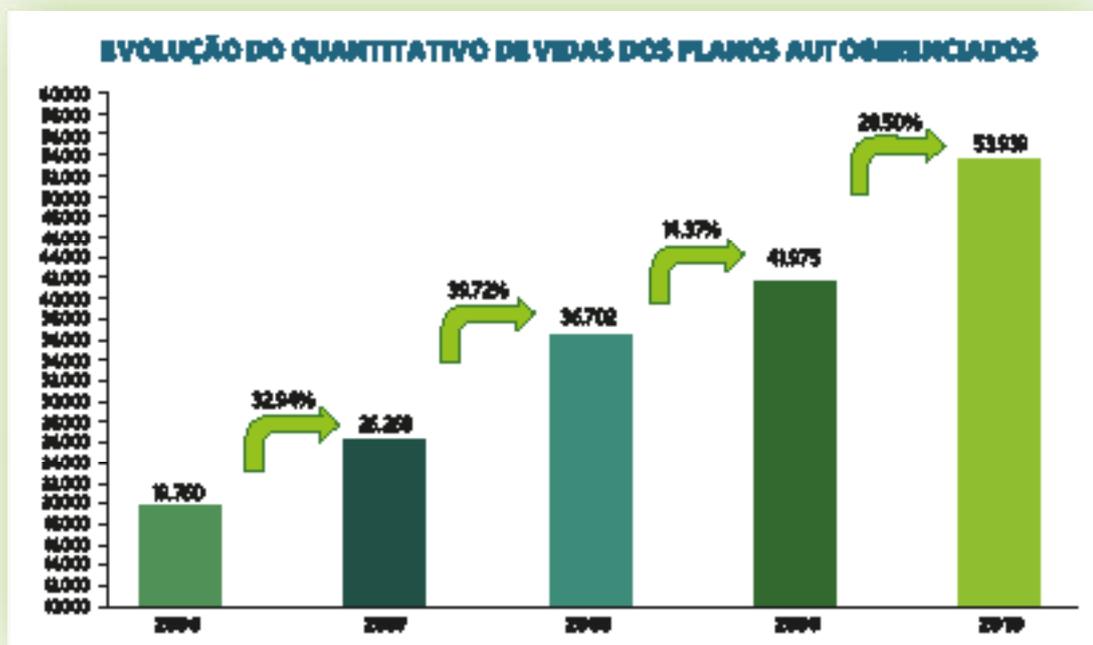
O Centro Integrado de Atendimento Unimed (CIAU) possui cinco unidades localizadas em pontos estratégicos da Região Metropolitana de Fortaleza, para descentralizar os atendimentos administrativos e assistenciais aos clientes, propiciando conforto e comodidade. As unidades dos CIAUs ficam na Bezerra de Menezes, Parangaba, Aldeota, Oliveira Paiva e Maracanaú.

O CIAU Bezerra de Menezes completou dez anos em novembro de 2010. Sua inauguração marcou a inserção da Unimed Fortaleza no segmento dos planos autogerenciados, que contabiliza 53.939 usuários, sendo 64% representados por

Com ações promovidas de forma contínua foram realizados:

- 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 as solicitações demandadas de tal forma a atingir os objetivos estratégicos da Cooperativa;
- Acompanhamento dos indicadores de performance dos cooperados;
- Acompanhamento dos indicadores de utilização das unidades, custos dos atendimentos e tempo de marcação das consultas;
- Controle orçamentário rigoroso.





Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva fornece orientações preventivas aos clientes, contribuindo para mudanças de hábitos e estilo de vida, e favorece a manutenção da saúde. Em 2010, a unidade realizou diversas atividades. Conheça um pouco mais sobre este trabalho:

Avaliações Individuais – Foram realizadas 949, conforme tabela abaixo:

NUTRICIONISTA	410
PSICÓLOGO	499
MÉDICO	40

Telemonitoramento – Programa Saúde

Mais – Gerenciamento de doentes crônicos por contato telefônico mensal, totalizando 10.681 clientes monitorados entre fevereiro de 2008 e dezembro de 2010. Atualmente, 8.007 clientes são monitorados, com a realização de 261 visitas domiciliares.

Gerenciamento Intensivo de Saúde – GIS

Atua como uma consultoria multidisciplinar em saúde, para 180 clientes instáveis do Programa Saúde Mais, por meio de ligações telefônicas e contatos presenciais, com a realização de 126 visitas domiciliares.

Módulos em Saúde – Encontros com duração de aproximadamente uma hora, realizados três vezes por semana, abordando temas de saúde, contou com 1.583 clientes atendidos, até dezembro de 2010.

Grupos Operativos/Educativos/Oficinas

– Sobrepeso e Obesidade Infantil e Juvenil (crianças de 7 a 18 anos), Sobrepeso e Obesidade grau I adulto, Obesidade mórbida adulta, Mais Vida (clientes portadores de Insuficiência Coronariana), Hipertensão Arterial, Diabetes, Depressão, Tabagismo, Doenças respiratórias crônicas e oficina para gestantes.

GRUPOS / OFICINAS	Nº DE GRUPOS CONCLUÍDOS	TOTAL DE CLIENTES ATENDIDOS EM GRUPOS
Sobrepeso/Obesidade Adulta (Pense Bem)	23	745
Sobrepeso/Obesidade Infantil (Cresça Bem)	12	226
Hipertensão (Superart)	12	152
Diabetes (Good)	15	265
Diabetes/ Hipertensão (Supergood)	***	86
Tabagismo (Ares)	13	117
Doenças Respiratórias Crônicas (Respirar)	8	56
Depressão (Dez)	12	163
Insuficiência Coronariana (Mais Vida)	5	96
Obesidade Grave Adulta (Repensar)	***	215
Gestantes	13	138
Diabetes Tipo 1 Infantil	1	13
TOTAL	114	2272



Mais Saúde na Empresa – Acompanhamento mensal sistemático de 51 empresas de alta sinistralidade, como também desenvolvimento de atividades em empresas clientes, como palestras, módulos, oficinas, grupos, participação em SIPATs e Semanas da Saúde. No total, foram 154 empresas atendidas, até o mês de dezembro de 2010.



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

SERVIÇOS	QUANTIDADE/AÇÕES	TOTAL DE CLIENTES
Palestras educativas	177	9200
Aferição de pressão arterial	67	3240
Cálculo e avaliação do IMC	56	2864
Aplicação de Teste de qualidade de vida	3	277
Aplicação de Teste de estresse	5	451
Aferição de glicemia capilar	7	577
Vacinas	***	1941

Prevenção em Destaque

Em 2010, a Medicina Preventiva tornou-se referência para o Sistema Unimed, tanto que os gestores da unidade foram convidados para apresentar alguns casos e projetos no Seminário da Central Nacional Unimed, realizado em março de 2010. Em outra oportunidade, a MedPrev participou da reunião do Comitê de Medicina Preventiva para apresentar seus indicadores, em Foz do Iguaçu, no SUESPAR, a convite da Federação do Paraná, em junho de 2010.

A unidade também foi destaque no IQPC – *Internacional Quality & Productivity Center* – Gestão de Doenças Crônicas, evento internacional no qual a Unimed Fortaleza pode, ao lado de experiências internacionais, mostrar seus resultados. A Medicina Preventiva rece-

beu também a visita de representantes das Unimeds de Natal, Caruaru, Maceió, São Luís e Teresina, que vieram conhecer as experiências exitosas.

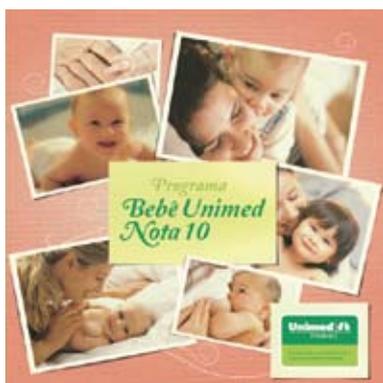
Sensibilização dos cooperados

Por meio da Medicina Preventiva, foram sensibilizados 1.200 cooperados, por e-mail, correspondências ou ações presenciais, em relação aos serviços realizados pela unidade. É fundamental que o cooperado conheça as ações da Medicina Preventiva, porque elas impactam diretamente no resultado financeiro da Cooperativa.

Exemplo disso é a redução dos custos assistenciais com o Programa Saúde Mais, de 24%, correspondendo a uma economia de R\$ 4,4 milhões e um ROI de 3,03, gerada pelos clientes participantes do programa, com permanência de um ano. Outro dado a ser analisado é resultado clínico, os percentuais são notórios, na faixa de 33,2% dos clientes diminuíram o IMC, obtendo IMC normal; 45,9% diminuíram os valores de glicemia capilar e 50% obtiveram resultados de hemoglobina glicada inferiores aos resultados pré-programa.

Com resultados como os apresentados acima, a satisfação do cliente com os serviços da MedPrev alcançou os 95%, segundo pesquisa de satisfação, realizada pela empresa AXISMED.

Bebê Nota 10 – Com previsão para iniciar suas atividades em 2011, o Bebê Nota 10 é um projeto da Diretoria Comercial em parceria com a Medicina Preventiva com o intuito de dar assistência ao bebê, desde o seu nascimento ao primeiro ano de vida, por meio de diversas atividades. Os bebês receberão logo ao nascer, gratuitamente, as vacinas BCG e Hepatite B e as mães serão orientadas sobre aleitamento e outras dúvidas pertinentes aos cuidados iniciais com o recém-nascido. Além disso, serão disponibilizados os testes do pezinho, olhinho e orelhinha no HRU.



Grupo Repensar – Tendo em vista o aumento do número de obesos graves e a demanda por tratamento especializado, segundo a Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, nº 167 (artigo 8), a Medicina Preventiva criou um programa de orientações para suporte psicológico e nutricional no tratamento da obesidade.



O programa é destinado aos pacientes com o Índice de Massa Corpórea (IMC) igual ou superior a 35, pretendentes a um tratamento clínico, cirúrgico ou pós-cirúrgico.

A metodologia do Programa consiste em avaliações, psicológica e nutricional, individuais e intervenções realizadas em grupo, por meio de sessões conduzidas por uma equipe multidisciplinar. Na ocasião são passadas orientações psicoeducativas, para suporte psicológico e nutricional no tratamento clínico pré e pós-operatório, este último após 60 dias da cirurgia, de beneficiários da Unimed Fortaleza.

Trimestralmente, o paciente é submetido a uma reavaliação psicológica e nutricional para mensuração dos resultados obtidos a partir da participação nas sessões dos grupos.

Em comparativo das avaliações iniciais e após três meses de grupo, constatou-se que importante percentual de transtornos psiquiátricos está associado à obesidade. O transtorno depressivo aparece em 31% dos participantes; transtorno de ansiedade isolada ou secundária à depressão, 31%; transtorno somatoforme, com 19%; e transtorno bipolar, 8%. Em relação aos transtornos alimentares, 87% dos participantes se enquadram nesta categoria, sendo 67% apresentando compulsão alimentar e 7% bulimia.

Observou-se a minimização dos sintomas de depressão em 35%; transtornos de ansiedade, em 35%; transtorno somatoforme, em 40%; e o transtorno bipolar permaneceu em 13%. Quanto aos transtornos alimentares, 34% minimizaram os sintomas. Percebeu-se melhoria de 5% da média dos resultados para qualidade de vida.

Quanto aos aspectos qualitativos nutricionais, hábitos e capacidades funcionais adquiridas, dos participantes reavaliados: 47% melhoraram a qualidade da dieta, 60% aderiram e/ou mantiveram a atividade física e 67% melhoraram o padrão de mastigação.

A partir do resultado de perda de peso, da análise qualitativa e dos relatos durante as entrevistas com a equipe, percebe-se que os participantes do grupo clínico, em geral, aderiram às orientações do programa, considerando que a mudança dos hábitos desenvolveu-se gradativamente.

Hospital Regional Unimed (HRU)

Com 11 anos de atuação junto à sociedade, o Hospital Regional Unimed Fortaleza (HRU) vem consolidando uma trajetória marcada por excelência na prestação de assistência em saúde, obtenção de prêmios e reconhecimentos. O HRU é o maior hospital de todo o Sistema Unimed no Brasil e o único no Ceará a contar com Nível 3 (máximo) de Acreditação Hospitalar, certificação concedida pela Organização

Nacional de Acreditação (ONA), que significa excelência em qualidade de atendimento e segurança ao paciente. Conheça outras realizações e conquistas do Hospital Regional Unimed em 2010:



Melhorias

- Inauguração do 8º andar ala norte, que abriga o Serviço de Apoio, Diagnóstico e Terapêutico (SADT) cardiológico e 26 leitos para internação na especialidade.
- Implantação do Grupo Roda de Vida para apoio a pacientes e familiares da Unidade de Oncologia e Hematologia do HRU, com o intuito de oferecer-lhes um momento diferenciado de escuta, aprendizado e reflexão, comprovadamente eficazes para minimizar a ansiedade e favorecer o apoio mútuo no enfrentamento da doença e sua evolução.
- Construção da ala norte do 8º andar para implantação de UTI Cardiológica e salas de Hemodinâmica, transformando todo o 8º andar em um complexo especializado em serviços cardíacos.
- Aumento significativo da quantidade de leitos de 2006 a 2010, quando foi registrado acréscimo de 49,43%.

- Aquisição de mais carros de anestesia e respiradores.
- Implantação do sistema *wireless* como serviço gratuito de acesso à internet para os clientes e médicos cooperados.
- Disponibilização dos Exames de Imagem digitalizados.
- Adoção dos principais Protocolos Assistenciais (SEPSE/IAM/AVCI).
- Adoção do Plano de Assistência Multidisciplinar (PAM) com Consultório de Enfermagem para avaliação na internação dos pacientes eletivos.
- Realização contínua de Pesquisa de Satisfação com os pacientes internados e eletivos (Emergência/Centro de Imagem) do HRU.
- Implantação do Sistema de Classificação de Prognósticos de Pacientes nas UTIs.
- Serviço de Segurança Medicamentosa via Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) e Farmácia, rastreando medicações de risco e gerenciando antibióticos.
- Sedimentação de 7 pacotes (bundles) *do Institute for Healthcare Improvement*.
- Implantação do 5º Sinal Vital (Dor), na avaliação do paciente HRU.



Alguns Reconhecimentos

- O HRU foi nomeado como hospital referência Norte/Nordeste para o Programa Internacional *Safety Zone* TEV, em reconhecimento ao trabalho realizado para prevenção de casos de Tromboembolismo Venoso (TEV) junto aos seus pacientes internados.
- Foi escolhido pelo renomado Instituto Qualisa de Gestão (IQG) para ser um dos hospitais líderes do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente, em reconhecimento às práticas que vem desenvolvendo para redução de riscos ao paciente, tempo de internação e a taxa de mortalidade.
- Conquistou pela 7ª vez, sendo a 6ª consecutiva, o Selo Hospital Best, conferido pela Associação Brasileira de Marketing em Saúde, com destaque por ser o melhor hospital, ter a melhor maternidade e centro de diagnóstico da região.
- O HRU foi o hospital particular mais citado na pesquisa Top of Mind Anuário

Datafolha, do Anuário do Ceará 2010, onde é destaque em seis edições consecutivas na categoria Saúde.

- Hospital referência com reserva de leitos e serviços quando da visita de chefes de Estado ao Ceará.
- Recebimento do Selo Ouro da 3M do Brasil em Tricotomia, Eletrocirurgia e Esterilização Segura.
- O HRU tem a segunda maior Emergência do Estado, ficando abaixo apenas do Instituto Dr. José Frota - IJF, em número de atendimentos (média de 17.943 atendimentos mensais, em 2010).

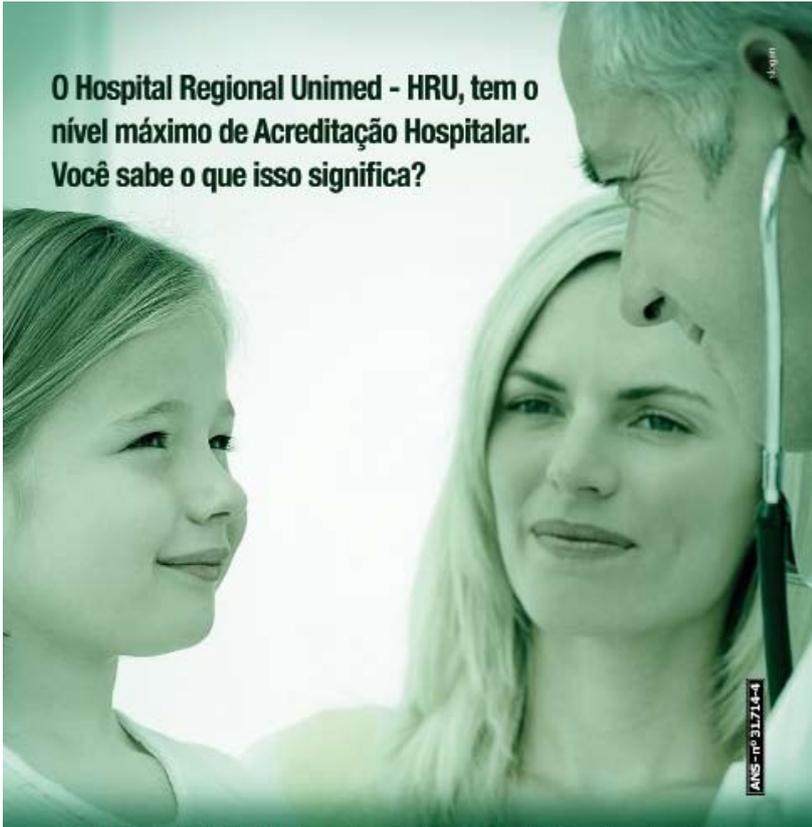
Serviços / Relacionamento

- Sedimentação do Curso para Gestantes do HRU, resultando em satisfação de mais de 95% pelas participantes e melhoria da imagem institucional do hospital.



- Realização periódica de Reuniões do Corpo Clínico do HRU, já ultrapassando 10 edições.
- Realização de sessões clínicas de diversas especialidades para profissionais da saúde.
- Envio de Portfólio do Hospital Regional para outras Unimed do Brasil, sociedades médicas, imprensa, representantes de classe, autoridades políticas e demais formadores de opinião, para sedimentação de imagem do hospital e resultando em *feedback* positivo.
- Realização do Hospital Tour, canal de acolhimento de visitantes de outras instituições, Unimed e empresas para conhecimento das unidades e serviços do Hospital Regional Unimed.

Hospital Regional Unimed – Em números							
Dados	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Paciente-dia	40466	40854	42305	46260	55819	65066	71028
Nº de internações	9436	8846	8932	9814	12797	14242	16298
Nº de cirurgias	4694	4542	4818	6582	7811	9591	11894
Nº de atendimentos Emergência	149837	159239	165603	153372	198381	215321	221201
Nº de exames Imagem	88751	97071	100277	91945	95926	102949	147590
Hemodinâmica	1515	1780	1836	1893	1835	1892	1726
Nº de partos	1064	1026	970	1427	1718	1812	1891
Taxa de Ocupação	62,24%	63,25%	64,90%	65,45%	72,01%	77,21%	75,95%



O Hospital Regional Unimed - HRU, tem o nível máximo de Acreditação Hospitalar. Você sabe o que isso significa?

O nível 3 de Acreditação Hospitalar é a certificação máxima que um hospital pode receber. Significa um atestado de excelência pela qualidade do atendimento e da gestão administrativa. Também comprova a qualificação dos profissionais e reconhece o compromisso de uma instituição com a promoção da saúde dos seus pacientes. O Hospital Regional Unimed - HRU é tudo isso. E continua trabalhando para ir ainda mais longe. Porque, quando o assunto é cuidar bem das pessoas, sempre acreditamos que podemos fazer melhor. Mesmo já estando no topo. Hospital Regional Unimed. Eficiência, Eficácia e Excelência.

- PABX: 3277.7000
- SAC (Agendamento de Exames/ Orientações Internação): 3277.7777
- Recepção Geral: 3277.7147
- Supervisão Hospitalar: 3277.7138
- Administração: 3277.7101
- Centro de Estudos Dr. Pontes Neto (Eventos/Cursos/Trainamentos): 3277.7149
- Emergência: 3277.7129
- Hemodinâmica: 3277.7151
- Ouvidoria: 3277.7192
- Posto de Coleta de Leite Humano: 3277.7735



www.hospitalregionalunimed.com.br

Time de Resposta Rápida

O Hospital Regional da Unimed (HRU) é o único hospital do Estado com o Time de Resposta Rápida, equipe médica de plantão que atende pacientes à beira do leito, agindo em óbitos evitáveis em pacientes internados fora das UTIs.

Completando dois anos de atuação, o projeto faz parte do “Programa mundial para salvar 5 milhões de vidas”, coordenado pelo *Institute for Healthcare Improvement* (IHI), entidade americana sem fins lucrativos que aplica métodos de qualidade em saúde, representado no Brasil pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), empresa responsável pela certificação em Acreditação Hospitalar pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Em 2010, o Time realizou 5.223 atendimentos, com tempo médio de resposta para parada cardíaca de 5 minutos na beira do leito.

Unidade de Cuidados Especiais (UCE)

Em 2010, a Unidade de Cuidados Especiais (UCE) completou dois anos de atividade, proporcionando um atendimento mais humanizado aos pacientes crônicos. Em funcionamento na ala sul do 3º andar do HRU, a Unidade tem 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. Em 2010, teve os indicadores de 6.405 pacientes/dia, média de permanência de 16,87 dias e taxa de mortalidade de 5,86%.

Laboratório Unimed Fortaleza

Em 2010, o Laboratório Unimed seguiu cumprindo seu objetivo, dentro da estrutura de recursos próprios da Unimed de Fortaleza, que é: realizar exames laboratoriais com qualidade atendendo aos médicos e clientes, gerando resultado financeiro através do balizamento do mercado e resultado operacional.



Nesse ano, toda a equipe do Laboratório envolveu-se na implantação da Norma de Qualidade PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), chancelada pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina

Laboratorial, e que define critérios de excelência para os melhores laboratórios do país.

O resultado financeiro foi ainda mais expressivo que o do exercício anterior, pois houve uma renegociação do contrato de realização de exames com nosso fornecedor, Diagnósticos da América S.A, gerando redução nos valores pagos, fruto do aumento de nossa quantidade mensal de exames.

Ressalte-se aqui que os ganhos se estenderam também à Operadora, pois no contrato com o citado fornecedor é concedido desconto nos exames produzidos em seu Laboratório credenciado junto à Unimed Fortaleza, elevando assim o resultado final gerado pelo Laboratório Unimed.

O ano foi também de crescimento da rede de postos de coleta, com a abertura de unidades na Aldeota, sendo uma na Avenida Rui Barbosa e

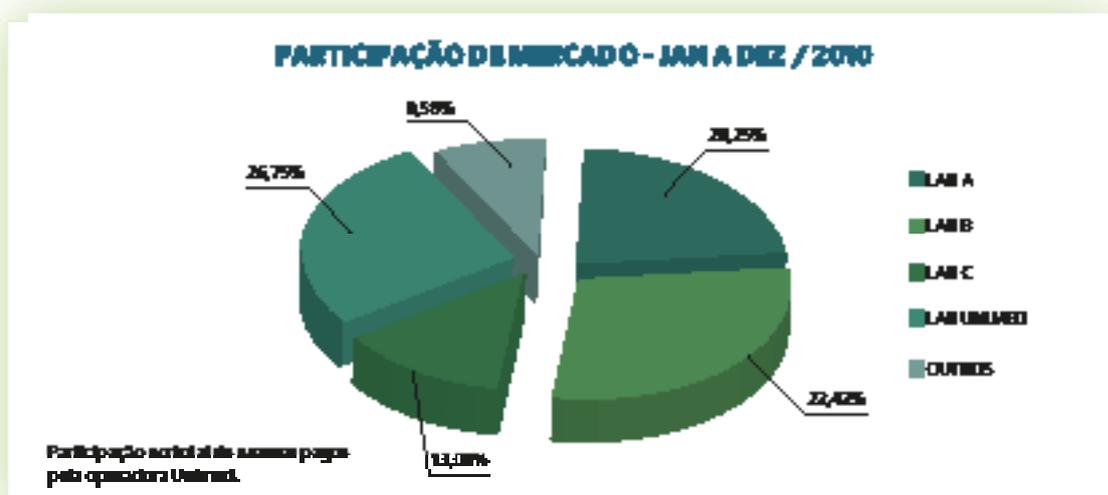
outra na Rua Henriqueta Galeno. O Laboratório conta agora com onze unidades de atendimento, facilitando o acesso dos clientes.

A estratégia de crescimento com qualidade e satisfação dos clientes vem a cada ano consolidando o Laboratório da Cooperativa como um recurso próprio autossustentável e gerador de resultados para a Cooperativa e seus cooperados.

Abaixo alguns números de nossa operação:

- Número de clientes atendidos: 219.541
- Número de exames realizados: 1.297.095
- Número de unidades de atendimento: 11 Unidades, com previsão de inauguração da 12ª unidade, com localização no Pátio Dom Luís, para janeiro de 2011.
- Índice de satisfação dos nossos clientes: 96,5%

O gráfico a seguir apresenta a participação de mercado do Laboratório Unimed.



Unimed Lar

Atuando na área urbana de Fortaleza, o Unimed Lar está instalado na ala norte do 9º andar do Hospital Regional Unimed e possui uma equipe multidisciplinar, dedicada à assistência de pacientes crônicos em domicílio, por meio de visitas, tendo o atendimento humanizado com foco na promoção e qualidade em saúde.



Com 11 anos de atividade, possui uma equipe formada por médicos, enfermeiros, assistentes sociais, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, fonoaudiólogos e técnicos de enfermagem, que realiza as seguintes atividades:

- Atendimento e acompanhamento domiciliar de pacientes crônicos residentes em Fortaleza;
- Assistência a pacientes em internação domiciliar, disponibilizando equipes de auxiliares de enfermagem por tempo integral no domicílio;
- Antibioticoterapia venosa;
- Reabilitação motora pós-operatório artroplastias MMII;
- Suporte ventilatório;
- Suporte quimioterápico em domicílio (eritropoetina, faslodex, zoladex e granulokine);
- Educação Continuada de Cuidadores e Auxiliares de Enfermagem;
- Monitoramento telefônico ativo e receptivo por profissionais.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Medicare	483	480	493	509	521	536	534	558	550	555	558	557	527,83
Oncocare	108	107	128	125	137	142	142	133	128	137	114	114	126,25
Nutricare	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,08
Fisiocare	12	16	18	13	33	21	22	38	30	24	19	13	21,58
Nursecare (Temp.)	22	35	30	22	22	21	19	32	32	25	22	32	26,17
Anticoagul.	1	4	6	3	6	3	2	7	3	3	2	4	3,67
TOTAL	626	638	669	669	713	720	719	768	740	741	713	716	702,67

O anticoagulante não é somado ao total, pois, o paciente é contabilizado como paciente crônico ou temporário.

Unimed Urgente

Com 14 anos de atividade, o serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência da Unimed de Fortaleza, Unimed Urgente, é formado por equipes de plantonistas compostas por médicos cirurgiões, clínicos e pediatras, bem como atendentes telefônicos, condutores socorristas e técnicos de enfermagem treinados em atendimento às urgências.

Suas UTIs Móveis, equipadas com aparelhos de última geração, atuam em toda a área urbana de Fortaleza com atendimentos em via urbana e domicílio. Além de realizar remoções para exames e transferências inter-hospitalares. A expectativa é instituir em breve um novo serviço de remoção que contemplará a região metropolitana de Fortaleza.

As remoções aéreas contemplam todo o território nacional e só são realizadas na forma inter-hospitalar. Dessa forma, somente serão removidos os pacientes internados em unidade hospitalar que necessitem realizar procedimento não realizado no hospital de origem.

A unidade presta serviço na forma de Área Protegida, na cobertura de eventos, nas principais casas de shows e centros de convenções da cidade, além de hotéis, clubes e grandes empresas. Outras vantagens deste serviço:

- Orientação médica por telefone, para sanar as dúvidas do cliente, sem custo adicional;
- Sem restrições a doenças preexistentes para adesão do serviço;
- Maior parte dos casos resolvidos no próprio local da emergência;
- Atendimento 24h/dia, 365 dias por ano.

O Unimed Urgente encerrou o ano de 2010 com 9.356 atendimentos.

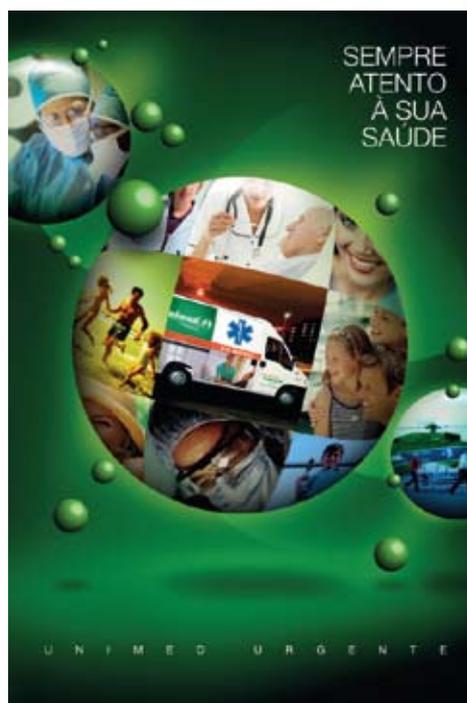


Tabela abaixo Ano 2010:

Tipo de Atendimento x Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total por Tipo de Atend.
Atendimento Domiciliar	277	285	337	290	274	266	295	247	286	314	279	328	3478
Orientação Telefônica	265	216	238	249	193	166	168	221	213	225	155	202	2511
Remoção Simples	103	123	133	101	143	92	148	156	123	339	71	113	1645
Remoção p/ exame s/ Médico	41	39	43	37	58	30	28	88	72	40	45	15	536
Remoção p/ exame c/ Médico	14	8	24	15	5	8	16	14	21	10	11	64	210
Transf. Inter-Hosp. s/ Médico	45	21	42	25	34	32	47	48	46	33	62	48	483
Transf. Inter-Hosp. c/ Médico	28	33	33	27	23	20	42	47	34	65	45	48	445
Remoção Aeroporto / Hospital	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Remoção Aérea	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	3
Área Protegida	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	3
Transf. Inter-Municipal	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Desistência do Solicitante	0	0	1	1	0	1	1	1	0	3	0	1	9
Eventos Realizados	2	0	1	2	3	3	0	2	7	0	3	5	28
Total de atendimentos mês	775	727	852	747	736	619	745	824	804	1031	672	824	9356

Comparativo 2009/2010

Tipo de Atendimento x Mês	Total por Tipo de Atendimento Ano 2009	Total por Tipo de Atendimento Ano 2010
Atendimento Domiciliar	3358	3478
Orientação Telefônica	2461	2511
Remoção Simples	1259	1645
Remoção p/ exame s/ Médico	674	536
Remoção p/ exame c/ Médico	184	210
Transf. Inter-Hosp. s/ Médico	496	483
Transf. Inter-Hosp. c/ Médico	368	445
Remoção Aeroporto / Hospital	10	2
Remoção Aérea	7	3
Área Protegida	8	3
Transf. Inter-Municipal	0	3
Desistência do Solicitante	16	9
Eventos Realizados	27	28
Total de Atend. mês/ano	8868	9356

Serviço de Saúde Ocupacional (SSO)

O Serviço de Saúde Ocupacional (SSO) encontra-se em fase de desenvolvimento 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 de Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) em exames de admissão, demissão, periódico, retorno ao trabalho e mudança de função com qualidade e presteza.

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

Emergência e Pronto-Atendimento

Com vistas a atender as urgências, a Unimed Fortaleza possui a gerência de Emergência e Pronto Atendimento, que conta com a emergência do HRU e o Pronto-Atendimento, na Pajuçara (Maracanaú).

A Emergência do HRU possui uma equipe de aproximadamente 18 médicos, em plantão de 12 horas, sete dias da semana, realizando cerca de 20 mil atendimentos mês, nas seguintes especialidades: clínicos, pediatras, cirurgião, anestesistas, traumato-ortopedistas, gineco-obstetra, cardiologista e neurologista.

Ademais, conta com o serviço de imagem (raio X, ultrassonografia, tomografia e hemodinâmica), além do laboratório de análise clínica, tudo funcionando também 24 horas. Em 2010, foram mais 200 mil atendimentos da Emergência.

No Unipronto Maracanaú, atualmente, é oferecido o atendimento clínico e pediátrico 24 horas, sete dias por semana, atendendo cerca de 2 mil clientes/mês. Também conta com raio X e laboratório. Além disso, estão sendo ampliadas as instalações para aumentar o quadro, passando a também oferecer um traumato-ortopedista.

Terapias Assistenciais

Com a missão de oferecer atendimento de qualidade, promover e assistir a saúde do cliente, o setor de Terapias Assistenciais oferece reabilitação nas áreas de Fonoaudiologia, Nutrição e Terapia Ocupacional, nos CIAUs (Aldeota, Oliveira Paiva, Parangaba e Bezerra de Menezes) e HRU.

Tendo iniciado suas atividades em 2008, o serviço faz parte de um benefício aos usuários de planos de saúde, concedido pela Agência Nacional de Saúde (ANS), e, em 2010, realizou mais de 23 mil consultas nas áreas de Fonoaudiologia, Nutrição e Terapia Ocupacional.

Dentre os projetos para 2011, estão as novas instalações para o serviço de fonoaudiologia, com construção de nova sala e aumento de quadro de profissionais visando a melhoria e qualidade do atendimento.





49

EM DIA COM A
SOCIEDADE E O
MEIO AMBIENTE

A Unimed Fortaleza, considera que a 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 de sua área de abrangência, beneficiando todos os públicos em situação de risco social e ou pessoal.

O conceito está em consonância com o aceito pelo Sistema Unimed, para o qual a responsabilidade social significa tratar a saúde como objetivo a ser alcançado, sendo entendido como um estado completo de bem-estar físico, mental e social; não somente a ausência de infecções e enfermidades.

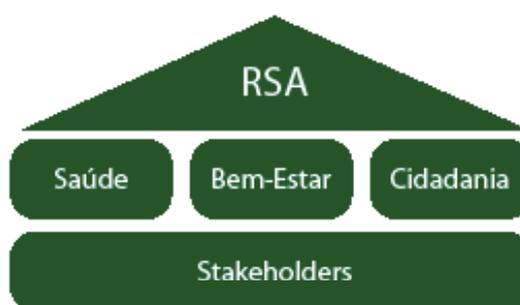
Neste sentido, a manutenção, prevenção e promoção da saúde estão intimamente relacionadas à qualidade de vida das pessoas, à humanização do atendimento médico e ao acesso à saúde pelas camadas menos favorecidas, e cabe, às Unimeds, fazerem o seu papel de agentes transformadores, que têm como maior valor o ser humano e a ética.

Política de Responsabilidade Socioambiental

Com vistas a 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, elaborou-se a Política de Responsabilidade Socioambiental.

Sua missão é promover a gestão da responsabilidade socioambiental por meio da disseminação de uma cultura sustentável e do fortalecimento das relações com cooperados, clientes, colaboradores, rede credenciada, fornecedores e comunidades, contribuindo para o bem-estar da sociedade.

No que diz respeito à Política de Responsabilidade Socioambiental, a Unimed Fortaleza trabalha com três pilares de atuação:



Na sua elaboração foram consideradas algumas referências, como os princípios do cooperativismo, publicações e certificação em Responsabilidade Social da Unimed do Brasil, Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial, Pacto Global – Organização 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).

Esta Política 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 Operadora, 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 de sua área de atuação, beneficiando crianças, jovens, adultos e idosos em situação de risco social e/ou pessoal.

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 à liberdade individual e o direito ao conhecimento, trabalho, renda, igualdade social, saúde e lazer.

Ações Externas

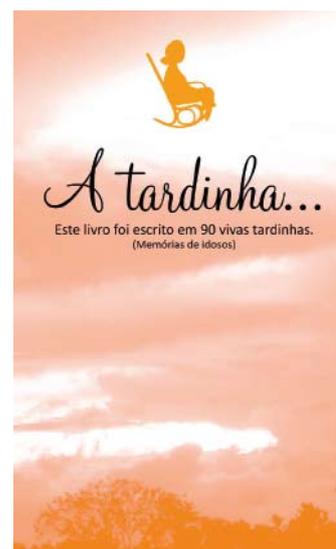
Com o foco externo foram beneficiadas cerca de 700 pessoas, incluindo clientes, órgãos públicos, empresas que conheceram a política de Responsabilidade Socioambiental da Unimed Fortaleza por meio de suas tecnologias sociais e ações desenvolvidas pela Cooperativa.

Programa Memória Viva

Realizado desde 2008 pela Unimed Fortaleza, o programa visa melhorar a qualidade de vida dos idosos da cidade de Fortaleza, por meio de terapia ocupacional, resgate da memória e identidade. O parceiro executor, o Lar Francisco de Assis, realiza o trabalho com cerca de 50 voluntários 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. O Programa beneficiou 101 idosos.

Em 2010, a Unimed Fortaleza, por meio do Programa Memória Viva, lançou o livro "A Tardinha", produto social que resgata as histórias pitorescas de 90 idosos que participaram do programa. O livro foi cuidadosamente criado por meio de atividades relacionadas à memória (reminiscências). Foram aplicadas atividades com este fim na terapia ocupacional e em trabalhos com contações de histórias. Estas, a partir de 2009, foram catalogadas e resgatadas por meio de uma psicóloga contratada para transcrever a essência dos relatos, com autorização dos idosos, sem descaracterizar sua originalidade.

O lançamento do livro ocorreu no dia 18 de outubro, no Teatro Batista, e contou com a participação dos gestores da Unimed Fortaleza, escolas públicas e privadas, escritores e os idosos do programa. No momento, para ilustrar algumas histórias, foram encenadas três tardinhas por meio de uma contadora de histórias. A venda do livro é repassada ao Lar Francisco de Assis. Hoje o livro é um sucesso de procura e venda.



Projeto de Olho no Nosso Futuro: Educação Profissional

O programa tem como objetivo preparar jovens para o mercado de trabalho na área de atendimento ao cliente, com foco na saúde. Tecnologia Social Própria da Unimed Fortaleza, conta como parceiro executor 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 2010, foram 64 beneficiados que, em sua maioria, foram inseridos no mercado de trabalho.



A celebração e entrega de certificados, em 2010, aconteceu na barraca Atlantidz. O evento foi direcionado aos alunos filhos de funcionários da Unimed Fortaleza e aos alunos da comunidade do Bom Jardim e contou também com a presença de representantes da operadora, do Movimento de Saúde Mental Comunitária do Bom Jardim e dos pais e familiares dos alunos.

Programa Voluntariado para Cooperados e Colaboradores

Tem o objetivo de incentivar e apoiar o envolvimento dos seus colaboradores e cooperados em atividades voluntárias na comunidade, por meio 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. Compreende-se que o trabalho voluntário contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional e para a melhoria das condições de vida da comunidade.

Programa Saúde Ambiental: Um Olhar Sustentável pela Vida

Possui uma ação de caráter educativo e socioambiental na comunidade de Fortaleza, com 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.



Mais de 100 mulheres já foram beneficiadas por meio das entidades do Iprede, Associação Maria Mãe da Vida, Coopvida, Lar Francisco de Assis, Associação do Lagamar e Maravilha. O parceiro executor do programa, o Instituto de Desenvolvimento Sustentável (INDS), tem entre suas principais atividades projetos de desenvolvimento social na geração de trabalho e renda, estimulando comunidades locais para a autonomia e desenvolvimento sustentável.

O Programa concentra três focos:

1. Empreendedorismo Social:

- Tem o objetivo de contribuir com o desenvolvimento comunitário por meio de ações empreendedoras que estimulem a solução para problemas sociais.
- Neste aspecto, o Programa Saúde Ambiental viabiliza condições de oferecer alternativas em geração de renda para mulheres das comunidades no entorno do Hospital Regional da Unimed e Entidades Parceiras da Unimed Fortaleza, em situação de risco social. Assim, elas participam de oficinas que ensinam noções de como empreender e buscar uma melhor qualidade de vida por meio de ações que gerem saúde, renda e resgate das identidades sociais e ambientais.

2. Consumo consciente:

- Atitude pessoal, individual, em que o ser humano faz as suas escolhas e assume ações politicamente corretas, que podem influenciar em mudanças comportamentais mais saudáveis e sustentáveis.
- Neste foco, os participantes repensam sobre seus hábitos de consumo, melhoram hábitos alimentares (família, comunidade, cidade) e aprendem a contribuir com o desenvolvimento sustentável por meio de ações simples e sustentáveis.

3. Comércio justo:

- Baseado no comércio solidário, o módulo trabalha duas visões: visão de preservação ambiental, de produtos ecologicamente corretos, e geração de renda mais ética e ecologicamente correta.
- Os participantes do programa são preparados para gerar renda sem estimular a degradação ambiental e social. Capacitando-os para construir uma cadeia produtiva autogestora e sustentável para os participantes e para o próprio programa.

Para materializar a expressão e resultado do Programa Saúde Ambiental, foi idealizada a Coleção Ecos do Mangue, que conta com produtos de copa e cozinha, como ecobags, camisetas, aventais, luvas, puxa-sacos e jogos americanos.



Em 2010, a coleção foi ampliada para produtos corporativos: bloco de anotações, pasta para laptop, porta-treco, porta CD, porta-lápis, entre outros. A cartela de cores segue a tendência viva do verão, como verde, laranja, sem abrir mão das tonalidades naturais.



No dia 18 de setembro de 2010, a marca Ecos do Mangue foi lançada para toda a sociedade. O evento aconteceu no Seara Praia Hotel e contou com a participação de gestores da Unimed Fortaleza, autoridades do setor

privado, público e comunidades que participam do programa. Atualmente, a coleção é um sucesso de procura e venda.

Também em 2010, por meio do sistema Unimed Brasil, o programa foi vencedor com o 1º lugar - Prêmio Lutero Arno Renck, Categoria Cidadania na Educação. O prêmio foi entregue em Goiânia na Convenção Nacional da Unimed Brasil.



Ações Filantrópicas

Acreditando que o espírito de solidariedade não deve ser esquecido, a Unimed Fortaleza, em 2010, realizou a 10ª campanha de solidariedade "Um Santo Remédio", arrecadando mais de 5.304 caixas de remédios. Os medicamentos foram entregues ao Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo onde todos os medicamentos foram encaminhados, no decorrer do ano, à comunidade, por orientação médica no próprio posto de saúde. Nestes dez anos de campanha foram arrecadados e doados mais de 64 mil caixas de medicamentos.

Também em 2009/2010, o Hospital Regional de Fortaleza arrecadou leite, brinquedos, sabonetes e alimentos que foram doados à Comunidade dos Cocos, Lar Francisco de Assis, Lar Torres de Melo e Iprede. E foram oferecidas contribuições em agasalhos e alimentação para as vítimas do sul do país.

Parceria com entidades – Fortalecimento institucional

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

Ações Internas

Em 2010 foram realizadas 14 ações internas e 26 ações na área de Responsabilidade Socioambiental (RSA) previstas em planejamento estratégico. Foram mais de 500 colaboradores que participaram de palestras, cursos e encontros que tiveram como objetivo disseminar a política de RSA da Unimed Fortaleza.

Seguem ações realizadas:

Projetos sociais no HRU

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

- **Programa De Olho no Nosso Futuro**

Prepara jovens para o mercado de trabalho, na área de atendimento ligado à área da Saúde. Em 2010, foram 64 jovens beneficiados na faixa etária de 16 a 22 anos de idade. Foram 32 da turma, de 2009, no primeiro semestre, e 32 alunos, no segundo semestre, da turma 1 inicial de 2010.

O Programa De Olho no Nosso Futuro, realizado nas dependências do Hospital Regional Unimed, também possibilita que os pais ou responsáveis pelos alunos tomem conhecimento dos assuntos tratados no programa e fortaleçam a cultura de 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. Este ano tivemos as visitas culturais aos Pitaguarys, Museu do Ceará e à Unifor.

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. O investimento contribui diretamente para um melhor nível de profissionais no mercado de trabalho, assim como estimula a contratar profissionais para a Unimed Fortaleza identificados com a cultura organizacional.

- **Programa de inclusão digital e cidadania**

O programa tem o objetivo de resgatar a identidade, o hábito da leitura e interpretação de textos das crianças e adolescentes de 7 a 14 anos. Visa estimular o desenvolvimento social e humano usando a informática educativa como recurso para a socialização e interação multidisciplinar. Como resultado, os participantes criam 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. Em 2010, o Programa beneficiou 22 filhos de funcionários.

- **Curso de RSA no dia a dia e de Fotografia**

Com o objetivo de disseminar ações de responsabilidade socioambiental, em 2010, oferecemos o curso Responsabilidade Social no dia a dia e o Curso de Fotografia, este último foi voltado para registros fotográficos ambientais focados em ações de caráter social e ambiental.



A capacitação em fotografia teve o objetivo de trazer conceitos básicos de fotografia com 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 2010, no primeiro semestre, foram realizadas três turmas do Curso de RSA no dia a dia e, no segundo semestre, foram realizadas sete turmas do Curso de Fotografia.

No final do curso, foram escolhidas as três melhores fotos, por meio de uma Comissão de profissionais de fotografia. O 1º lugar recebeu uma máquina fotográfica de 12 megapixels e um passeio a Canoa Quebrada; o 2º lugar uma viagem para Lagoinha e o 3º lugar um passeio de veleiro na Praia de Iracema.

- **Participação no Movimento Nós Podemos Ceará**

O Movimento Nós Podemos Ceará tem o objetivo de contribuir com os Oito Objetivos do Milênio. Objetivos definidos por líderes de 191 países durante a reunião da Cúpula do Milênio e que tem como prioridade oito metas. São elas:

- Erradicar a extrema pobreza e a fome;
- Educação básica de qualidade para todos;
- Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres;
- Reduzir a mortalidade infantil;
- Melhorar a saúde das gestantes;
- Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças;

- Garantir a sustentabilidade ambiental;
- Estabelecer parcerias para o desenvolvimento.



A Unimed Fortaleza faz parte do Núcleo Gestor Executivo Nós Podemos Ceará, que tem como objetivo monitorar e avaliar todos os esforços das políticas públicas, privadas e do terceiro setor em prol do alcance dos Oito Objetivos do Milênio.

Atualmente, a Unimed Fortaleza incentiva, colabora e dissemina que todos os parceiros da Cooperativa, assim como clientes e fornecedores, venham assumir o compromisso de aderir aos Oito Objetivos do Milênio.

Gerenciamento de Resíduos Sólidos

Além da necessidade de um sistema específico de descarte de lixo hospitalar, o Hospital Regional Unimed mantém uma comissão que desenvolve ações educativas e de incentivo à reciclagem, além de desenvolver projetos eficazes para uma postura de cuidados com o meio ambiente.

A Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – CGRSS, tem 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, atuando na educação e conscientização dos profissionais desta instituição sobre o manejo adequado dos resíduos, bem como a preservação do meio ambiente.

Em 2010, a Comissão realizou as seguintes atividades:

- 18 treinamentos *in loco* sobre a correta segregação de resíduos e coleta seletiva nas unidades;
- Apresentação de projeto, para 2011, com uma campanha de conscientização para a correta segregação de resíduos, a ser executado na semana do meio ambiente;
- 222 inspeções da CGRSS nos postos de trabalho;
- Implantação de coletores de papéis recicláveis para colocar nas unidades geradoras, com treinamento *in loco* durante a entrega;
- 43 treinamentos introdutórios sobre o Gerenciamento de Resíduos no Hospital Regional Unimed;
- Treinamento de Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde e prevenção de acidentes de trabalho.



BALANÇO SOCIAL

1. INDICADORES DE CORPO FUNCIONAL

	2010		2009	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na Cooperativa em 31/12	3.679	2263	3637	2019
Nº de admissões durante o período	65	664	94	545
Nº de saídas e demissões durante o período	10	414	10	258
Faixa etária dos empregados menos de 18 anos	-	14	-	08
De 18 a 35 anos	-	1.354	-	1180
De 36 a 60 anos	-	883	-	822
Maiores de 61 anos	-	8	-	09
Nº de trabalhadores (as) terceirizados	-	437	-	613
Nº de pessoas com funções administrativas	53	2263	45	2019
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	20	-	15	-
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	-	-	-	-
Escolaridade dos empregados não alfabetizados	-	-	-	-
Com ensino fundamental	-	44	-	44
Com ensino médio	-	1385	-	1418
Com ensino técnico	-	-	-	-
Com nível superior	-	400	-	469
Pós-graduados	-	91	-	88
Nº de mulheres que trabalham na Cooperativa	20	1699	1431	1492
% de mulheres em cargos de chefia	-	52,45%	-	55%
Remuneração média das mulheres	-	1.016,45	-	980,58
Remuneração média dos homens	-	1.334,13	-	1.238,70
Nº de negros que trabalham na Cooperativa	-	1987	-	1957
% de negros em cargos de chefia	-	98%	-	90%
Remuneração média dos(as) negros (as)	-	510,00	-	788,75
Remuneração média dos(as) brancos (as)	-	1.200,71	-	622,58
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	-	93	-	69

2. INDICADORES DE ORGANIZAÇÃO

Indicadores	2010	2009
Procedimento para integração das quotas-partes	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista	<input checked="" type="checkbox"/> Pagto à vista
	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas	<input type="checkbox"/> Desconto de débitos trabalhistas
	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas	<input type="checkbox"/> Desconto de parcelas das retiradas
	<input type="checkbox"/> Sem capital social	<input type="checkbox"/> Sem capital social
	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado	<input checked="" type="checkbox"/> Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(a)	82.558,81	92.643,77
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(a)	50,00	45,00
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	10.918,14	10.398,23
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	218,41	218,41
Destino das sobras	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	<input type="checkbox"/> Fundos	<input type="checkbox"/> Fundos
	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital	<input checked="" type="checkbox"/> Aumento de capital
Fundos existentes	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)	<input checked="" type="checkbox"/> Fundo para educação (RATES)
	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal	<input checked="" type="checkbox"/> Reserva legal
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Quantidade de assembleias realizadas:	02	01
% Frequência médica nas assembleias pelos(as) cooperados(as):	47,20%	13,75%
Decisões submetidas a assembleia:	<input type="checkbox"/> Investimentos	<input type="checkbox"/> Investimentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas	<input checked="" type="checkbox"/> Destino das sobras ou perdas
	<input type="checkbox"/> Pagto de credores	<input type="checkbox"/> Pagto de credores
	<input type="checkbox"/> Liquidação	<input type="checkbox"/> Liquidação
	<input type="checkbox"/> Reforma Estatuto	<input type="checkbox"/> Reforma Estatuto
	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio	<input type="checkbox"/> Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	<input type="checkbox"/> Novos produtos	<input type="checkbox"/> Novos produtos
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Outros órgãos sociais existentes na Cooperativa:	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho técnico
	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidade	<input checked="" type="checkbox"/> Conselho de especialidade
	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comitê educativo
	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva	<input checked="" type="checkbox"/> Medicina Preventiva
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros

Renovação dos cargos diretivos (conselho):	<input type="checkbox"/> 1/3	<input type="checkbox"/> 1/3
	<input type="checkbox"/> 2/3	<input checked="" type="checkbox"/> 2/3
	<input checked="" type="checkbox"/> Total	<input type="checkbox"/> Total
	<input type="checkbox"/> Sem renovação	<input type="checkbox"/> Sem renovação
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	<input type="checkbox"/> Diário	<input type="checkbox"/> Diário
	<input type="checkbox"/> Semanal	<input type="checkbox"/> Semanal
	<input type="checkbox"/> Quinzenal	<input type="checkbox"/> Quinzenal
	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal	<input checked="" type="checkbox"/> Mensal
	<input type="checkbox"/> Outra	<input type="checkbox"/> Outra
Critério principal para admissão de novos(as) cooperados:	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência	<input checked="" type="checkbox"/> Experiência
	<input type="checkbox"/> Idade	<input type="checkbox"/> Idade
	<input type="checkbox"/> Parentesco	<input type="checkbox"/> Parentesco
	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo	<input type="checkbox"/> Conhecimento sobre cooperativismo
	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Critério Técnico
	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade	<input type="checkbox"/> Participação na comunidade
	<input type="checkbox"/> Outro	<input type="checkbox"/> Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo	<input checked="" type="checkbox"/> Comportamento cooperativo
	<input checked="" type="checkbox"/> Outros	<input checked="" type="checkbox"/> Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	<input checked="" type="checkbox"/> OCB	<input checked="" type="checkbox"/> OCB
	<input type="checkbox"/> Anteag	<input type="checkbox"/> Anteag
	<input type="checkbox"/> ADS/CUT	<input type="checkbox"/> ADS/CUT
	<input type="checkbox"/> Concrab/MST	<input type="checkbox"/> Concrab/MST
	<input checked="" type="checkbox"/> OCES	<input checked="" type="checkbox"/> OCES
	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais	<input checked="" type="checkbox"/> Federação / centrais
	<input type="checkbox"/> outros	<input type="checkbox"/> outros
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	2.955	2.890
A cooperativa apoia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, oferecendo assessoria
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Outros apoios	<input type="checkbox"/> Outros apoios

Principais parcerias e apoio	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato	<input checked="" type="checkbox"/> Sindicato
	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs	<input checked="" type="checkbox"/> ONGs
	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB	<input checked="" type="checkbox"/> SESCOOP/OCB
	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa	<input checked="" type="checkbox"/> Inst. Religiosa
	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal	<input checked="" type="checkbox"/> Governo Federal
	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual	<input checked="" type="checkbox"/> Estadual
	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal	<input checked="" type="checkbox"/> Municipal
	<input checked="" type="checkbox"/> outros	<input checked="" type="checkbox"/> outros
Principal fonte de crédito	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos	<input checked="" type="checkbox"/> Bancos
	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES	<input checked="" type="checkbox"/> BNDES
	<input type="checkbox"/> Empregados	<input type="checkbox"/> Empregados
	<input type="checkbox"/> rede credenciada	<input type="checkbox"/> rede credenciada
	<input type="checkbox"/> Governo	<input type="checkbox"/> Governo
	<input type="checkbox"/> Intercâmbio	<input type="checkbox"/> Intercâmbio
	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred	<input checked="" type="checkbox"/> Unicred
	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos	<input type="checkbox"/> Fornecedores diversos
	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas(sócios)	<input checked="" type="checkbox"/> Cooperados/cooperativas(sócios)
	<input type="checkbox"/> Outros	<input type="checkbox"/> Outros
Nº Total de Acidentes de Trabalho	23	40
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, fornecemos equipamentos
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, realizando campanhas e capacitações
	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões	<input checked="" type="checkbox"/> Organização de comissões
	<input checked="" type="checkbox"/> Outras	<input checked="" type="checkbox"/> Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da Cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não ocorre	<input type="checkbox"/> Não ocorre
	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos	<input checked="" type="checkbox"/> Ocorre em nível diretoria e conselhos
	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis	<input type="checkbox"/> Ocorre em todos os níveis
A Cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida	<input type="checkbox"/> Sim, sem data definida
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, periodicamente com data definida
A Cooperativa estimula educação básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores(as)	<input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Não
	<input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)	<input type="checkbox"/> Sim, para todos(as) cooperados(as)
	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

3. INDICADORES ECONÔMICOS

Indicadores (em R\$)	2010	2009
Ingressos e receitas brutos	809.857.676,43	743.200.133,58
Ingressos repassados	4.720,35	920.527,20
Receita sobre aplicações financeiras em 31/12	4.718.968,60	5.541.192,06
Total das dívidas em 31/12	547.848.324,04	506.098.812,80
Patrimônio da Cooperativa	669.481.436,53	613.882.606,01
IR Retido sobre produção cooperados	42.503.708,81	39.514.781,70
INN Retido sobre produção cooperados	8.727.822,16	8.293.387,23
Remuneração dos(as) cooperados(as)	192.755.191,70	178.707.362,66
Folha de pagamento/salário e encargos	35.861.482,16	34.854.300,75
Valor de capital para ingresso na Cooperativa	40.000,00	40.000,00
Sobras ou perda do exercício	1.228.587,27	1.631.015,13
Fundos	65.412.818,82	70.179.487,52

4. INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

Indicadores	2010		2009	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Alimentação	122.366,36	5.909.298,85	183.985,97	5.119.144,38
Saúde	8.569.576,80	4.344.960,00	7.129.337,50	3.864.480,00
Transporte		1.699.093,00		1.621.197,80
Segurança no Trabalho	1.101.700,00	739.130,46		207.510,36
Investimento em cultura ou lazer	368.240,00	478.386,60	241.850,00	376.691,42
Nº de beneficiados	4.810	5.103	3.093	2.020
Educação/Alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	-	48.525,36		33.439,32
Nº de beneficiados	-	19		11
Capacitação Profissional	279.322,40	189.895,06	240.393,32	172.102,40
Nº de beneficiados	2.145	3.292	1.643	2.007
Capacitação em Gestão Cooperativa	144.880,86	31.650,00	99.703,50	2.616,00
Nº de beneficiados	553	180	208	119
Estagiários	-	542.880,00		625.253,28
Nº de Estagiários em 31/12	-	87		80
Nº de Estagiários efetivados no período	-	73		82
Jovem Aprendiz	-	209.484,00		12.708,08
Nº de aprendizes em 31/12	-	69		34
Creche ou auxílio creche	-	200.739,40		140.763,37
Ações ambientais relativas à produção/operação	-	6.643.355,60		6.133.123,70
Seguro de Vida	-		103.179,04	
Previdência Privada	-			
Ações ambientais relativas à produção/operação	-			
Bonificações	-			
Outros cursos	-			7.231,86
Outros	-	26.000,00		3.900,00
Total do nº de beneficiados (as)	7.508	8.750	4.944	4.157
Total dos investimentos sociais internos	10.586.086,42	21.063.395,00	15.180.226,18	18.348.337,04

5. INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

Indicadores Externos	2010	2009
Compras de outras cooperativas	4.220.595,26	2.774.294,99
Venda de bens e outros serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	2.690.189,80	619.947,98
Investimento em saúde	295.113,28	328.730,13
Nº de pessoas beneficiadas	3.059	2.187
Nº de entidades beneficiadas	35	35
Investimentos em programas de alimentação	-	-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em educação/alfabetização	-	-
Nº de pessoas beneficiadas	-	-
Nº de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em capacitação profissional	324.263,92	334.058,69
Nº de pessoas beneficiadas	2.503	1.485
Nº de entidades beneficiadas	26	23
Investimentos em esportes	163.513,20	312.557,60
Nº de pessoas beneficiadas	3.350	3.300
Nº de entidades beneficiadas	35	35
Investimentos em cultura/lazer	95.707,03	54.000,00
Nº de pessoas beneficiadas	3.500	146
Nº de entidades beneficiadas	22	2
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitárias	146.319,00	139.531,60
Nº de pessoas beneficiadas	20.038	16.090
Nº de entidades beneficiadas	43	43
Outros	2.630.983,50	2.703.986,50
Total de beneficiários	32.450	23.208
Total de entidades beneficiadas	161	138
Total dos investimentos sociais externos	10.566.684,99	7.304.161,44

6. OUTRAS INFORMAÇÕES

Outras Informações	2010	2009
A previdência privada contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input type="checkbox"/> cooperados	<input type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> direção e empregados	<input type="checkbox"/> direção e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados	<input checked="" type="checkbox"/> cooperados
	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> cooperados e empregados
	<input type="checkbox"/> empregados	<input type="checkbox"/> empregados
	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados	<input type="checkbox"/> direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela Cooperativa foram definidos por:	<input type="checkbox"/> direção	<input type="checkbox"/> direção
	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerência	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerência
	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> todos os empregados
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerência	<input checked="" type="checkbox"/> direção e gerência
	<input checked="" type="checkbox"/> todos+CIPA	<input checked="" type="checkbox"/> todos+CIPA
	<input type="checkbox"/> todos os empregados	<input type="checkbox"/> todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT	<input checked="" type="checkbox"/> Segue as normas da OIT
	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT	<input type="checkbox"/> Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela Cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não são considerados	<input type="checkbox"/> Não são considerados
	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos	<input checked="" type="checkbox"/> São sugeridos
	<input type="checkbox"/> São exigidos	<input type="checkbox"/> São exigidos
Quanto à participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a Cooperativa:	<input type="checkbox"/> Não se envolve	<input type="checkbox"/> Não se envolve
	<input type="checkbox"/> Apoia	<input type="checkbox"/> Apoia
	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva	<input checked="" type="checkbox"/> Organiza e Incentiva

7. OUTRAS INFORMAÇÕES

INDICADORES	2010	2009
Vendas a outras cooperativas	707.066,28	657.870,82
Atendimentos de intercâmbio prestado por outras cooperativas	93.065.557,61	77.601.976,42
Número total de reclamações e críticas de consumidores	3.150	2.893
a) Na Cooperativa	1.668	1.165
b) No Procon	166	303
c) Na justiça	1.316	1.425
Número de reclamações e críticas solucionadas	2.340	1.270
a) Na Cooperativa	1.688	1.093
b) No Procon	34	40
c) Na justiça	648	137
Valor total de indenizações pagas no período por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	110.000,00	120.000,00
Número total de ações trabalhistas movidas por empregados	37	17
a) Processos julgados procedentes	15	11
b) Processos julgados improcedentes	24	6
Valor total de indenizações trabalhistas pagas no período por determinação	69.320,33	48.713,17

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 06.008.278/0001-07

[Valores Expressos em milhares de Reais]

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(A) Geração de Riqueza	31.32.18	31.12.08
a) Ingressos e Receitas	798.384	693.487
a 1) Contraprestações em Rendas Líquidas	630.647	573.762
a 2) Outros Ingressos e receitas operacionais	136.667	118.165
a 3) Ingressos e receitas não operacionais	1.879	1.872
a 4) Provisão para créditos de liquidação duvidosa - Reversão/Constituição	(7.599)	(7.137)
b) Variação das provisões técnicas	(14.891)	(1.670)
b 1) Provisão de riscos	14.699	(1.692)
b 2) Provisão de reversão	(267)	608
b 3) outras	-	-
c) Receita Líquida operacional	778.908	683.641
d) Eventos, despesas e despesas operacionais	443.538	396.493
d 1) Eventos indenizáveis líquidos	318.339	308.642
d 2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não arcaados	2.102	11.312
d 3) Outras despesas / Despesas operacionais	124.547	77.736
e) Insumos adquiridos de terceiros	36.844	32.378
e 1) Despesas de comercialização	5.109	5.516
e 2) Variação das despesas de comercialização diferidas	-	-
e 3) Despesas com serviços de terceiros	13.095	9.898
e 4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	18.691	18.699
e 5) Provisão para contingências - administrativas	-	(98)
e 6) Despesas financeiras	1.777	1.583
e 7) Despesas não operacionais / Despesas patrimoniais	(26)	-
e 8) Perda / Recuperação de valores ativos	-	-
f) Valor adicionado bruto	295.845	282.273
g) Depreciação, Amortização	8.461	4.647
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	287.322	287.228
i) Valor adicional recebido / cedido em transferência	9.294	1.648
i 1) Receitas financeiras	9.084	9.595
i 2) Resultado do equilíbrio patrimonial	68	68
i 3) Outros	144	4
(j) Valor adicionado total distribuído (h + i)	296.616	288.876

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MARTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 542.848.053-48

MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 828.678.023-04
CRC: 01884230-0

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 08.648.278/0001-07

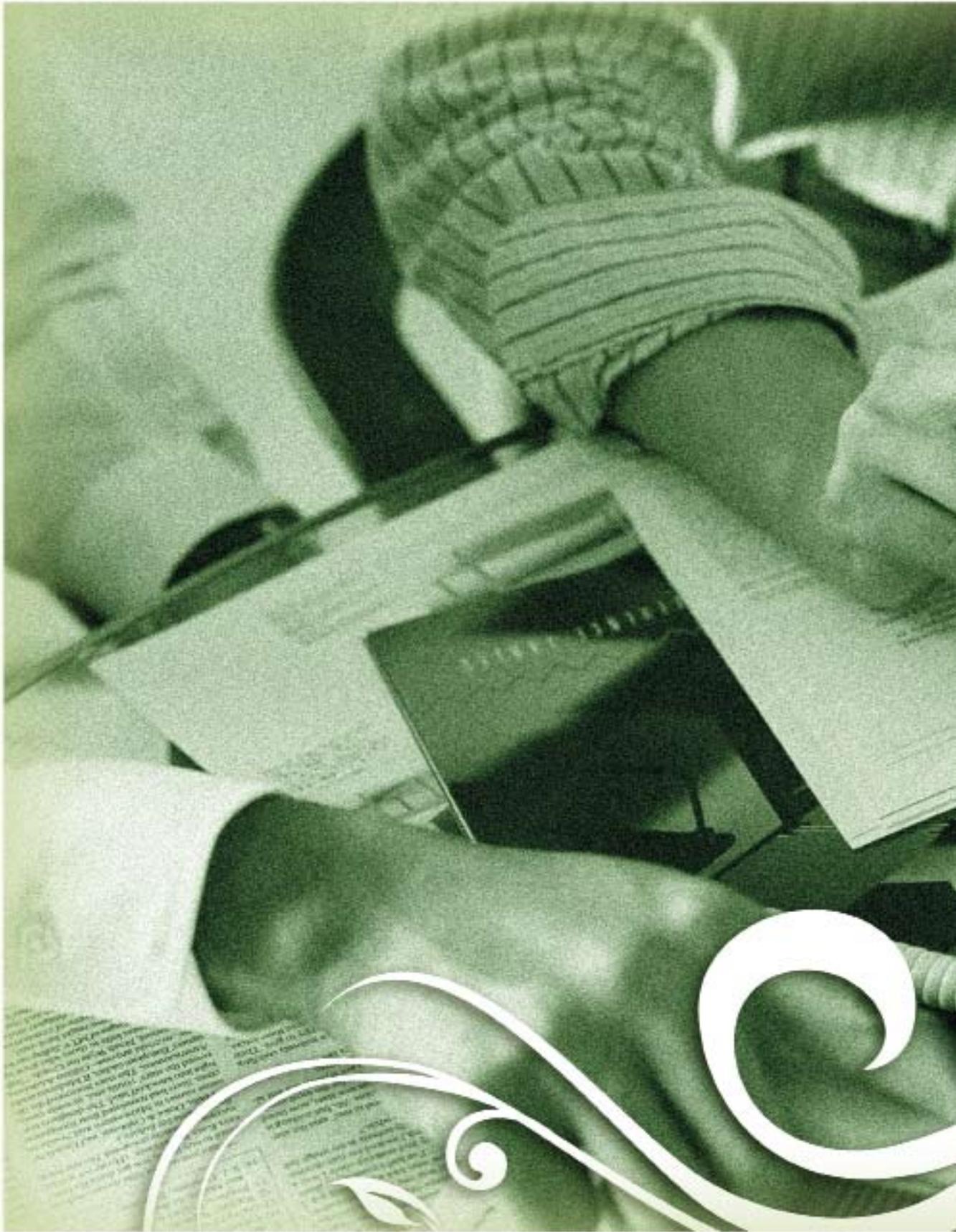
(Valores Expressos em milhares de Reais)

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

(B) Distribuição de Riqueza	31.12.10	31.12.09
a) Remuneração do trabalho	226.323	233.508
a 1) Cooperados	287.807	188.844
a 1. 1) Produção (consultas e honorários)	207.443	188.844
a 1. 2) Benefícios	84	-
a 2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	48.516	44.665
a 2. 1) Salários, 13º, Férias, etc	26.881	34.854
a 2. 2) Benefícios	9.912	7.387
a 2. 3) FGTS	3.043	2.454
a 2. 4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	-	-
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	19.163	15.748
b 1) Federais	5.407	4.488
b 1. 1) Previdência Social e Outros	10.316	8.163
b 2) Estaduais	19	10
b 3) Municipais	3.427	3.075
c) Contribuições para a sociedade	10.887	7.304
f) Remuneração de capitais de terceiros	1.208	1.741
d 1) Juros	482	1.185
d 2) Aluguéis	747	548
d 3) Outros (royalties, direitos autorais)	-	-
e) Remuneração de capitais próprios	9.354	8.675
e 1) Juros sobre capital próprio	-	-
e 2) Constituição de reservas e fundos	8.125	7.844
e 3) Sobras / Perdas líquidas à disposição da AGO	1.229	1.831
(B) Valor adicionado total distribuído (a + b + c + d + e)	226.916	227.875

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MARITON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.848.083-40MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 828.578.029-04
CRC: 01684270-0





10

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 findados em 31 de dezembro de 2010 e em 2009. Ressaltamos que a Unimed Fortaleza vem continuamente realizando ações administrativas que resultaram em avanços consideráveis para os seus 3.679 cooperados e 355.754 mil clientes. Em 2010, 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 8.007 clientes; a ampliação do Hospital Regional Unimed (HRU) com a inauguração da Unidade de Serviço de Apoio, Diagnóstico e Terapêutica (SADT), cardiológico e 26 leitos de internação na especialidade, UTI cardiológica e hemodinâmica. Destacamos, ainda, a consolidação dos tributos à Receita Federal do Brasil, o ressarcimento ao SUS e a taxa de saúde suplementar junto à ANS. Além da adequação às normas internacionais de contabilidade (IFRS) de nossas demonstrações financeiras.

A Administração

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CPF: 06.888.276/0001-67

(Valores Expressos em milhares de Reais)

ATIVO

	31/12/2010	31/12/2009
ATIVO CIRCULANTE	101.485	919.902
DISPONÍVEL	4.708	8.391
REALIZÁVEL	96.740	104.821
Aplicações	68.346	44.072
Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde	20.822	32.415
Títulos e Créditos a Receber	5.879	4.814
Outros Valores e Bens	16.794	23.420
ATIVO NÃO CIRCULANTE	689.036	602.981
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	391.217	374.300
Títulos e Créditos a Receber	378.841	384.897
Contas-Correntes com Cooperados	374.182	359.021
Outros Títulos e Créditos a Receber	5.749	5.876
Despesas de Comercialização Diferidas	311	118
Valores e Bens	10.885	9.287
PERMANENTE	178.819	128.681
Investimentos	2.440	2.229
Imobilizado	111.486	100.681
Diferido	7.374	6.000
Intangível	58.620	17.206
TOTAL DO ATIVO	890.521	152.883

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MARTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.046.008-49MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 828.578.023-04
CRC: 018842/D-0

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA
CNPJ: 06.888.378/0001-87
(Valores Expressos em milhares de Reais)

PASSIVO

	31/12/2018	31/12/2017
PASSIVO CIRCULANTE	142.335	132.923
Provisões Técnicas da Operação de Assistência à Saúde	16.605	29.372
Provisão de Risco	-	14.669
Provisão de Benefícios Concedidos	536	647
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Arrecados	15.569	13.657
Eventos a Liquidar da Operação de Assistência à Saúde	70.300	81.091
Dívidas de Operações de Assistência à Saúde	2.113	1.141
Obrigações com Pessoal	5.203	4.902
Tributos e Contribuições a Recolher	15.163	16.982
Fornecedores	13.587	8.770
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	6.239	4.699
Provisões	4.719	4.149
Dívidas Diversas	5.326	2.817
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	485.513	373.179
EDÍVEL A LONGO PRAZO	485.513	373.048
Provisões Técnicas da Operação de Assistência à Saúde	1.262	1.065
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	9.542	3.614
Provisões	359.826	369.349
Outras Exigibilidades de Longo Prazo	11.183	4
RESULTADO DIFERIDO	-	130
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	121.532	187.793
Capital Social	41.296	35.973
Reservas	66.412	70.179
Reservas de Retenção	22.695	34.332
Reservas de Lucros / Sobras / Retenção de Superávit	42.857	35.847
Ganhos e Perdas Não Realizados com Títulos e Valores Mobiliários	13.696	-
Sobras à disposição da Assembleia	1.229	1.831
TOTAL DO PASSIVO	668.481	673.283

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MARITON FERREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.646.063-49

MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 529.576.523-04
CRIC: 018542/0-0

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 06.000.270/0001-07

(Atividades Específicas em Atividades de Saúde)

DEMONSTRATIVO DO RESULTADO

	31/12/2010	31/12/2009
Contribuições Efetivas / Prêmios Ganhos de Operações com Plano de Assistência à Saúde	698.179	674.942
Contribuições Legítimas / Prêmios Retidos Líquidos	600.847	679.782
Variação das Provisões Técnicas	14.082	1.074
Tributos Diretos de Operações com Plano de Assistência à Saúde de Operadora	(8.181)	(8.184)
Receitas / Resultados Indenizáveis Líquidos	1004.927	1347.614
Eventos Indenizáveis / Sinistros Pagos	(874.814)	(948.298)
Recuperação de Eventos / Sinistros Indenizáveis	13.483	4.645
Recuperação de Despesas com Sinistros / Sinistros Indenizáveis	118	10.282
Variação da Provisão de Eventos/Sinistros Ocorridos e Não Arrebatados	(3.107)	(11.217)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	78.142	37.971
Outras Receitas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relat. of PL de Saúde da OPS	130.084	119.088
Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relat. of PL de Saúde da OPS	(124.019)	(77.881)
Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(182)	-
RESULTADO BRUTO	83.925	79.178
Despesas de Comercialização	(5.108)	(5.518)
Despesas Administrativas	(73.815)	(84.841)
Outras Receitas Operacionais	572	8.112
Outras Despesas Operacionais	(8.481)	(7.376)
Provisão Para Perdas Não Críticas	(7.888)	(7.137)
Outras	(532)	(137)
RESULTADO OPERACIONAL	288	617
Resultado Financeiro Líquido	8.848	6.881
Receitas Financeiras	9.084	8.686
Despesas Financeiras	(2.236)	(2.804)
Resultado Patrimonial	3.219	1.767
Receitas Patrimoniais	2.219	1.767
Despesas Patrimoniais	-	-
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	3.284	1.876
Imposto de Renda	-	-
Contribuição Social	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	3.284	1.876

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MARITON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.046.065-48

MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 029.879.028-04
CRC: 01684870-0

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 06.868.278/0001-87

(Valores Expressos em milhares de Reais)

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA - DFC

	31/12/2018	31/12/2019
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Planos de Saúde	787.843	694.532
Outros Recebimentos Operacionais	8.288	4.271
Pagamento de Fornecedores/Prestação de Serviço de Saúde	(523.008)	(545.470)
Pagamento de Comissões	(4.341)	(5.054)
Pagamento de Passagem	(38.789)	(17.882)
Pagamento de Pró-Labore	(1.882)	(2.018)
Pagamento de Serviços Terceiros	(58.418)	(8.804)
Pagamento de Tributos	(102.378)	(83.823)
Pagamento de Contingências (CVM/Trabalhistas/Tributárias)	(990)	(3.434)
Pagamento de Aluguel	(3.886)	(928)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(7.801)	(4.184)
Outros Pagamentos Operacionais	(2.816)	(4.006)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	38.867	82.186
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Dividendos	367	226
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(11.758)	(3.618)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(2.716)	(7.882)
Pagamento Relativo ao Ativo Intangível	(28.348)	(15.028)
Pagamento de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(140)	(117)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	(42.810)	(28.810)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Integralização de Capital	3.024	-
Recebimento - Empréstimos/Financiamentos	11.218	1.552
Juros de Aplicações Financeiras	4.283	3.540
Resgate de Aplicações Financeiras	383.427	382.144
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos	(1.147)	(1.204)
Pagamento de Amortização - Empréstimos/Financiamentos	(4.886)	(3.874)
Aplicações Financeiras	(402.383)	(346.040)
CAIXA LÍQUIDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	4.377	7.818
CAIXA - SALDO INICIAL	8.381	3.536
CAIXA - SALDO FINAL	4.708	4.381

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

JOÃO MAIRTON PEREIRA DE LUCENA
PRESIDENTE
CPF: 042.046.083-40

MÁRCIO GLEYDSON FÉLIX BARROSO
CONTADOR
CPF: 620.576.023-04
CRC: 018942/0-0

UNIMED DE FORTALEZA
COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA.

CNPJ – 05.868.278/0001-07

NIRE (2340000298-1)

Notas Explicativas às Demonstrações Contábeis dos Exercícios Findos em
31 de dezembro de 2010 e 2009.
(em milhares de reais)

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 3.679 médicos associados, 367 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 - preestabelecido, e por Serviços Prestados - pós-estabelecido, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada com registro definitivo, sob o nº 31.714-4.

3. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

As Demonstrações Contábeis foram elaboradas em conformidade com a legislação comercial e fiscal em vigor, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas e da Lei das Sociedades Anônimas e suas alterações, bem como as Normas Brasileiras de Contabilidade emanadas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC e do Instituto dos Auditores 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 IN 36 DIOPE/ANS de 22 de dezembro de 2009, juntamente com a IN 37 DIOPE/ANS de 22 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 com a Norma Brasileira de Contabilidade Técnica NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.21 – Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde.

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, 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, a ANS tem aprovado em sintonia com os pronunciamentos emitidos pelo CPC. Em 27 de maio de 2009 foi editada a Lei nº 11.941/09, instituindo o Regime Tributário de Transição - RTT de apuração do lucro real, que trata dos ajustes tributários decorrentes dos novos métodos e critérios contábeis.

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 2010, 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 nos CPCs 38, 39 e 40 – Instrumentos Financeiros, que têm 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 esses Pronunciamentos não têm aplicabilidades 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.

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 ANS publicou a RN nº 206, 02 de dezembro de 2009, que modificou a contabilização das contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço preestabelecido, que adotou o critério de pro rata dia baseado no período de cobertura e competência, para realizar a receita.

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

As contas contabilizadas no Ativo e Passivo Circulante não atendem ao pronunciamento CPC 12 – Ajuste a Valor Presente por não apresentar efeitos relevantes.

Para maiores detalhes, vide Notas Explicativas nºs 06 e 07.

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, em decorrência dos curtos prazos de realização dos Ativos e das exigibilidades dos Passivos. O detalhamento está contemplado na Nota Explicativa nº 08.

e) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades, não cooperativas, foram avaliados pelo custo de aquisição, exceto os investimentos alcançados pela aplicação do novo conceito de equivalência patrimonial com base nas alterações à Lei 6.404/76 e do pronunciamento do CPC 18 – Investimento em Coligada e Controlada, 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 leva 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. Nesse ato a lei facultou às entidades estornarem ou manterem as suas reavaliações, realizando-as pelo período da vida útil econômica do bem. Assim sendo, a Cooperativa decidiu pela manutenção do saldo.

Por ventura, com o advento do pronunciamento CPC 27 (e ICPC 10) – Ativo Imobilizado possibilitou-se que a Cooperativa avaliasse, especificamente em 2010, os grupos do ativo permanente adotando o custo atribuído a eles.

A Cooperativa avaliou o custo atribuído (*deemed cost*) dos ativos cujo valor contábil estava muito defasado do valor justo. Através de laudo pericial, foi identificado que apenas a categoria de terrenos apresentava um valor considerável a ser reconhecido na contabilidade.

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.

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

As rubricas do Intangível 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, principalmente, por Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Medicina Preventiva e Unimed Lar) por apresentarem características de desenvolvimento.

Assim como o Ativo Imobilizado, a Cooperativa efetuou o teste de recuperabilidade do Ativo Intangível e concluiu que os ajustes não foram requeridos.

Vide nota explicativa nº 12.

h) Ativo Diferido

É representado por gastos com desenvolvimento de sistemas, aquisição de licenças de uso de softwares e gastos pré-operacionais, amortizados pelo prazo de 60 a 120 meses contados a partir da data de sua operação. Nos termos 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 Cooperativa, com base na RN nº 206 de dezembro de 2009, no seu § 2º do art. 1º, reverteu na sua totalidade, o saldo registrado no Passivo Circulante da Provisão Técnica de Risco em contrapartida à conta de resultado de variação das provisões técnicas.

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA para garantia dos eventos ocorridos, porém não avisados e a Provisão de Remissão para garantir a cobertura dos

dependentes vinculados ao Plano de Extensão Assistencial – PEA, no caso de falecimento do usuário principal, 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.

De acordo com o CPC 20 - Custo de Empréstimos - a entidade deve identificar os custos de empréstimos que são diretamente atribuíveis à aquisição, construção ou produção de um ativo qualificável que formam parte do custo desse ativo. Outros custos de empréstimos são reconhecidos como despesas.

Vide Nota Explicativa nº 15.

l) 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.

m) 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.

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

Em 2010, as contingências foram atualizadas e escrituradas nos termos do art. 5º da mesma instrução mencionado na Nota Explicativa nº 16.

n) 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.

5. ATIVO CIRCULANTE - DISPONÍVEL

a) Caixa e Bancos

Compõe a conta de Caixa e Depósitos Bancários o valor de R\$ 4.705 (mil).

b) Aplicações Financeiras de Liquidez Imediata Vinculadas e Não Vinculadas.

A Cooperativa vincula ativos financeiros para suportar as Provisões Técnicas nos termos da RN 159 da ANS, de 3 de julho de 2007, onde a guarda e a manutenção desses títulos ficam sobre a titularidade da Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP, nos valores demonstrados no quadro b.1.

Com a extinção da Provisão de Risco os seus ativos vinculados como ativos garantidores passaram automaticamente a lastrear até 72/72 da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA, conforme o § 4º do art. 1º da RN 206, de 02 de dezembro de 2009 ANS.

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

b.1) Aplicações Financeiras Vinculadas

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2010	2009
Banco Bradesco	-	2.761
Banco do Brasil	3.303	-
Banco HSBC	3.960	1.243
Banco Itaú	9.436	8.240
Banco Real	4.086	4.057
Banco Safra	4.085	-
Banco Panamericano	-	1.555
Banco BIC	1.125	1.019
Total de aplicações financeiras	25.995	18.875

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

APLICAÇÕES FINANCEIRAS	2010	2009
Banco HSBC	181	83
Banco Itaú	40	4.552
Banco Real	16.743	9.470
Unicred Fortaleza	8.220	5.029
Banco do Brasil	-	533
Banco Safra	2.166	1.004
Banco Panamericano	-	4.526
Total de aplicações financeiras	27.350	25.197

6. ATIVO CIRCULANTE - CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM ASSISTÊNCIA À SAÚDE

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

Créditos de Operações com Assistência à Saúde	<u>2010</u>	<u>2009</u>
(+) Contraprestações pecuniárias a receber (a)	88.189	87.560
(-) Faturamento Antecipado	(60.671)	(46.617)
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	18.120	(19.506)
(=) Total de Contraprestação pecuniária	9.398	21.437
(+) Operadoras de Planos de Saúde (b)	26.274	24.974
(-) Faturamento Antecipado	(15.611)	(14.345)
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(45)	(334)
(=) Total de Operadoras de Planos de Saúde	10.618	10.295
(+) Outros créditos operacionais (c)	1.131	683
(-) Faturamento Antecipado	-	-
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	(525)	-
(=) Total de Outros créditos operacionais	606	683
Total dos créditos a receber	20.622	32.415

(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

A Cooperativa, baixou o montante de R\$ 7.876 (mil), relativos aos títulos de 2008, 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

No período de janeiro a julho/2009, a Cooperativa utilizava dois sistemas para controle de estoques, o Sistema MV para o estoque dos Recursos Próprios e o Sistema Pirâmide para a Operadora. A partir de agosto de 2009, com a implantação do ORACLE-EBS, os estoques da Cooperativa são controlados em um único sistema, existindo ainda algumas divergências remanescentes nos saldos dos estoques dos sistemas Pirâmide e MV.

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

Diante dos trabalhos das áreas responsáveis pelo operacional e controle dos estoques identificou-se uma parte da diferença dos estoques antigos, dos quais foram realizados, em 2010, o valor de R\$ 5.082 (mil).

9. ATIVO NÃO CIRCULANTE - REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

Verificou-se que as contas contabilizadas no Ativo e Passivo Não Circulante não atendem ao pronunciamento do CPC 12 – Ajuste a Valor Presente, por todas adotarem critérios de ajustes com base nas suas legislações específicas.

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\$ 374.192 (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\$ 311 (mil).

c) Valores e bens

VALORES E BENS	2010	2009
Depósitos judiciais e fiscais	8.934	8.513
Depósitos judiciais trabalhistas	36	11
Depósitos Processos Cíveis	1.507	763
Bloqueios Judiciais	488	-
Total de Depósito e Bloqueios Judiciais	10.965	9.287

A Cooperativa efetuou depósito judicial para fazer frente a ações fiscais, trabalhistas e cíveis, As provisões foram efetuadas 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 de que não haverá possibilidade de recurso.

10. ATIVO NÃO CIRCULANTE - INVESTIMENTOS

No advento das alterações a lei das sociedades anônimas e do pronunciamento do CPC 18 – Investimento em Coligada e Controlada, que modificou o conceito de Coligada e Controlada e alcançou 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:

PARTICIPAÇÕES	2010	2009
MÉTODO CUSTO DIRETO	1.737	1.591
Unimed Seguradora	15	14
Unicred de Fortaleza	1.496	1.490
Federação Ceará	67	67
Central Nacional	149	10
Federação Equatorial	10	10
MÉTODO DA EQUIVALÊNCIA	686	620
Uniserv Serviços S/C Ltda	276	268
Unimed Corretora de Seguros	410	352
OUTROS INVESTIMENTOS PERMANENTES	17	17
Finor/Embraer	06	06
Outros Investimentos	11	11
Total de Participações	2.440	2.228

b) Investimentos avaliados por Equivalência Patrimonial

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

PARTICIPAÇÕES NA UNISERV	2010	2009
Percentual de Participação	65%	65%
Lucro / Prejuízo da Investida	14	14
Patrimônio Líquido da investida	425	412
Valor do investimento no final do período	276	268
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo método de equivalência patrimonial	09	15

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

PARTICIPAÇÕES NA UNIMED CORRETORA	2010	2009
Percentual de Participação	99%	99%
Lucro / Prejuízo da Investida	58	36
Patrimônio Líquido da investida	414	356
Valor do investimento no final do período	410	352
Efeito da aplicação no Resultado da Controladora pelo método de equivalência patrimonial	58	65

11. ATIVO NÃO CIRCULANTE - IMOBILIZADO

O Imobilizado é composto de:

a) Quadro Resumo

<i>Não Hospitalar</i>	2010		2009	
	Taxas de Depreciação	R\$	Taxas de Depreciação	R\$
Terrenos (1) (3)	-	3.630	-	1.527
Edificações (1)	1,49%	5.183	1,49%	4.756
Elevadores (1)	1,49%	-	1,49%	69
Instalações (1)	1,49%	488	1,49%	488
Máquinas e Equipamentos	10%	12.069	10%	5.395
Móveis e Utensílios	10%	2.255	10%	1.844
Veículos	20%	175	20%	25
Equipamentos de Informática e Aplicativos	20%	3.855	20%	8.730
Outras Imobilizações	10%	177	10%	29
Imobilizado em Andamento	-	105	-	10.221
(-) Depreciações Acumuladas	-	(9.621)	-	(8.390)
Valor Líquido Não Hospitalar		18.316		24.694

<i>Hospitalar</i>	Taxas de Depreciação	R\$	Taxas de Depreciação	R\$
Terrenos (1) (3)	-	14.245	-	2.652
Edificações (1)	1,67%	69.034	1,67%	61.495
Edificações (2)	10%	1.533	10%	1.533
Elevadores (1)	1,67%	458	1,67%	1.113
Instalações (1)	1,67%	2.763	1,67%	2.763
Máquinas e Equipamentos	10%	21.882	10%	18.819
Móveis e Utensílios	10%	5.391	10%	4.149
Equipamentos de Informática e Aplicativos	10%	1.709	10%	527
Veículos	20%	900	20%	1.516
Imobilizado em Andamento	-	2.442	-	2.442
(-) Depreciações Acumuladas	-	(27.188)	-	(21.122)
Valor Líquido Hospitalar		93.169		75.886

Total		111.485		100.581
--------------	--	----------------	--	----------------

(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.

(3) Aplicado o custo atribuído em conformidade ao Pronunciamento do CPC 27 e ICPC 10 – Ativo Imobilizado. O valor adicionado foi de R\$ 13.696 (mil).

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 30 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, aprovou os programas nº 11.163 e nº 12.361, referente à Medicina Preventiva e Unimed Lar, respectivamente.

O projeto de aquisição e implantação do sistema Oracle - EBS, um dos maiores sistemas de Gestão Empresarial do mundo, está 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). As ferramentas (software) da GESPLAN e MASTERSAF, para controles Orçamentários, Financeiros, Fiscais e Tributários, estão inclusos nesse projeto.

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

Descrição	2010	2009
Área de ação comercial Unimed Aracati	717	717
Aquisição da Carteira Unimed Aracati	863	863
Projeto Oracle EBS (1)	19.252	-
Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar	34.671	15.626
Projeto BI	17	-
Total	55.520	17.206

(1) Em 2009 o projeto Oracle EBS estava classificado como Imobilizado em Andamento Não Hospitalar.

13. ATIVO NÃO CIRCULANTE - DIFERIDO

É representado por:

Descrição	Taxas de Amortização	2010	2009
Software	20%	818	961
Despesas Pré-Operacionais	10%	3.401	3.997
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	20%(*)	3.155	3.708
Total		7.374	8.666

(*) taxa média da vigência dos contratos.

14. PASSIVO CIRCULANTE – PROVISÕES TÉCNICAS

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados perfaz o valor de **R\$ 15.969 (mil)** e foi calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço preestabelecido, 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\$ 636 (mil)** classificado como de curto prazo e de **R\$ 1.262 (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 31.12.10	Saldo 31.12.09	Vencimento	Encargos
Real	BNDES Automático	5.784	-	nov-14	TJLP + 5,60%AA
Real	BNDES Automático	1.365	-	nov-14	Cesta de Moedas + 4,60% aa
Real	Capital de Giro	-	229	out-10	1,45%a.m.
Real	Capital de Giro	-	171	dez-10	1,48%a.m.
Real	Capital de Giro	-	32	dez-10	1,30%a.m.
Real	Capital de Giro	1.174	2.739	set-11	CDI + 3,66%a.a.
Unicred	Capital de Giro	203	365	mar-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	202	353	abr-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	343	549	ago-12	CDI + 0,37%a.m.
Unicred	Capital de Giro	367	-	jun-13	CDI + 0,37% a.m.
Unicred	Capital de Giro	541	-	jul-13	CDI + 0,37% a.m.
Unicred	Capital de Giro	595	-	set-13	CDI + 0,35% a.m.
Unicred	Capital de Giro	387	-	set-13	CDI + 0,35% a.m.
Unicred	Capital de Giro	102	-	nov-13	CDI + 0,35% a.m.
Unicred	Capital de Giro	343	-	dez-13	CDI + 0,35% a.m.
Unicred	Capital de Giro	492	-	abr-14	CDI + 0,35% a.m.
Unicred	Capital de Giro	570	-	abr-14	CDI + 0,35% a.m.
HSBC BANK	Finame	156	-	abr-13	4,5% a.a. (PSI)
HSBC BANK	Finame	382	-	set-13	5,50% a.a - PSI
HSBC BANK	Finame	194	-	ago-15	5,50%a.a. - PSI
Itaú	Finame	98	127	abr-14	TJLP + 4,4%a.a.
Safra	Finame	156	261	jun-12	TJLP + 3,4%a.a.
Real	Finimp	82	430	jan-11	US\$ + 5,18%a.a.
Bradesco	Leasing	14	65	mar-11	1,12%a.m.
Bradesco	Leasing	25	71	jun-11	1,25%a.m.
CIT BRASIL	Leasing	-	130	out-10	0,95%a.m.
CIT BRASIL	Leasing	77	-	out-11	-
CIT BRASIL	Leasing	62	119	nov-11	1,37%a.m.
Itaú	Leasing	-	18	fev-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	-	29	mar-10	1,25%a.m.
Itaú	Leasing	-	20	jun-10	1,21%a.m.
Itaú	Leasing	-	22	ago-10	0,95%a.m.
Itaú	Leasing	-	35	set-10	1,04%a.m.
Itaú	Leasing	-	88	out-10	1,05%a.m.
Itaú	Leasing	-	20	nov-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	-	82	nov-10	1,07%a.m.
Itaú	Leasing	-	33	nov-10	1,07%a.m.
Itaú	Leasing	-	4	dez-10	1,09%a.m.
Itaú	Leasing	-	20	dez-10	1,08%a.m.
Itaú	Leasing	-	48	dez-10	1,20%a.m.
Itaú	Leasing	17	55	mai-11	1,18%a.m.
Itaú	Leasing	19	51	jun-11	1,26%a.m.
Itaú	Leasing	18	50	jun-11	1,26% a.m.
Itaú	Leasing	70	163	ago-11	1,34%a.m.
Itaú	Leasing	70	162	ago-11	1,38%a.m.
Itaú	Leasing	48	96	out-11	1,80%a.m.
Itaú	Leasing	146	280	nov-11	1,54%a.m.
Itaú	Leasing	40	68	dez-12	1,55%a.m.
Real	Leasing	-	22	abr-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	-	8	abr-10	1,22%a.m.
Real	Leasing	-	44	mai-10	1,21%a.m.
Real	Leasing	-	39	ago-10	1,15%a.m.
Real	Leasing	-	30	ago-10	1,14%a.m.
Real	Leasing	-	51	out-10	1,10%a.m.
HSBC BANK	Leasing Indexado	82	-	set-15	CDI + 0,2421% a.m
HSBC BANK	Leasing Indexado	60	-	set-15	CDI + 0,2421% a.m
Juros	Pré-Fixados	271	3	-	-
Aluguéis (*)	Leasing	1.225	1.330	120 meses	IGPM
TOTAL GERAL		15.781	8.512		
CURTO PRAZO		6.239	4.898		
LONGO PRAZO		9.542	3.614		

(*) À 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 (Civil e Administrativa) para fins de classificação da possibilidade de perdas como Provável, Possível ou Remota, e, seguindo este critério técnico, nossas demandas jurídico-tributárias estão classificadas como de perda remota, em consonância com as demais Cooperativas do Sistema Unimed.

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 a Longo Prazo, como créditos a receber de cooperados.

Durante o exercício de 2010, 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.

A consolidação desses débitos está na posse da Receita Federal do Brasil. 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 2010 é de R\$ 41.296 e está dividido entre 3.680 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 2010 foi destinado para o FATES o valor de R\$ 8.067 (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\$ 65 (mil) resultante da destinação de 5% do resultado com atos cooperados e não cooperados, conforme previsto no Art. 52, inciso II, do Estatuto Social.

Mensalmente os recursos do FATES foram utilizados de acordo com as regras previstas no Regimento Interno do próprio FATES, devidamente aprovado pelo Conselho de Administração, totalizando o valor de R\$ 8.163 (mil) no exercício de 2010.

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 2010 foi destinado para o Fundo de Reserva o valor de R\$ 145 (mil), referente a 10% dos atos cooperativos, conforme determina o Art. 52, inciso I, do Estatuto Social.

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.

Com o início do pagamento dos tributos federais, oriundos da consolidação dos débitos tributários feitos pela Receita Federal do Brasil, dará início a amortização desse fundo nos termos que ele foi designado.

d) RESERVA DE REAVLIAÇÃO

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.

Considerando os efeitos fiscais atuais e futuros da Reavaliação, foi mensurado e contabilizado os tributos diferidos sobre a atribuição do novo custo dos itens do imobilizado, onde a Cooperativa espera recuperar ou liquidar as diferenças entre a base fiscal e o montante escriturado (diferença temporária) nos exercícios subsequentes.

e) GANHOS E PERDAS NÃO REALIZADOS COM VALORES MOBILIÁRIOS

e.1) Ajustes de Avaliação Patrimonial

A Cooperativa adotou a opção de realizar o custo atribuído (*deemed cost*) pelo valor justo do ativo imobilizado - terrenos. Pôde-se identificar valores relevantes que ainda se encontram em operação.

A previsão de atribuição de custo na adoção inicial está em linha com o contido nas normas contábeis internacionais emitidas pelo IASB (IFRS 1, em especial no itens D5 a D8), sendo aplicável tão somente na adoção inicial, não sendo admitida a revisão da opção em períodos subsequentes.

Conforme item 22 da Interpretação Técnica ICPC 10, tendo por contrapartida a conta do patrimônio líquido denominada Ajustes de Avaliação Patrimonial, nos termos do § 3º do art. 182 da Lei nº 6.404/76, foi atribuído o *deemed cost* no valor de R\$ 13.696.

f) AJUSTES DE EXERCÍCIOS ANTERIORES

Em atendimento ao CPC 20 – Custo de Empréstimos foi utilizado à conta de ajuste de exercícios anteriores para realizar os lançamentos de abertura dessa operação oriundos dos dias 01.01.2009 e 31.12.2009, que perfazem o valor de R\$ 844.

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

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

PROVISÕES	2010	2009
(=) Sobras antes do IRPJ e CSLL	(1.684)	(1.306)
(+) Adições (Exclusões) Permanentes	531	413
(+) Adições (CPC 20 – RTT)	947	0
(-) Exclusão relativa ao ato cooperativo	0	0
Base de Cálculo antes do prejuízo fiscal	(206)	(893)
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	0	0
Base de Cálculo depois da compensação do prejuízo fiscal	(206)	(893)
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.

Nos termos do RTT – Regime Tributário de Transição, a Unimed Fortaleza adicionou na apuração do Lucro Real o valor de R\$ 947 (mil), do qual se refere ao ajuste do CPC – 20 Custo de Empréstimo.

Nos termos do CPC 27,32 e ICPC 10 a Unimed Fortaleza provisionou o imposto de renda e a contribuição social sobre as reavaliações patrimoniais ocorridas antes da Lei 11.638/07 no valor de R\$ 11.183 (mil).

19. FORMAÇÃO E DESTINAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS

	2010	2009
(+) RESULTADO DO EXERCÍCIO	9.354	9.575
(-) FATES atos não cooperativos	(8.067)	(7.681)
Realização do Fundo de Reserva (10%)	(129)	(189)
Realização do FATES (5%)	(65)	(95)
	(194)	(284)
SOBRAS LÍQUIDAS DO EXERCÍCIO	1.093	1.610
AJUSTE DE SOBRAS/PERDAS ACUMULADAS		
(=) Ajustes de Exercícios Anteriores	159	25
Realização do Fundo de Reserva (10%)	(16)	(3)
Realização do FATES (5%)	(7)	(1)
	(23)	(4)
SOBRAS À DISPOSIÇÃO DA AGO	1.229	1.631

20. INFORMAÇÃO SUPLEMENTAR – RECONCILIAÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO E RESULTADO DO EXERCÍCIO

	Patrimônio Líquido			Resultado do Exercício	
	Pro Forma 01/01/09	Pro Forma 31/12/09	31/12/10	Pro Forma 2009	2010
Saldo antes dos ajustes da Lei 11.638/07	88.315	98.206	106.146	9.575	8.407
Juros Capitalizados sobre o Imobilizado	359	844	1.791	485	947
Custo Atribuído - Avaliação de Terrenos	13.696	13.696	13.696	-	-
Saldo após os ajustes da Lei 11.638/07	102.370	112.746	121.633	10.060	9.354

Não houve provisão dos tributos diferidos sobre o custo atribuído (*deemed cost*) dos terrenos da Unimed Fortaleza, considerando que não há em que se falar em Imposto de Renda e contribuição social diferido em bens não depreciáveis avaliados após a publicação da Lei 11.638/07, em conformidade aos tópicos 38 a 40 do ICPC nº 10.

21. EVENTOS SUBSEQUENTES

Foi instituída, para 2011, a Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar, para garantia de eventos/sinistros já ocorridos, registrados contabilmente e ainda não pagos, nos termos da DIOPE/ANS no inciso I, art. 9º da RN 209, de 22 de dezembro de 2009 e da RN 227, de 19 de agosto de 2010.

22. COBERTURA DE SEGUROS

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

Fortaleza, 31 de dezembro de 2010.

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 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 31/12/2010.

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

A Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) contabilizada até 31/12/2010, importando no valor de **R\$ 15.969.445,38** (Quinze milhões, novecentos e sessenta e nove mil, quatrocentos e quarenta e cinco reais e trinta e oito centavos), foi calculada com base nos dados de Eventos Indenizáveis Líquidos, na modalidade de preço preestabelecido, 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 31/12/2010, importando nos valores de **R\$ 636.433,16** (Seiscentos e trinta e seis mil, quatrocentos e trinta e três reais e dezesseis centavos) classificado como de curto prazo e de **R\$ 1.261.826,44** (Um milhão, duzentos e sessenta e um mil, oitocentos e vinte e seis reais e quarenta e quatro centavos) classificado como de longo prazo, foi calculada com base nos dados cadastrais dos beneficiários vinculados ao PEA, por meio do regime financeiro de Repartição de Capital de Cobertura informado na metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006/DIR. ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

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

Fortaleza, 17 de janeiro de 2011.


José Nazareno Maciel Júnior
Atuário – MIBA 1286

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS

Aos

Diretores, Conselheiros e Cooperados da:

UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

Examinamos as demonstrações contábeis da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2010 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, assim como o resumo das principais práticas contábeis e demais notas explicativas.

Responsabilidade da administração sobre as demonstrações contábeis

A administração da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

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

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

Uma auditoria inclui, também, a avaliação da adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis feitas pela administração, bem como a avaliação da apresentação das demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

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

Opinião

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas, apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da UNIMED DE FORTALEZA Cooperativa de Trabalho Médico Ltda., em 31 de dezembro de 2010, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Ênfase

Conforme Nota Explicativa nº 8, a entidade vem adotando procedimentos no sentido de adequar inconsistências de saldos advindas do antigo sistema pirâmide de controle de estoques. No exercício de 2010 essas inconsistências motivaram um ajuste redutor de estoques no valor de R\$ 5.082 mil.

Conforme mencionado na Nota Explicativa nº 7, no exercício findo em 31 de dezembro de 2010, 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\$ 7.876 mil, relativa a títulos de 2008.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado e balanço social

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA) e as informações contábeis contidas no balanço social, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2010, representam informações complementares a essas demonstrações, cuja apresentação pela entidade não é requerida pela legislação societária brasileira. Essas informações complementares foram submetidas aos mesmos procedimentos de auditoria descritos anteriormente e, em nossa opinião, estão adequadamente apresentadas, em todos os seus aspectos relevantes, em relação às demonstrações contábeis tomadas em conjunto.

As Demonstrações Contábeis relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2009, apresentadas para fins de comparação, foram anteriormente por nós examinadas, de acordo com as normas de auditoria vigentes, com Parecer emitido em 25 de janeiro de 2010, com ênfase em relação ao processo de análise do Plano Particular e apropriação da Provisão Para Perda Sobre Créditos - PPSC.

Fortaleza (CE), 24 de janeiro de 2011

DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S/S
CRC-CE - 000552/O-6

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



11

AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE

2010 foi um ano de muitas mudanças. A Unimed Fortaleza reinventou-se para enfrentar os novos desafios. Planejar para prosperar a cada dia mais. Evoluímos na gestão por processos e inovamos nas metodologias. Otimizamos resultados, incentivamos pessoas com base nas competências e valores organizacionais e consolidamos a gestão por diretrizes.

Agradecemos a confiança dos cooperados e clientes, o compromisso dos colaboradores e a parceria da sociedade para conquistarmos metas e superarmos resultados. Sabemos que cada vitória deste ano tem o crédito do somatório das forças, e agradecemos a todos que construíram esta trajetória, pela sua colaboração.

Contudo, as inovações implantadas trarão ainda novas conquistas para 2011 e estamos prontos para os desafios que estão por vir, na certeza de que contamos com todos que fazem arte desta história, em virtude da relação sólida de confiança e credibilidade que foi firmada.

Unimed Fortaleza

Av. Santos Dumont, 949 – Aldeota – Fortaleza/Ceará
www.unimedfortaleza.com.br

Coordenação

Superintendente de Controladoria – Pedro Jorge F. Pinto
Gerência de Marketing – Aled Parry
Gerência de Orçamento, Contabilidade e Tributos – Luizita Pina

Concepção Editorial

VSM Comunicação
Diretoria – Marcos André Borges
Coordenadora de Atendimento – Isabela Araújo

Concepção e Design Gráfico

Slogan Propaganda

Redação

Ana Clara Braga – MTE/CE 01297 JP

Unimed 
Fortaleza

O melhor plano de saúde é viver.
O segundo melhor é Unimed.

www.unimedfortaleza.com.br

0800 275 1919 (VENDAS)

0800 275 1818 (SAC)

0800 286 2020 (DEFICIENTE
AUDITIVO)