

RELATÓRIO DE GESTÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS **2012**



RELATÓRIO DE GESTÃO
E DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS **2012**



Apresentação	07
Diretoria e Conselhos	09
Mensagem do Presidente e Diretores	11
Governança Corporativa	17
Perfil Corporativo	21
Prêmios e Homenagens Recebidas	25
Gestão para o Futuro	29
Unimed Fortaleza em Números	43
Relacionamento com os Cooperados	59
Relacionamento com os Colaboradores	63
A Unimed Fortaleza busca o melhor para seus clientes	67
Em dia com a Sociedade e o Meio Ambiente	81

97	Hospital Regional Unimed
101	Unimed Lar e Unimed Urgente
107	Unidades de Atendimento
111	Laboratórios Unimed Fortaleza
113	Medicina Preventiva
119	Demonstrações Financeiras
167	Agradecimentos e Expediente

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO



A Unimed Fortaleza segue ampliando a carteira de clientes, que em dezembro de 2012 totalizava 366.523 vidas; investindo na estrutura própria de atendimento, que já conta com Central de Atendimento ao Cliente (CAC), Hospital Regional Unimed, Centro Pediátrico, Medicina Preventiva, Unimed Lar, Unimed Urgente, Laboratórios e cinco unidades do Centro Integrado de Atendimento Unimed (CIAU), em bairros estratégicos e Região Metropolitana de Fortaleza. Como cooperativa médica, oferece o maior mercado de trabalho na Saúde Suplementar no Ceará e tem registrado, ao longo dos anos, uma visível melhora nas faixas de remuneração dos Cooperados.

A Unimed Fortaleza também continua registrando crescimento de receita, como apontam os números apresentados neste documento.

Em 2012, adotou uma metodologia mais participativa para o planejamento estratégico e desenvolveu programas de capacitação para atender todos os públicos da Cooperativa, que refletiu melhorias no processo de gestão.

Consciente do papel que exerce junto à sociedade, tem investido em ações de responsabilidade socioambiental, no fortalecimento institucional, promoção de saúde e vida com qualidade. Tornou-se a primeira Unimed do Norte e Nordeste a ser signatária do Pacto Global, desenvolvido pelo ex-secretário geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção, em suas práticas de negócios, de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Neste relatório, a Cooperativa apresenta as principais ações e os resultados de 2012.

Seja bem-vindo à Unimed Fortaleza e boa leitura!

DIRETORIA E CONSELHOS



Diretoria Executiva

Presidente - Dr. Mairton Lucena (Neurocirurgião)

Diretor Administrativo e Financeiro - Dr. Ferreira Filho (Cirurgião Geral)

Diretora Comercial - Dra. Riane Azevedo (Anestesiologista)

Diretor de Provimento de Saúde - Dr. Luciano Alencar (Oftalmologista)

Diretor de Recursos Próprios - Dr. Paulo Vasques (Cirurgião Geral)

Conselho de Administração

Dra. Anamaria Cavalcante

Dr. Carlos Augusto

Dr. Cezário Martins

Conselho Técnico

Dr. Berlindes Maia

Dr. Fernando Façanha

Dr. Hyder Carneiro

Dr. Jean Crispim

Dr. Joaquim Luiz

Dr. Ricardo Torres de Melo

Conselho Fiscal - 2012

Membros Efetivos

Dr. Glay Maranhão - Coordenador

Dra. Patrícia Sampaio

Dr. Paulo César Perote

Membros Suplentes

Dra. Ana Célia Mesquita

Dr. Delano Gurgel

Dr. Vicente Aguiar

MENSAGEM DO PRESIDENTE E DIRETORES

Dr. Mairton Lucena

Presidente



O ano de 2012 foi marcado por grandes desafios impostos pelo órgão regulador no processo de sanear o mercado de plano de saúde no Brasil, preservando aquelas operadoras que podem oferecer os serviços contratados com seus clientes. Nesse cenário, a Unimed Fortaleza manteve sua representatividade entre as maiores operadoras de saúde médico do Brasil, com o atendimento aos mais de 366 mil clientes, composto por 54,32% de planos coletivos e 45,68% de planos individuais, além de mais de 30 mil clientes de outras singulares e de 14 mil clientes provenientes de convênios com outros planos e particulares. Dentre os 7.729 médicos inscritos no CREMEC na capital, a Cooperativa possui 3.829 Cooperados, perfazendo uma representatividade de quase 50%, o que destaca a sua importância como geradora de trabalho para os médicos. Os números apresentados neste documento favorecem a concretização da missão da empresa em "oferecer soluções em promoção e assistência à saúde, fortalecendo o Médico Cooperado e assegurando a satisfação dos clientes, com inovação e sustentabilidade". Ressalta-se, também, a melhoria da qualidade do atendimento e na segurança assistencial prestadas aos clientes com a conquista da Acreditação Internacional pelo Hospital Regional Unimed (HRU). A essência de uma cooperativa de trabalho é melhorar a remuneração dos seus cooperados, fato que é demonstrado neste relatório pelo montante superior a R\$ 273 milhões pagos em consultas e procedimentos no ano, representando a antecipação das sobras do exercício de 2012. Os dados e premiações informadas neste informativo consolidado traduzem a força da marca Unimed Fortaleza, que é uma das maiores, mais sólidas e lembradas no Ceará e no Brasil, segundo as pesquisas do Instituto Datafolha/O Povo e o ranking da revista Exame, e comprovam o sucesso de uma gestão competente, profissional e criteriosa. Continuaremos a nos esforçar de forma inovadora, equilibrada e segura, com a visão estabelecida em nosso planejamento estratégico de "ser até 2020 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed".

Dr. Ferreira Filho
Diretor
Administrativo Financeiro



Em 2012, a Unimed Fortaleza atendendo às exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) às operadoras de Planos de Assistência à Saúde destinou R\$ 44 milhões para compor integralmente os ativos garantidores vinculados, terminando o ano com R\$ 109.521.344,02 de lastro, alcançando assim, a meta financeira traçada em seu Planejamento Estratégico.

A imposição da ANS determinou a adoção de uma série de medidas de gestão. Essas medidas implicaram na racionalização de custos assistenciais e despesas administrativas e maximização das receitas visando a sustentabilidade da Cooperativa e o cumprimento das obrigações legais, a saber:

- Cumprimento de 100% das provisões técnicas;
- Cumprimento de 100% da vinculação de ativos garantidores e do lastro;
- Pagamento do ressarcimento ao SUS;
- Pagamento do REFIS e demais tributos em dia;
- Melhoria do índice de liquidez corrente;
- Melhor capacitação/profissionalização de seu corpo técnico;
- Investimentos na promoção e atenção à saúde de seus beneficiários;
- Investimentos em tecnologia e expansão do *software* de gestão (Sabius) para outras Unimeds da região N/NE;
- Consolidação do Planejamento Estratégico e Orçamento.

É com muito trabalho e profissionalização que estamos conseguindo cumprir todas as exigências impostas pelo governo e seus órgãos fiscalizadores, mantendo o crescimento da receita e proporcionando melhorias para os Cooperados.

Os números contidos neste relatório demonstram o equilíbrio econômico-financeiro de nossa Cooperativa, porém, 2013 sinaliza novos desafios legais e de mercado que, certamente, implicarão em um maior esforço de gestão e cooperação de todos de forma a manter o crescimento da Cooperativa e satisfazer as necessidades de seus Cooperados, Clientes, Colaboradores, Prestadores, Fornecedores e Sociedade em geral.

Dra. Riane Azevedo

Diretora Comercial



No ano de 2012, a Unimed Fortaleza, em suas ações comerciais e mercadológicas, focou seu crescimento e fidelização em contratos de produtos rentáveis e de alto valor agregado. Ancorados na diretriz estratégica da inovação, nesse ano tivemos o lançamento do produto Uniflex e a consolidação do Estilo. Além disso, a Cooperativa adotou uma agressiva política de vendas de produtos opcionais como o Unimed Urgente, planos odontológicos e seguros além do incentivo à regulamentação dos planos antigos através da migração e adaptação, conquistando no final do ano um percentual de apenas 7% de produtos não regulamentados, o que representa uma melhor prática no Brasil neste quesito. Também buscamos um trabalho de elevação da remuneração médica através do projeto de *upgrade* dos planos e acomodações. As campanhas dos produtos valorizaram a força da marca Unimed e seus atributos relacionados. Na área corporativa, a empresa centralizou seus esforços na retenção e conquista de clientes rentáveis, e na rentabilização de contratos deficitários para atingir as metas de redução de sinistralidade e elevação de receita. O desafio foi concretizado com o resultado de crescimento da receita líquida total da Cooperativa em 2012 de 13,76%.

Dentro desse cenário, a Unimed Fortaleza ampliou a aproximação e a interação com seus clientes, facilitando o acesso a muitos serviços em suas unidades próprias e em espaços criados dentro dos principais shoppings da cidade. A humanização do atendimento e a inovação dos processos também foram realizadas através do início do agendamento de consultas online; ampliação dos canais de comunicação na internet através das mídias digitais; criação da célula de suporte assistencial; aproximação com a ANS e os órgãos de defesa do consumidor; e em ações de relacionamento feitas com os clientes ao longo do ano. Todas essas medidas refletiram na elevação do nível de excelência através da percepção do cliente em todos os nossos indicadores pesquisados.

Como resultado, a Cooperativa teve reconhecido seu trabalho em importantes conquistas e premiações destacando-se pela quarta vez consecutiva o Prêmio Marcas Que Eu Gosto; Prêmio de Qualidade no Atendimento Brasil no segmento saúde no site ReclameAqui; Prêmio Delmiro Gouveia; *Great Place To Work* e a qualificação pela ANS por dois trimestres consecutivos com nota máxima na qualidade e disponibilidade dos atendimentos assistenciais.

Entendemos que nosso compromisso em manter a liderança de mercado e a preferência da marca Unimed na mente e no coração dos consumidores do Estado do Ceará tem um valor muito importante para a Unimed Fortaleza, e assim nesse sentido, o envolvimento e participação dos Cooperados nesse processo é importantíssimo para essa consolidação.

O cenário de 2013 é desafiador, e nós da Diretoria Comercial não mediremos esforços na missão de maximizar a satisfação dos nossos clientes elevando o nível de fidelização dos mesmos, atingindo assim os objetivos de crescimento das receitas da Cooperativa, contribuindo com a rentabilização e equilíbrio financeiro da empresa, propiciando elevação da remuneração dos honorários médicos dos nossos Cooperados.

Dr. Luciano Alencar
Diretor
Provimento de Saúde



O desafio diário da Unimed Fortaleza tem sido valorizar os 3.829 Médicos Cooperados e controlar o crescimento no custo assistencial. Como benefício aos médicos, temos o plano Multimédico Plus, o Fundo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) e os reembolsos. Também fomos pioneiros na implantação da 6ª edição da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) 2010.

Para administrar os custos assistenciais da Cooperativa, temos investido constantemente em negociações diretas e aproximação com os prestadores de serviço. Contamos, inclusive, com uma nova contratualização dos hospitais, com a chancela e o aval da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Em 2012, tivemos importantes avanços, como o Fórum de OPME, realizado no primeiro semestre do ano, e que reuniu os maiores representantes do Sistema Unimed nesse assunto.

Também criamos uma Junta Médica Especial que atua como mediadora entre as solicitações dos médicos assistentes e o parecer das auditorias. Já o Comitê de Especialidades Médicas, contribui com a elaboração de pareceres e auxiliam a administração na tomada de decisões, além de fortalecer os diálogos com as categorias médicas.

Vale destacar que Núcleo de OPME, bem como a incorporação à Câmara Técnica de Medicina Baseada em Evidências e à Comissão Técnica Nacional de Produtos Médicos, ambas da Unimed Brasil, são instrumentos estratégicos para o controle dos procedimentos e a otimização dos custos assistenciais.

A Unimed Fortaleza segue de forma rigorosa todas as determinações e instruções da ANS, buscando manter a ordem e a qualidade na prestação de serviços, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela referida Agência.

Dr. Paulo Vasques

Diretor Recursos Próprios



O ano de 2012 para a Diretoria de Recursos Próprios foi marcado por dois grandes desafios: o primeiro, demandado à operadora pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), exigia a integralização de lastro da ordem de R\$ 43 milhões e o segundo foi a busca da Acreditação Internacional pelo modelo Canadense para o Hospital Regional Unimed (HRU). Para contribuir para a integralização dos ativos garantidores colocados pela ANS fomos desafiados a reduzir nosso orçamento em cerca de R\$ 10 milhões e ao fim de um ano de muito rigor e controle de gastos, conseguimos bater nossa própria meta em 11,20%, evidenciando a seriedade, competência e criatividade dos gestores das diversas unidades que compõem nossa Diretoria.

No HRU, o desafio foi rever toda a metodologia de segurança do paciente, adequando-a ao modelo apresentado pelo exigente protocolo da Acreditadora Canadense, resultando na Acreditação do hospital, que se tornou o primeiro das regiões Norte e Nordeste a conseguir este resultado que o coloca entre nomes de destaque no cenário hospitalar nacional como o Hospital Barra D'Or, Hospital Pro Cardíaco, Hospital AC Camargo, Hospital 9 de Julho, entre outros.

No laboratório chegamos à marca de 145.000 exames ao mês, o que representa um aumento de 8% em relação ao ano anterior, sem que tenhamos aumentado a estrutura ou o corpo funcional. Tivemos ainda a reestruturação da unidade laboratorial instalada no HRU para alinhamento com o processo de Acreditação Canadense e a recertificação das demais unidades pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica através do seu processo de Acreditação (PALC).

O Unimed Lar evoluiu ao longo do ano com a reformulação de seu modelo assistencial, também visando uma futura Acreditação, com revisão do processo de admissão, assistência e alta que trará melhores resultados operacionais em 2013.

O Unimed Urgente teve, ao longo de 2012, um aumento de 9,74% no número de associados em relação a 2011, chegando a 72.943 em dezembro.

O Centro Pediátrico começa a alcançar sua maturidade como instituição, tornando-se referência no atendimento pediátrico na cidade de Fortaleza.

Nossas Unidades de Atendimento, instaladas nos cinco CIAUs distribuídos na cidade, caminharam forte no processo de qualidade, reduzindo o índice de reclamações de clientes de 0,26% em 2011 para 0,15% em 2012.

Nosso serviço de Medicina Preventiva, além de suas habituais ações de gerenciamento de doentes crônicos e promoção da saúde, realizou trabalho de sensibilização de mulheres com risco de Câncer de Mama, obtendo resultados muito satisfatórios.

Somos conscientes que os avanços até aqui conquistados são apenas passos a mais em uma longa caminhada para a construção de uma Cooperativa forte e líder de mercado em Fortaleza, e acreditamos que só o trabalho sério realizado por uma equipe de gestores de grande desempenho pode levar a este fim. Encaramos os desafios de 2013 com tranquilidade e a certeza que continuaremos contribuindo para o bem comum da Cooperativa.

GOVERNANÇA
CORPORATIVA



De acordo com o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), governança corporativa é um sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo acionistas e cotistas, Conselho de Administração, Diretoria, Auditoria Independente e Conselho Fiscal. O sistema de Governança Corporativa adotado pela Unimed Fortaleza está de acordo com as orientações e indicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), nos pilares da transparência, da equidade, da sustentabilidade e do incentivo à participação. Conheça a estrutura de Gestão da Governança Corporativa da Unimed Fortaleza:

Conselho Consultivo dos Ex-Presidentes

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

Auditoria Contábil Independente

Pela legislação vigente, é obrigatória sua contratação anual. É responsável pela análise contábil e parecer sobre as Demonstrações Financeiras da Cooperativa, com auditores devidamente regis-

trados no Conselho Regional de Contabilidade - CRC, na Comissão de Valores Mobiliários - CVM e no Cadastro Nacional de Auditores Independentes - CNAI.

Auditoria Interna

Composta por oito auditores e um analista de risco corporativo, presta assessoria permanente ao Conselho de Administração da Unimed Fortaleza, de forma autônoma e integrada, alinhada com as normas profissionais. Contribui para o desempenho dos sistemas de controle interno, visando agregar valor, otimizar processos e reduzir riscos.

Comitês de Especialidades Médicas

Órgãos de caráter consultivo que prestam assessoria técnica, científica e ética à Unimed Fortaleza. Constituídos por Médicos Cooperados no pleno gozo de seus direitos estatutários e regimentais, que estejam operando regularmente na Cooperativa.

Ouvidoria

Instância máxima de mediação dentro do âmbito da Cooperativa, atua identificando oportunidades de melhorias, com foco na sustentabilidade do negócio.

Assessoria de Comunicação

Composta por comunicadores de Jornalismo e Publicidade e Propaganda, a equipe de Assessoria de Comunicação é responsável pela coordenação de assessorias externas, projetos especiais e 25 canais de comunicação que estão alinhados ao Planejamento Estratégico. Também é responsável por todo o contado com as mídias impressa, televisiva, radiofônica e online.

PERFIL CORPORATIVO



A Unimed Fortaleza vem aprimorando seu processo de gestão e adotou uma metodologia mais participativa. Todo o planejamento estratégico adotado pela Unimed Fortaleza passa pelas premissas cooperativistas. São elas:

- Adesão voluntária e livre;
- Gestão democrática pelos membros;
- Participação econômica dos membros;
- Autonomia e independência;
- Educação, formação e informação;
- Intercooperação;
- Interesse pela comunidade.

Identidade Organizacional

Negócio

Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

Missão

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

Visão

Ser até 2020 referência como Cooperativa Sustentável no Sistema Unimed.

Nossos Valores

- Cooperativismo;
- Ética;
- Excelência na Gestão;
- Humildade;
- Inovação;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Transparência.

PRÊMIOS
E HOMENAGENS
RECEBIDAS



Em 2012, a Unimed Fortaleza recebeu importantes prêmios e homenagens. Confira:

Certificação de Responsabilidade Social 2012 Unimed Brasil

Em junho, a Unimed Fortaleza recebeu a certificação de Responsabilidade Social da Unimed Brasil, permanecendo com o nível três e 81,58 pontos na classificação. Para obter a certificação, a Cooperativa assimilou o conceito de gestão socialmente responsável, alcançando estágio de maturidade.

Prêmio Delmiro Gouveia

Pelo quinto ano consecutivo, a Unimed Fortaleza foi reconhecida com o primeiro lugar no Prêmio Delmiro Gouveia, na categoria Melhor Empresa em Desempenho Social com faturamento acima de R\$ 90 milhões. A Cooperativa também ficou entre as 10 maiores empresas do Estado.

Selo de Responsabilidade Cultural do Estado do Ceará

O Governo do Estado do Ceará e a Secretaria da Cultura certificaram a Unimed Fortaleza com o Selo de Responsabilidade Cultural, por sua contribuição à cultura cearense.

Selo ABRINQ

A Unimed Fortaleza, além de desenvolver ações voltadas para o público infantil, apoia a Fundação Abrinq com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento das causas infantis. A parceria rendeu à Cooperativa o selo Empresa Amiga da Criança.

Selo Iprede

O Iprede concedeu à Unimed Fortaleza o Selo Saúde Social por desenvolver atividades sociais com foco na causa humanitária do desenvolvimento infantil.

Melhores Práticas de Estágio

Obteve pelo terceiro ano consecutivo, o primeiro lugar no prêmio Melhores Práticas de Estágio, do Instituto Evaldo Lodi (IEL). E também pela terceira vez, figura entre as melhores empresas para trabalhar no Ceará, segundo o *Instituto Great Place To Work* (GPTW).

Prêmio Marcas que Eu Gosto

Com 52% de preferência na categoria Plano de Saúde, a Unimed Fortaleza ganhou o Prêmio Marcas Que Eu Gosto, promovido pelo Jornal Diário do Nordeste, em parceria com o Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (Ipespe).

Top of Mind

Em 2012, o plano de saúde Unimed Fortaleza e o Hospital Regional Unimed estão entre os mais lembrados pelos fortalezenses das classes A e B, segundo pesquisa feita pelo Instituto Datafolha para o Anuário do Ceará 2012, publicado pelo Jornal O Povo. Na categoria Hospital, a Cooperativa também aparece como destaque.

GP Verdes Mares

Destaque no Grande Prêmio Verdes Mares de Propaganda, por meio da agência Slogan Propaganda, a Cooperativa foi agraciada em duas categorias publicitárias: Internet, com a peça publicitária "Unimed Estudantil" e na categoria Campanha Privada com a campanha "Clássico Rei".

Prêmio ReclameAqui

A Cooperativa fechou o ano com a melhor avaliação entre as grandes Unimed (acima de 100 mil clientes) e a melhor entre os concorrentes locais. Para completar, foi premiada com o primeiro lugar nacional em Qualidade no Atendimento, categoria Planos de Saúde, no Prêmio ReclameAqui 2012.

Cooperativa Cidadã

Primeiro lugar Nacional na categoria "Cooperativa Cidadã", com o Programa Memória Viva – Livro "A Tardinha", no Prêmio Cooperativa do Ano, organizado pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB).

GESTÃO PARA
O FUTURO



Planejamento e Gerenciamento Estratégico

Para o planejamento estratégico de 2012, a Unimed Fortaleza envolveu as gerências desde o início do processo. Foram realizadas oficinas e atividades em grupo, visando a elaboração de fatores críticos de sucesso, indicadores, metas e planos de ação, permitindo um alinhamento geral sobre o foco estratégico para 2013. Também em 2012, a Unimed Fortaleza implantou uma ferramenta informatizada para realizar o gerenciamento estratégico da Cooperativa na metodologia do *Ballanced Scorecard* (BSC).

Gestão por Processos

A Gestão de Processos da Unimed Fortaleza esteve focada em oito projetos estratégicos: Reestruturação do Atendimento ao Cliente; Inclusão de Pessoas com Deficiência; Melhorias do Cadastro; Sinistralidade Unimed; Gerência de Orçamento, Contabilidade e Tributos; Avaliação da Qualidade da Rede de Prestadores; Estruturação de Análise de Negócios e Novos Produtos.

Treinamento e Desenvolvimento

A Cooperativa realizou uma carga horária total de 69.144 horas de treinamentos (internos e externos ou *In Company*), sendo 48.716 horas de cursos presenciais. As ações de capacitação têm foco no desenvolvimento de habilidades técnicas, atualização profissional e desenvolvimento das competências definidas pela Unimed Fortaleza.

Cursos Online

Em parceria com a Catho Consultoria, promoveu mais de 50 títulos de cursos nas seguintes áreas: Recursos Humanos, Desenvolvimento Gerencial; Financeira; Marketing e Vendas; Operações e Educação. Em 2012, foram geradas 14.832 horas/aula nos cursos online, com metodologia interativa e acessível a todos os colaboradores.

Educação Continuada

Voltada para os colaboradores do Hospital Regional Unimed, a Educação Continuada contabilizou 3.146 horas aula, com os programas Semeando Saber, que tem como público alvo os jovens aprendizes; Cultivando Saber, voltado para estagiários de nível superior; e Construindo Talentos, focado no desenvolvimento de técnicos e supervisores sucessores de gestão.

Escola de Idiomas

Em parceria com o SESC, são oferecidos gratuitamente cursos de Inglês, Espanhol e Francês aos colaboradores. Ao final do curso é entregue certificação, reconhecida pelo MEC, de nível de Idioma Avançado. Em 2012, foram formadas cinco turmas, com média de 20 alunos cada, sendo duas turmas no HRU e outras três na sede da Cooperativa. Ao todo, foram geradas 12 mil horas/aula.

Incentivo a Educação Formal

A Unimed Fortaleza tem uma norma interna que beneficia os colaboradores interessados em fazer especialização ou mestrado profissional. Em 2012, foram 5.596 horas aula destinadas a esse público.

Parcerias do Bem

Parcerias que garantem descontos aos colaboradores em universidades, escolas de idiomas e entidades que promovem lazer e vida com qualidade.

Carreiras e Sucessão

Em 2012, um total de 2.374 colaboradores foi avaliado por seus líderes, pares e subordinados, entre os meses de junho e agosto. Foi a quinta edição da Avaliação de Desempenho.

Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL)

O Programa de Desenvolvimento de Líderes (PDL) envolveu 180 participantes e teve como foco Diretores, Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Técnicos formadores de opinião, além de possíveis sucessores. O PDL foi realizado em parceria com Sistema OCB/Sescoop-CE e gerou uma carga horária de 2.880 horas/aula.

Gestão do Clima

Além de realizar melhorias contínuas no ambiente de trabalho, o setor estreita o relacionamento com os colaboradores, promove ações de saúde no trabalho, aponta estratégias e implanta de melhorias que permitam o gerenciamento do clima organizacional.

Projeto de Reconhecimento

Busca promover o reconhecimento dos colaboradores mediante critérios de competências, previamente definidos e alinhados aos objetivos estratégicos da Unimed Fortaleza, fortalecendo a cultura do reconhecimento pelo mérito. Ao longo de 2012, um total de 27 colaboradores foi eleito no Projeto de Reconhecimento.

Gestão de Benefícios

Em 2012, a Asden implantou a célula de gestão de benefícios.

Entre os resultados alcançados estão:

- Alterações na Assistência Médica, com adaptação da rede de prestadores aos colaboradores e seus dependentes;
- O reajuste do plano odontológico dos colaboradores e seus dependentes foi, em média, 40% menor que a inflação;
- Apoio direto na negociação de acordos coletivos;
- Constante aproximação e contato com fornecedores de benefícios da Unimed Fortaleza;
- Apoio a demandas geradas pela ANS relacionadas ao plano de saúde dos colaboradores.

Auditoria Interna

A Auditoria Interna prestou suporte técnico à atualização do Estatuto Social e do Regimento Interno da Unimed Fortaleza, bem como das normas reguladoras das eleições. o Setor realizou ainda:

- Auditoria de processos na área Faturamento (HRU), Informações Comerciais, Relacionamento Corporativo e Faturamento (Sede), Unidade de Atendimento – UNA (CIAU Aldeota), Medicina Preventiva, Unimed Lar, Central de Atendimento ao Cliente Unimed (CAC), Tesouraria (Sede) e SAC (HRU);
- Auditorias operacionais no HRU e Operadora;
- Suporte na elaboração dos *Business Impact Analysis* (BIA) dos processos relevantes da Cooperativa;
- Parceria com a Governança Corporativa e Asden na implementação da gestão de riscos corporativos na Presidência e área Administrativa;
- Acompanhamento e conferência mensal extraordinária dos comissionamentos da área comercial;
- Supervisão dos processos administrativos internos;
- Coordenação de todas as contagens físicas dos estoques da Cooperativa;
- Revisão das normas internas, formulários e documentos diversos.

A Auditoria Interna da Unimed Fortaleza integra o corpo técnico da Comissão de Racionalização das Despesas Não Assistenciais, do Comitê de Responsabilidade Socioambiental e do Grupo Técnico Estatutário de Apoio ao CTE, além de assessorar o Comitê Gestor.

Implantação do Sabius em outras Unimed

Durante o ano de 2012, a Unimed Fortaleza realizou a implantação do seu Sistema de Gestão de Saúde - SABIUS, em mais duas Unimed - Unimed Teresina e Unimed Maceió.

Implantação módulo de medicina do trabalho no HRU e Sede

O módulo é acompanhado de uma interface para cadastro de exames, acompanhamento de periodicidade dos exames feitos pelos colaboradores, cadastro de atestados médicos integrado com a folha de pagamento e cadastro de vacinas.

Implantação de novas funcionalidades no RM Portal para os colaboradores

Os colaboradores passaram a contar com disponibilização do recibo de férias no Portal RM, bem como o acesso ao recibo de pagamento *online* e a visualização do resultado da avaliação de desempenho pelo Portal.

Implementação do resultado LNTD no Portal RM

Foi implementado o resultado do Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD), no Portal RM, possibilitando uma melhor otimização do trabalho do usuário de Recursos Humanos.

Novos controles para a aplicação de envio de SMS

Foram desenvolvidos novos controles para a aplicação de envio de SMS fazendo com que os clientes não sejam incomodados com mensagens excessivas ou não desejadas.

Geração dos Razões Contábeis

A disponibilização da geração dos Razões proporcionou aos setores o acompanhamento de suas despesas através do relatório razão, reduzindo a quantidade de solicitações de informações para a equipe de orçamento e consequentemente melhoria no processo orçamentário.

Plano de Contas ANS 2012 (EBS-GL)

Foi implantada a alteração do Plano de Contas ANS, demanda legal com foco em proporcionar melhorias na avaliação da auditoria externa e buscar conformidade às normativas da ANS.

Projeto *Business Intelligence* (BI) - Implantação de *data marts*

Implantação de mais uma etapa do BI - o *data mart* Comercial, possibilitando a análise de informações referentes aos beneficiários Unimed Fortaleza. Também foi implantado o *data mart* de Custos Assistenciais, que visa fornecer subsídios para tomada de decisão da gestão do custo assistencial. Outras implantações realizadas do Projeto BI foram: o sistema para Cadastro dos Objetivos, Metas e Indicadores oriundos do planejamento estratégico da organização; e a disponibilização da visão do mapa estratégico com todas as suas perspectivas dispostas em painéis de indicadores, disponíveis com mostradores de desempenho facilitando as reuniões do

Comitê Gestor no acompanhamento das metas traçadas por meio do BSC-BI.

Projeto de integração de sistemas

Visa a integração dos mais diversos sistemas da organização garantindo a interoperabilidade entre as ferramentas tecnológicas de gestão. No ano de 2012 o projeto trabalhou nas integrações entre vários sistemas:

- a. Agendamento WEB x MV (integrações de dados entre o portal e o Sistema de Gestão Hospitalar - MV, para otimizar o acesso dos usuários finais à aplicação);
- b. Folha de Pagamento do sistema RM x EBS (permitindo que tanto as movimentações quanto as contabilizações pudessem ser integradas ao EBS);
- c. Datamatrix x EBS (responsável pela rastreabilidade do medicamento desde o fabricante até o leito do paciente);
- d. Integrações Bionexo x EBS (permitindo que cotações possam ser criadas como "rascunho", melhorando assim a manipulação dos dados para serem passadas aos fornecedores);
- e. Integração de Beneficiários Sabius x MV (Integração de dados de beneficiário e carteira de beneficiário com o MV, para homogeneização dos cadastros entre os dois sistemas);
- f. Integração EBS x *ServiceDesk* (permitindo a integração de chamados do módulo PO do EBS criando chamados dentro do *ServiceDesk*, em apoio ao setor CELOG).

Portal Empresarial

O Portal Empresarial é uma área no Portal Unimed exclusivo para as empresas clientes. Esse espaço foi completamente reestruturado e novos serviços estão disponíveis para a utilização das empresas.

Unimed Estilo

Implantação de serviços diferenciados para os clientes do plano Unimed Estilo como, por exemplo, criação de área exclusiva do Portal Unimed.

Reestruturação do Guia Médico *Online*

Em atendimento à Resolução Normativa - RN N° 285, da ANS, foi realizada a reestruturação do Guia Médico *Online* onde passaram a constar informações por rede, detalhamento dos

produtos da rede pesquisada, informações dos produtos que garantem o atendimento de cada prestador, detalhamento de dados dos prestadores Pessoa Física (especialidades, horários de atendimento) e Pessoa Jurídica (razão social, nome fantasia) e georeferenciamento dinâmico nas buscas com possibilidade de traçar rota para o deslocamento do cliente.

Demonstrativo Fatura Fácil

Foram realizadas várias melhorias no demonstrativo da Fatura Fácil, dentre elas o Aviso de Portabilidade na Fatura Fácil, bem como a exibição dos demonstrativos de co-participação e de utilização.

Melhorias no Reajuste

Realização de um tratamento nos dados para beneficiários com mais de 70 anos e a implementação de um controle do Ofício e Percentual de reajuste liberado pela ANS, entre outros.

Co-Participação

O Simulador de Co-Participação é mais uma ferramenta de consulta disponível para o usuário do sistema SABIUS. Outra implementação foi a realização do cálculo da co-participação por teto limitador.

Outras melhorias do módulo de Finanças do Sabius

Geração de faturas PJ para vários bancos; disponibilização de novas funcionalidades e relatórios para o processo da Nota Fiscal Eletrônica; reestruturação do processo de Geração de arquivos PDF e TXT do Imposto de Renda Pessoa Física em adequação as novas exigências da Receita Federal.

Automatização das informações do Radar TISS da ANS

Foi desenvolvida uma ferramenta para envio das informações do Radar TISS de forma automática.

SADMED

Foi disponibilizado na área do Cooperado do Portal Unimed o sistema SADMED, sistema especialista de suporte ao diagnóstico com características também de um livro texto eletrônico.

Temporizador da Linha Verde

Foi disponibilizado para a Área da Linha Verde um sistema temporizador para os profissionais que trabalham com o teleatendimento possibilitando que estes profissionais monitorem os 15 min. de descanso a cada hora trabalhada, conforme lei do Ministério do Trabalho.

Outras melhorias do módulo de Serviços Assistenciais do SABIUS

Implantação de novos processos de valorização; a implementação da solicitação de guia de internamento no sistema AutWeb (Biometria); a integração do AutWeb com o Intercâmbio Eletrônico; a implementação do novo aplicativo de digitação de notas; e a possibilidade de geração dos DOCs de pagamento para outros bancos, como Banco do Brasil e Itaú.

Implantação do MVPEP nas Unidades de Atendimentos (UNAs)

As Unidades de Atendimentos da Unimed Fortaleza (UNAs) passaram a contar com o MVPEP, módulo do sistema MV responsável pelo Prontuário Eletrônico do Paciente. O MVPEP possibilita aos médicos o registro dos atendimentos (boletim de emergência, prescrição de medicamentos, exames, evolução dos pacientes e o diagnóstico na finalização - alta).

Telefonia Móvel

O Setor de Telefonia executou procedimentos que culminaram com a redução de 90,97 % nas ligações de fixo para operadora móvel TIM conseguida através de renegociação contratual e também a redução de 22,8 % nas tarifas de ligações da Oi Móvel para outras operadoras, e 65,52% no envio de SMS via telefones móveis corporativos.

Implantação do Sistema de Confirmação de consultas via discador automático

Foi implantado o Sistema de Confirmação de Consultas, onde os clientes do Plano Unimed Núcleos passaram a receber a confirmação de suas consultas por telefone, de forma automática, evitando assim o absenteísmo dos clientes às consultas.

Atualização tecnológica da equipe de vendas PJ

A equipe de vendedores empresariais (PJ) teve suas ferramentas de trabalho atualizadas de *Smartphone* para *Tablet*, o que possibilitou uma otimização maior dos trabalhos em campo desses profissionais.

Atualização Tecnológica do o *Site Backup*

No ano de 2012 foi efetivada a atualização tecnológica do site *backup* da Unimed Fortaleza, primordial para assegurar a continuidade das operações com alto grau de confiabilidade, promover a replicação de dados, proporcionar a redundância de serviços de banco de dados, assegurar a alta disponibilidade dos sistemas e manter a continuidade dos negócios da empresa

Atualização dos Servidores de Telefonia

A atualização permitiu permutar os servidores de telefonia que estavam sem suporte e fora de garantia por servidores com garantia e suportados pelo fabricante.

Mudança de ferramenta de filtro de conteúdo (controle de acesso a Internet)

Em 2012 foram realizados testes e por fim a troca da ferramenta que faz o filtro de conteúdo do acesso à internet da Unimed Fortaleza, onde o valor de manutenção da mesma é de 30% a 40% inferior a ferramenta anterior. Esta mudança proporciona um aumento da produtividade dos colaboradores; a melhor utilização do link de Internet; e a aceleração de aplicações internas.

Escritório de Gerenciamento de Projetos - EPROJ

Em 2012, foi criada a Metodologia de Gestão de Portfólio, que busca o alinhamento dos projetos organizacionais às metas e desdobramentos do plano estratégico. Também foram realizados cursos em gerenciamento e riscos avançados em projetos, além de sensibilizações, que geraram, ao todo, mais de 7.180 horas de treinamento.

A seguir os principais resultados:

- A Unimed Fortaleza conseguiu cumprir a meta estabelecida pelo Ministério do Trabalho, que determina que 5% do quadro de funcionários seja formado por pessoas com deficiências.
- Mais de 70 mil acertos cadastrais e melhorias para atendimento regulatório e fiscal; aperfeiçoamento e criação de funcionalidades no sistema de cadastro; implantação e

gestão eletrônica de documentos GED no setor de cadastro.

- Criação do agendamento de consultas para rede própria pela internet e integração dos sistemas MV e EBS por meio de interfaces datamatrix (qrcode), atendendo a legislação da Anvisa, que exige a rastreabilidade do medicamento desde o fabricante até o leito do paciente.
- Diagnóstico da situação fiscal da Cooperativa dos últimos cinco anos, implantação dos módulos F-CONT e IN86 do Sistema Mastersaf, bem como realização do inventário físico do patrimônio da Cooperativa, que totalizou 58.863 bens.
- Implantação dos *Data Marts* do Comercial e Custos Assistenciais, além do sistema para cadastro dos objetivos, metas e indicadores oriundos do planejamento estratégico da Unimed Fortaleza.
- Estratégias de negócios para novos produtos, planos e unidades; criação de painel que compara os custos de serviços realizados na rede própria e rede credenciada, com doze indicadores.
- Ações para facilitar o relacionamento com o cliente, como a disponibilização de alguns serviços pela internet e a unificação de atendimento administrativo e de intercâmbio.
- Definição e redesenho de processos que afetam o cálculo da Sinistralidade da Cooperativa; convergência das informações para o índice de Sinistralidade; criação de grupo para verificação e análise comparativa das sinistralidades contábil e gerencial. Indiretamente, redução de, aproximadamente, 0,80% nas sinistralidades mensais, medidas entre julho e outubro de 2012.
- Realização de 80% da obra estrutural do novo ponto de atendimento da Bezerra de Menezes (PABM) que, quando inaugurado, desafogará o Hospital Regional Unimed, reduzirá tempos médios de atendimento, ocupará espaço de potenciais concorrentes e consolidará a política de empregabilidade e remuneração dos Médicos Cooperados.
- O Projeto de Adequação Estrutural e Funcional da Sala 2 da Hemodinâmica (PHDM) possibilitou o atendimento de urgência simultânea para patologias graves, aumentou a segurança assistencial, atendeu a uma demanda reprimida (elucidação diagnóstica e

terapia), otimizou recursos humanos e recursos materiais, contingenciou o serviço durante o período de manutenção preventiva e corretiva de um dos equipamentos e melhorou o fluxo de realização de exames.

Relacionamento com a ANS

A Unimed Fortaleza vem cumprindo rigorosamente as obrigações legais emanadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), principalmente, em relação à exigência de Provisões Técnicas, cumprimento Lastro Financeiro e Ativos Garantidores, Ressarcimento ao SUS, Melhoria Cadastral e novas adequações nos Instrumentos Jurídicos referentes a planos individuais e coletivos, conforme as Resoluções Normativas da ANS nºs 195, 254, 279 e 309.

Patrimônio mínimo ajustado

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009, a Cooperativa deve possuir um Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) em 31 de dezembro de 2012 de R\$ 234 mil correspondente a aplicação do fator K de 3,98% para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS - SPS região 5. A Cooperativa encerrou o exercício de 2012 com R\$ 82.648 mil de Patrimônio Líquido Ajustado (PLA), apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos estabelecidos pela Instrução Normativa ANS nº 38/2009.

Margem de Solvência

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009 e as alterações feitas pela Resolução Normativa ANS nº 313/2012, o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) por efeitos econômicos deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. Em 31 de dezembro de 2012 a parcela mínima calculada de acordo com as regras das referidas normas da ANS é de 35%, enquanto que o PLA representa 38,84% da Margem de Solvência (R\$ 212.771 mil).

Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica (Asjur) prestou consultoria para todos os setores da Unimed Fortaleza, participando de reuniões, emitindo pareceres técnicos, elaborando e analisando contratos. O corpo de advogados da Asjur também defendeu os interesses da Cooperativa, em diferentes

instâncias administrativas e judiciais.

Além do amparo legal, a equipe foi representante da Unimed Fortaleza em todas as negociações coletivas de trabalho e de acertos com a rede hospitalar credenciada, junto à Agência Nacional de Saúde, Procon, Decon e Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

Por meio da Asjur, a Unimed Fortaleza mantém sólida parceria com o Poder Judiciário. Destaca-se ainda a escolha do gestor da Assessoria Jurídica da Unimed Fortaleza para o cargo de representante das Operadoras de Planos de Saúde do Nosso Ceará no Comitê Executivo Estadual de saúde, órgão vinculado ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Assessoria de Comunicação

Com foco no resultado, inovação e no fortalecimento da Cooperativa junto aos públicos de interesse, a Assessoria de Comunicação é responsável pela coordenação de assessorias externas, elaboração de projetos editoriais, arquivamento de acervos físico e digital em foto, áudio e vídeo, contando com as mídias impressa, televisiva, radiofônica e *online*. São 25 canais de comunicação, totalizados por veículos próprios, contratados e os institucionais da Unimed Brasil. A elaboração de comunicações internas e externas está alinhada ao Planejamento Estratégico e Conselho de Administração. Em 2012 foram produzidos:

280 matérias para a Intranet;

240 *displays* de elevadores;

124 textos para o Portal;

96 edições do Para Você (informativo para colaboradores);

48 edições do Saúde em Pauta (veiculado todos os domingos no jornal O Povo);

71 coberturas de eventos

48 edições do Acontece Unimed (jornal mural);

28 publicações institucionais em canais de comunicação da Unimed Brasil;

26 visitas e entrevistas em estúdios e redações, com o Presidente

e Diretores da Unimed Fortaleza;

20 cerimoniais;

20 edições Saúde *Online* (informativo para clientes empresa);

12 edições do De Bandeja (informativo do Hospital Regional Unimed);

12 edições do Viver Melhor (jornal para clientes);

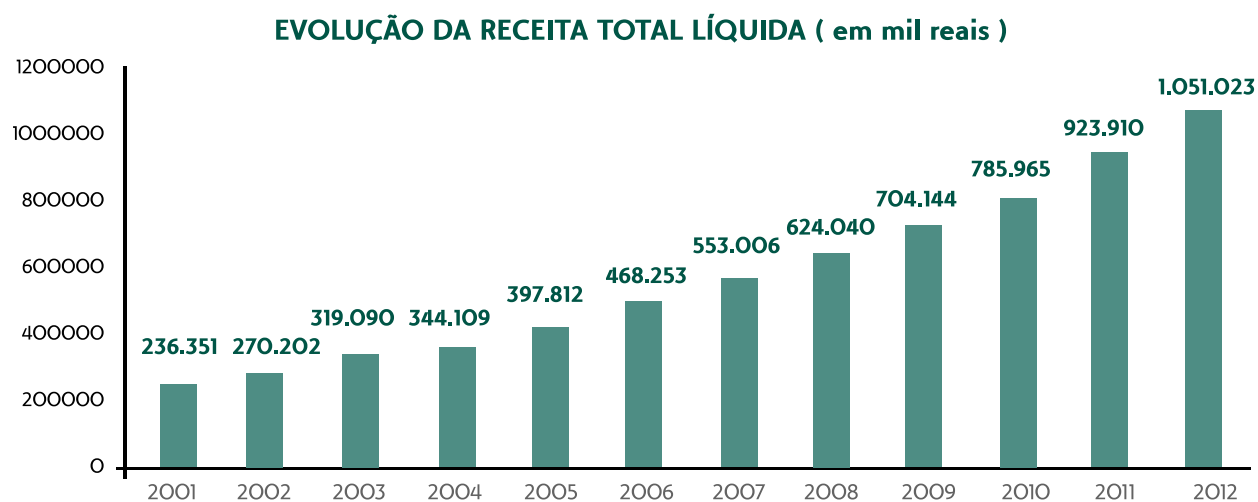
12 atuações como Cerimonialistas;
10 gravações e edições próprias de vídeos para *web*;
06 coletivas de imprensa.

Além disso, a Assessoria de Comunicação é responsável por otimizar dois projetos com assessorias externas, sendo a Caramelo Comunicação para o Livro de 35 anos da Unimed Fortaleza, e a Vogal Assessoria de Comunicação para a elaboração do Relatório de Gestão 2012.

UNIMED FORTALEZA EM NÚMEROS



Evolução da receita total líquida (em mil reais):

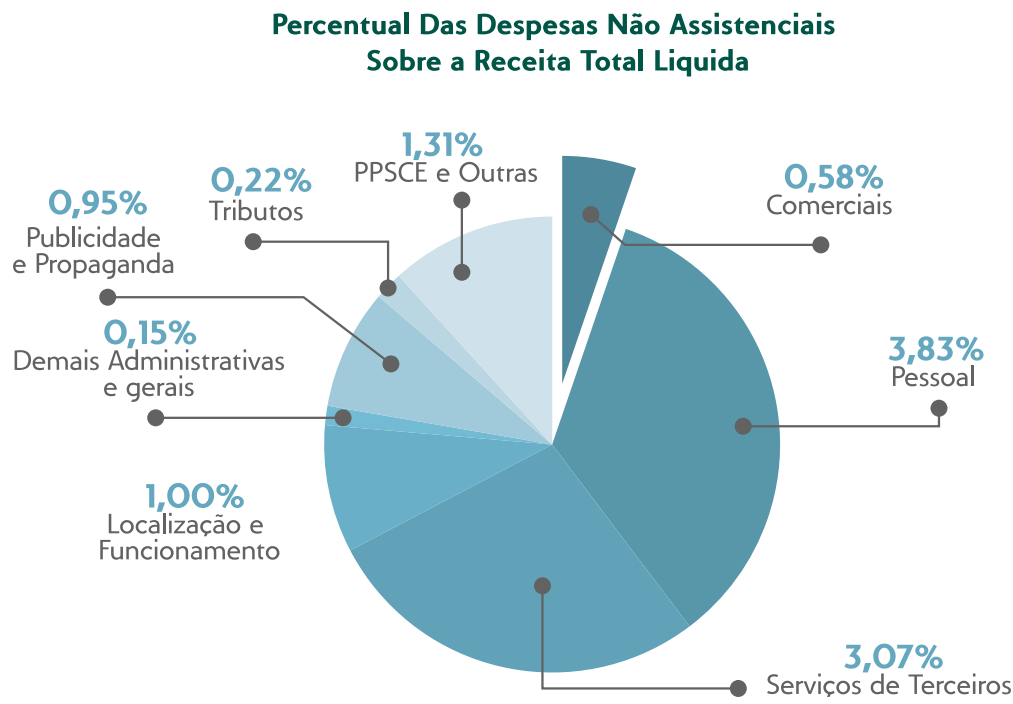


A Receita Total Líquida da Unimed Fortaleza cresceu, em percentual, bem acima dos índices oficiais de inflação do país. Enquanto o IPCA/IBGE apresentou inflação de 5,69%, o crescimento da Receita Líquida da Cooperativa foi de 13,76%.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS - RATEIO ANTECIPADO 2012		
RECEITA TOTAL LIQUIDA	1.051.022.957,56	100,00%
(-) Serviços Hospitalares	168.828.542,69	16,06%
(-) Ressarcimento ao SUS	2.433.620,25	0,23%
(-) Recursos Próprios	151.385.640,54	14,40%
(-) Serviços Clínicos	139.937.595,50	13,31%
(-) Serviços Laboratoriais	44.289.166,54	4,21%
(-) Intercâmbios	76.728.721,97	7,30%
(-) OPME Rede credenciada + Gastos Assist Operadora	70.839.720,52	6,74%
(+) Outros Custos + Co-Participação	24.261.961,53	-2,31%
(-) Despesas Comercialização	6.131.300,86	0,58%
(-) Despesas Administrativas	96.953.551,88	9,22%
(-) Outras Despesas Não Assistenciais	13.721.052,62	1,31%
(-) Peona	20.219.174,57	1,92%
(-) Despesas Financeiras e Patrimoniais	8.800.156,90	0,84%
(+) Utilização do FATES	(8.963.782,16)	-0,85%
(=) Resultado Parcial	283.980.456,41	27,02%
(-) Antecipação aos Cooperados	273.844.833,54	26,06%
(=) Resultado do Exercício	10.135.622,87	0,96%
(-) Ajustes de Exercícios Anteriores	323.997,53	-0,03%
(-) Destinação FATES	8.908.967,05	0,85%
(-) Reserva legal	90.265,83	0,01%
(-) Fates	45.132,91	0,00%
(=) Sobras a disposição da Assembléia	767.259,55	0,07%

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

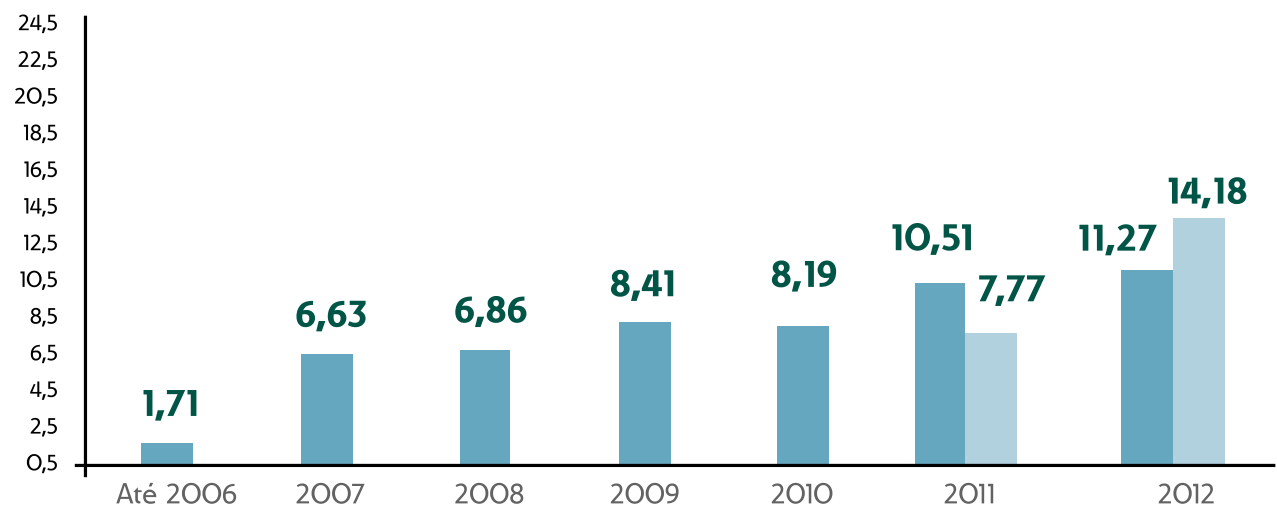
Com resultado no exercício acima de R\$ 10 milhões, *superávit* de 0,96%, em relação a Receita Total Líquida, a Cooperativa disponibiliza aos Cooperados sobras de R\$ 767.259,55 (setecentos e sessenta e sete mil, duzentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e cinco centavos). Após a realização dos ajustes de exercícios anteriores, utilização dos recursos do FATES já em 2012, para pagamento do benefício do plano de saúde dos Cooperados e dedução dos fundos legais.



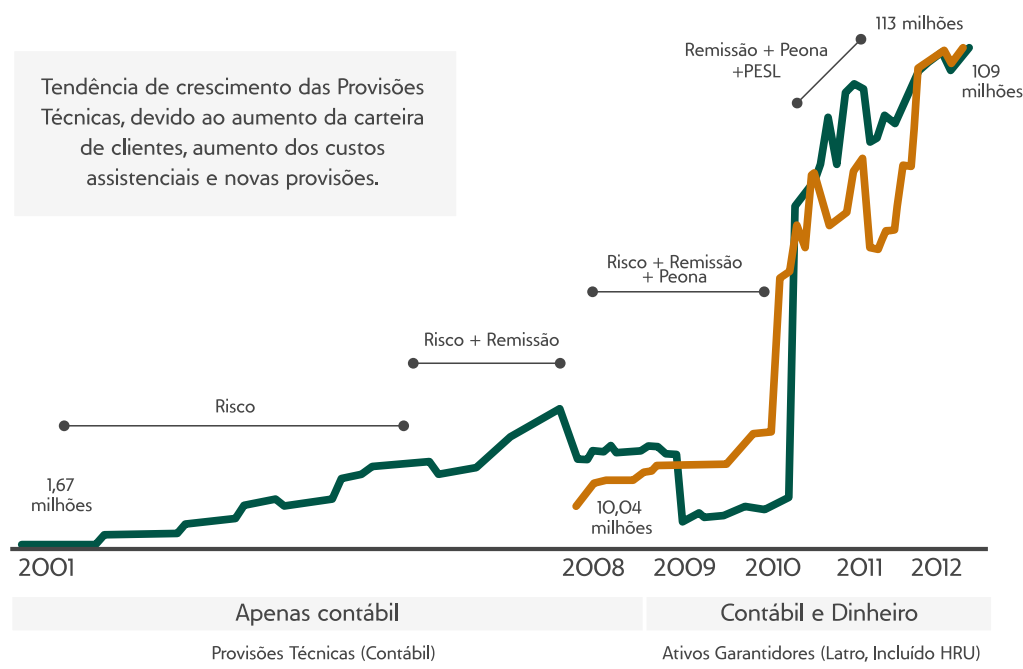
As Despesas Não Assistenciais da Cooperativa apresentam um percentual total de 11,11%, em relação à receita total líquida e, sendo 9,22% referentes às despesas administrativas (Pessoal, Gerais, Propaganda, Publicidade e Tributos), índices bem abaixo do mercado. De acordo com o Caderno de Informações de Saúde Suplementar - DIOPS/ANS, publicado em setembro, as referências são 14,59% para as Cooperativas Médicas e 15,72% para as empresas de Medicina de Grupo.

PROVISÕES TÉCNICAS - DEZEMBRO / 12	
REMISSÃO (Pea)	R\$ 2.360.965,19
PEONA (Prestadores)	R\$ 38.278.445,78
EVENTOS A LIQUIDAR (Prestadores + SUS)	R\$ 77.957.149,26
TOTAL	R\$ 118.596.560,23

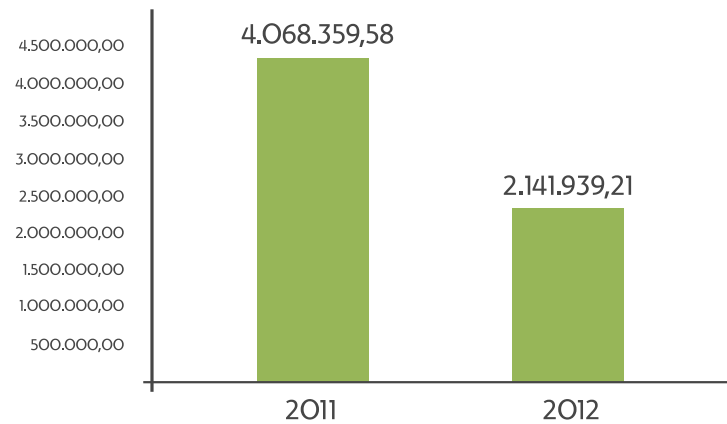
Evolução dos pagamentos dos tributos 2006 a 2012



Evolução das Provisões Técnicas e Ativos Garantidores (Lastro) - Em milhões



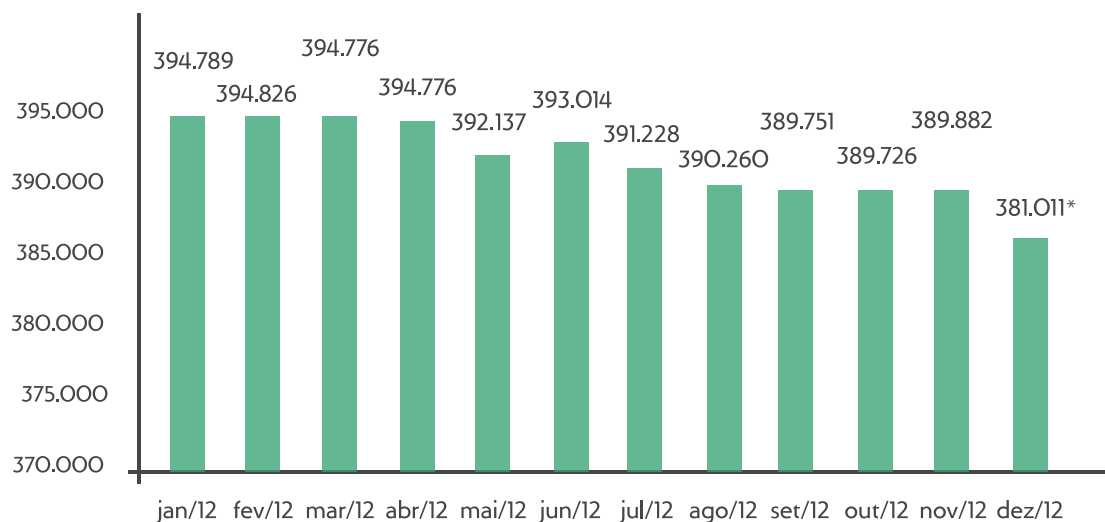
GRUs pagas em R\$



Cientes Unimed Fortaleza

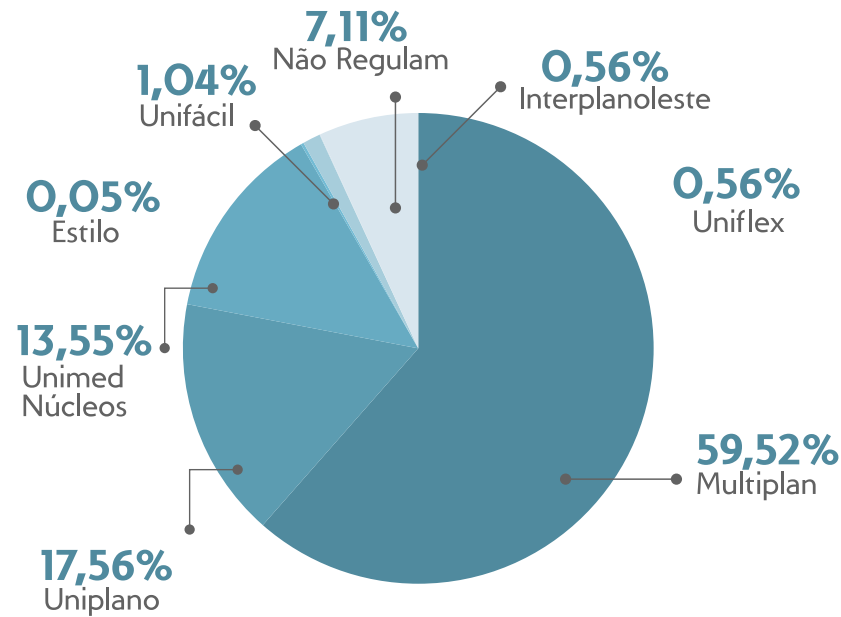
Até dezembro de 2012, a Unimed Fortaleza registrou a marca de 381.011 clientes. No caso dos clientes por plano, um percentual de 59,52%, opta pelo Multiplan. Outros 13,55% são atendidos pelo Unimed Núcleos, enquanto a opção de 17,56% é o Uniplano. Dos clientes por contratação, "plano coletivo" é a opção de 54,31%, e 45,69% está incluso na categoria Plano Individual.

Cientes Unimed Fortaleza



* Contratos de custo operacional (convênios): 14.488 clientes.

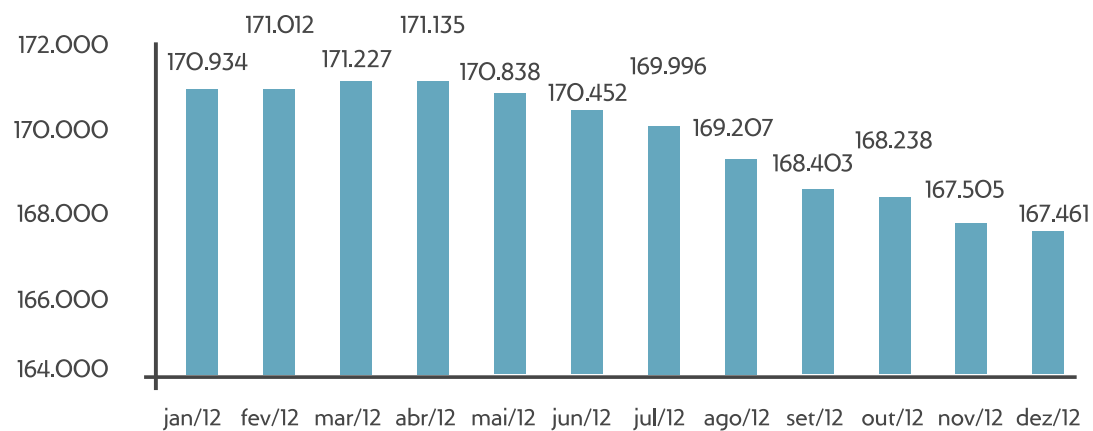
Cientes por Plano



Cientes Pessoa Física

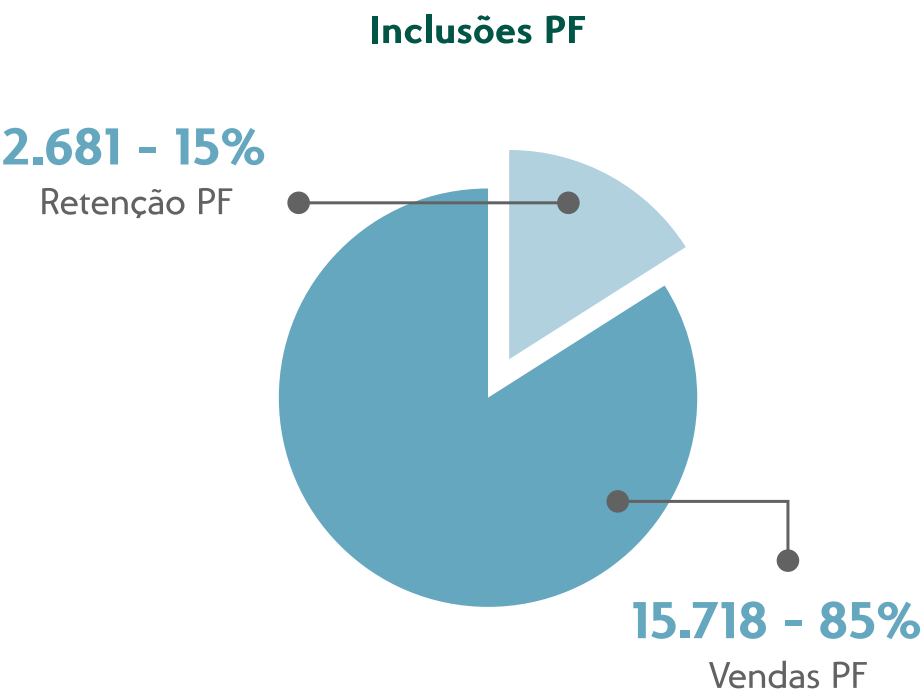
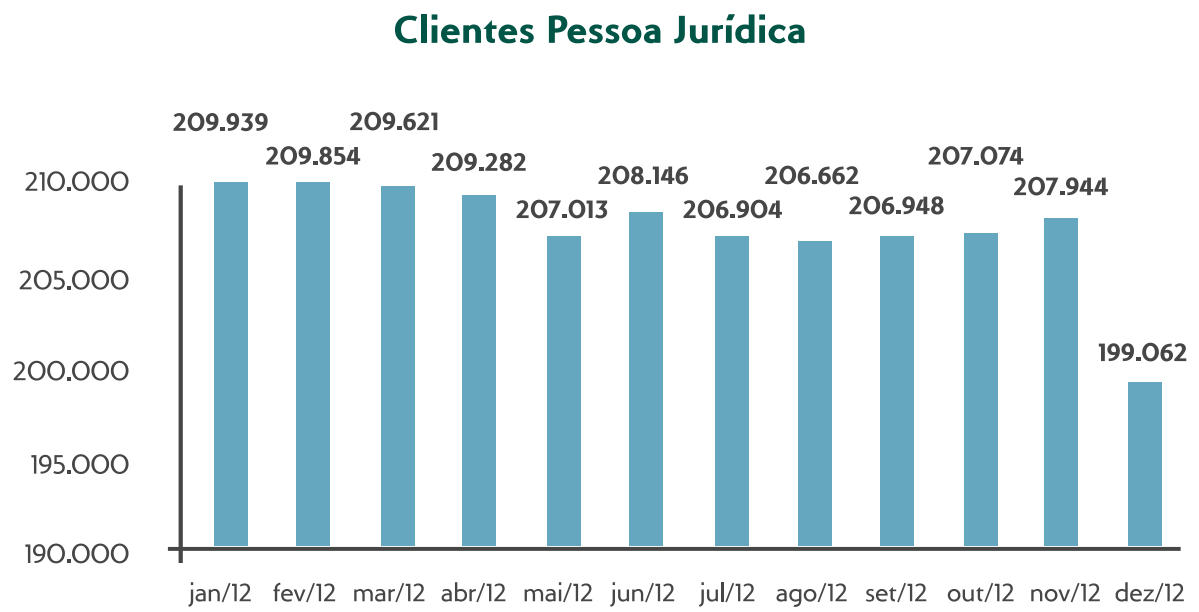
Até dezembro de 2012, a Unimed Fortaleza registrava 167.461 clientes pessoa física.

Cientes Pessoa Física

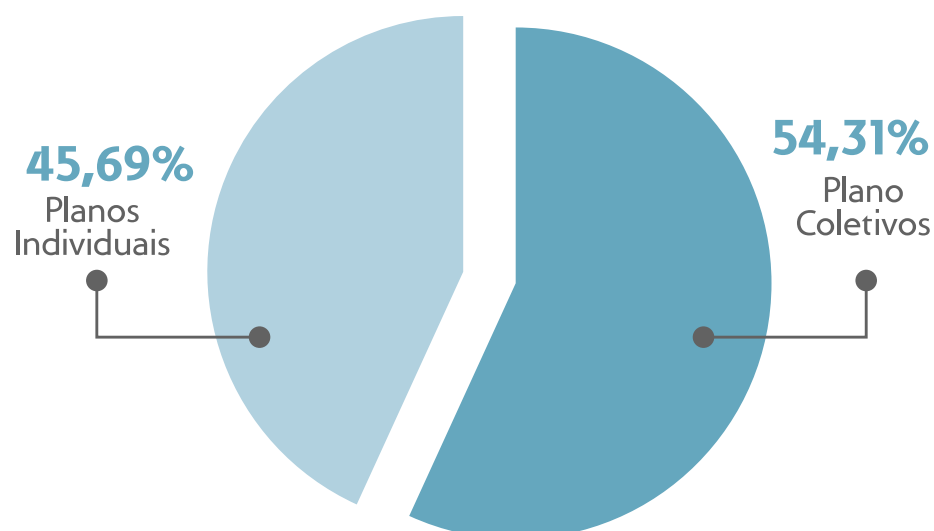


Cientes Pessoa Jurídica

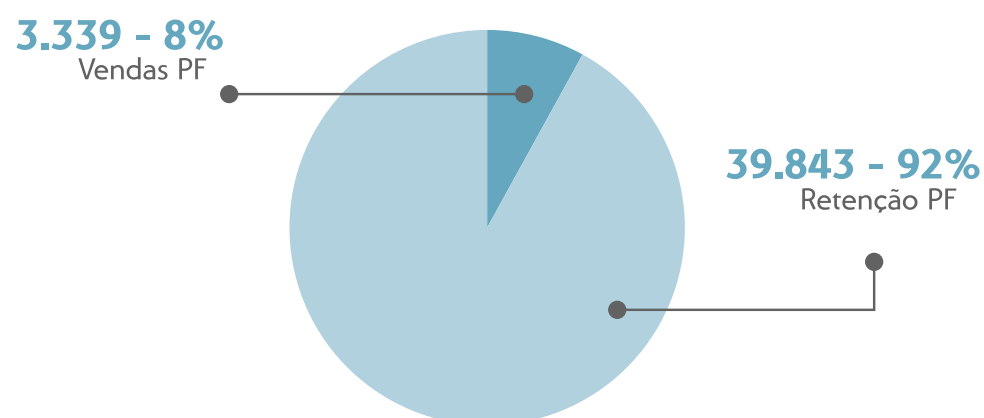
A carteira de Clientes Pessoa Jurídica da Unimed Fortaleza registrou, até dezembro de 2012, o número de 199.062 vidas.



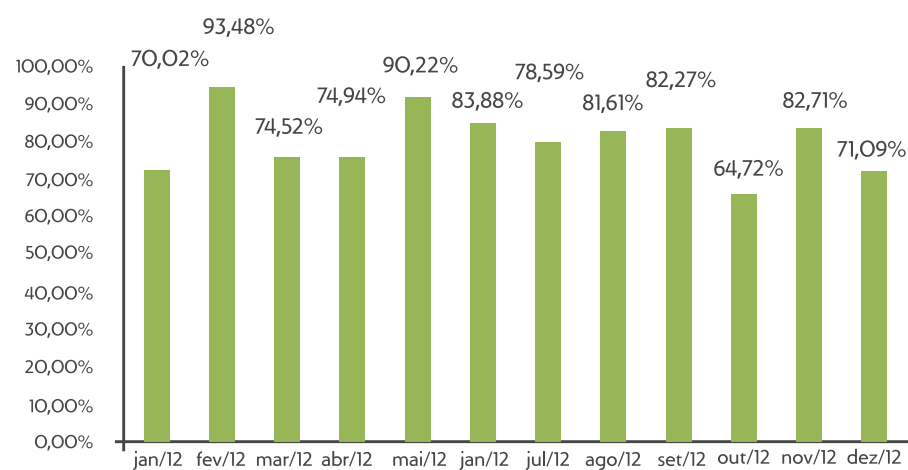
Cientes por Contratação



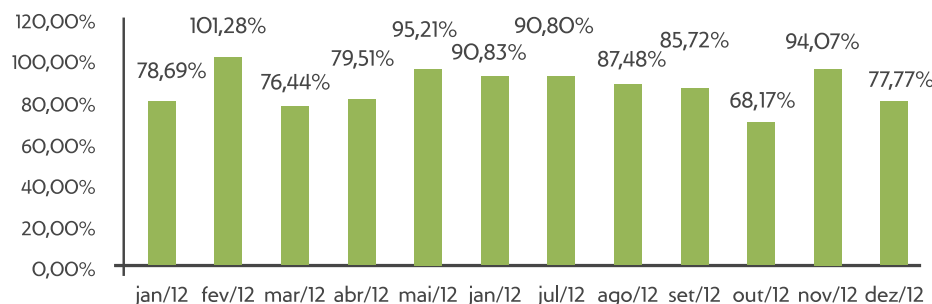
Inclusões PJ



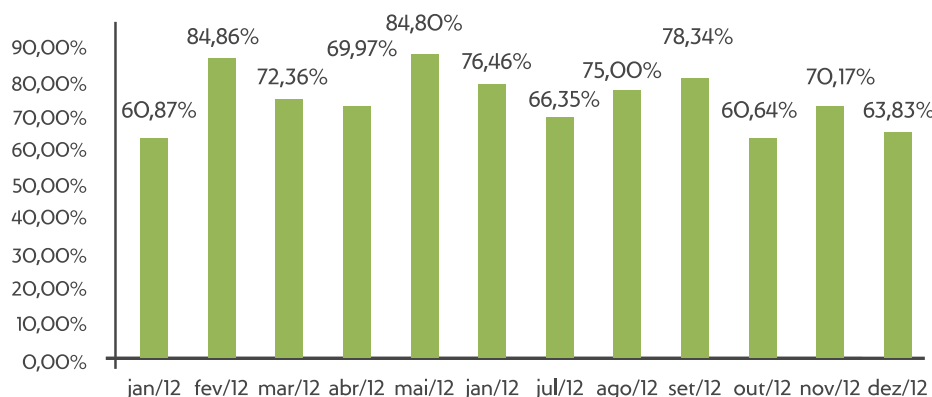
Sinistralidade Contratos Coletivos



Sinistralidade Coletivo Empresarial



Sinistralidade Coletivo por Adesão



Médicos Cooperados

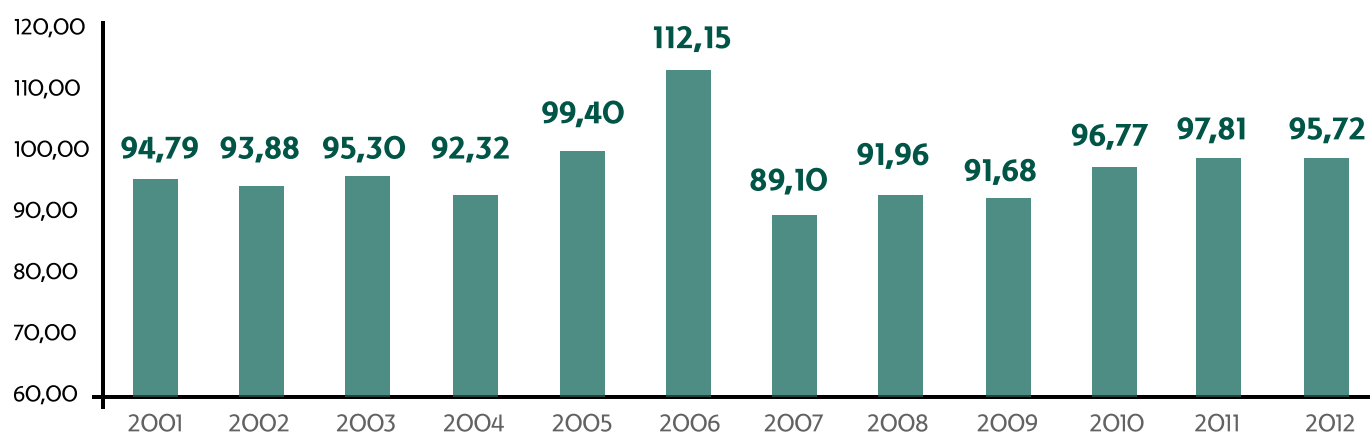
A Unimed Fortaleza oferece o maior mercado de trabalho na Saúde Suplementar no Ceará e tem registrado uma visível melhora nas faixas de remuneração dos Cooperados, que vai evoluindo para uma faixa acima de R\$ 7.000,00.

A produção dos Médicos Cooperados vem apresentando aumento contínuo ao longo dos anos. Atualmente, equivale a 45,61% do total da produção global da Cooperativa. Em 2012, a Unimed Fortaleza registrou um aumento de 6,09% na remuneração média do Cooperado, índice superior à inflação do período.

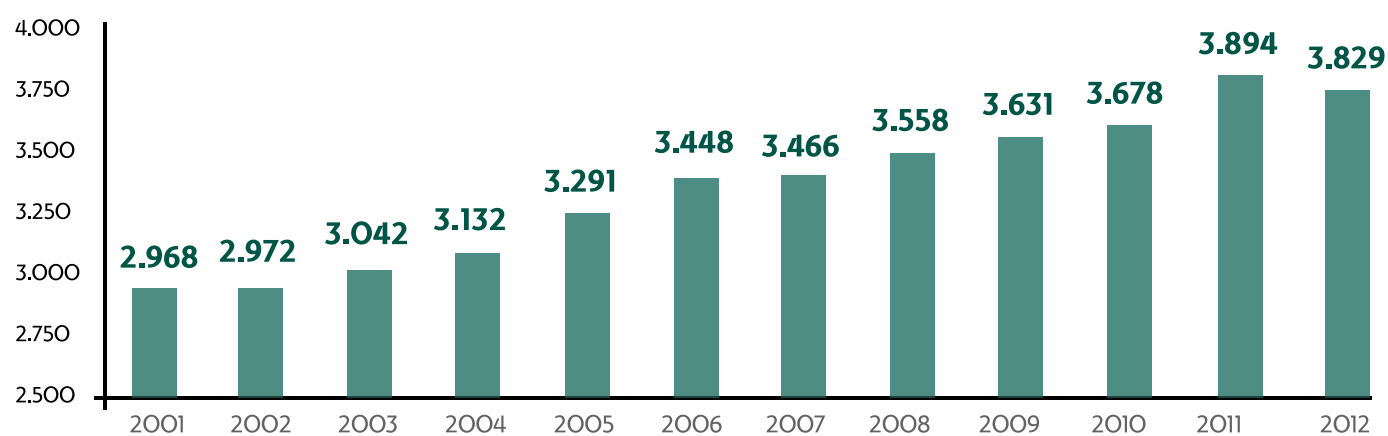
Com a constante política de valorização do ato médico, mantém estável a quantidade de consultas pagas aos Cooperados e apresentou aumento na quantidade de clientes por Cooperado Ativo.

Já o crescimento de 2,69% no custo com exames complementares por consulta, está dentro do esperado para 2012.

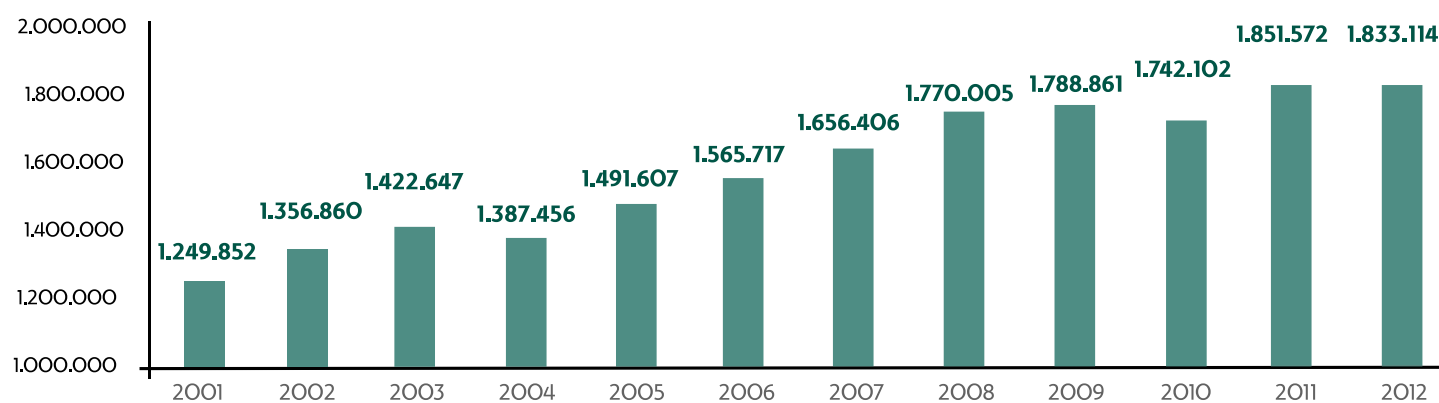
Evolução da Quantidade de Clientes por Cooperado Ativo



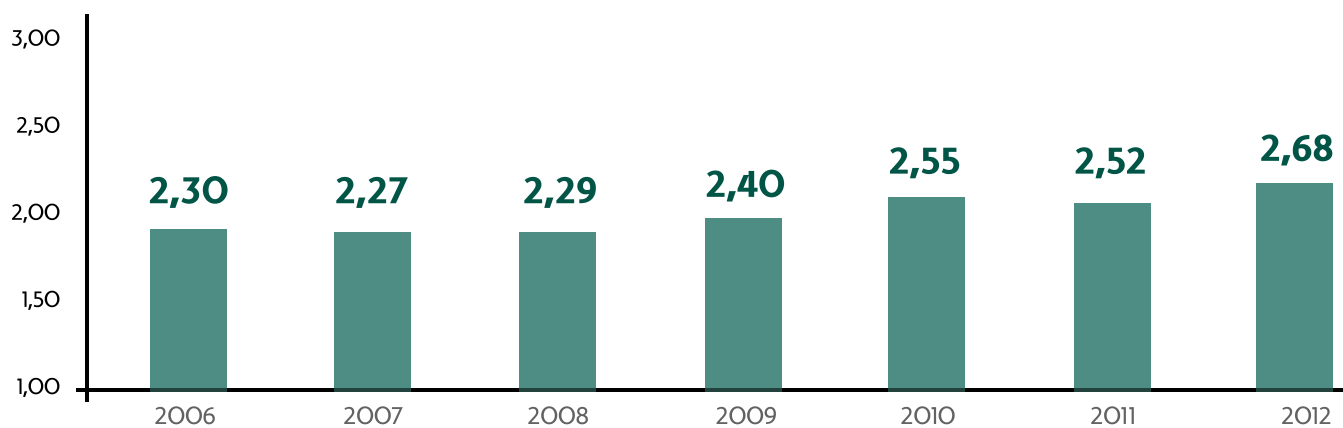
Evolução do Número de Cooperados



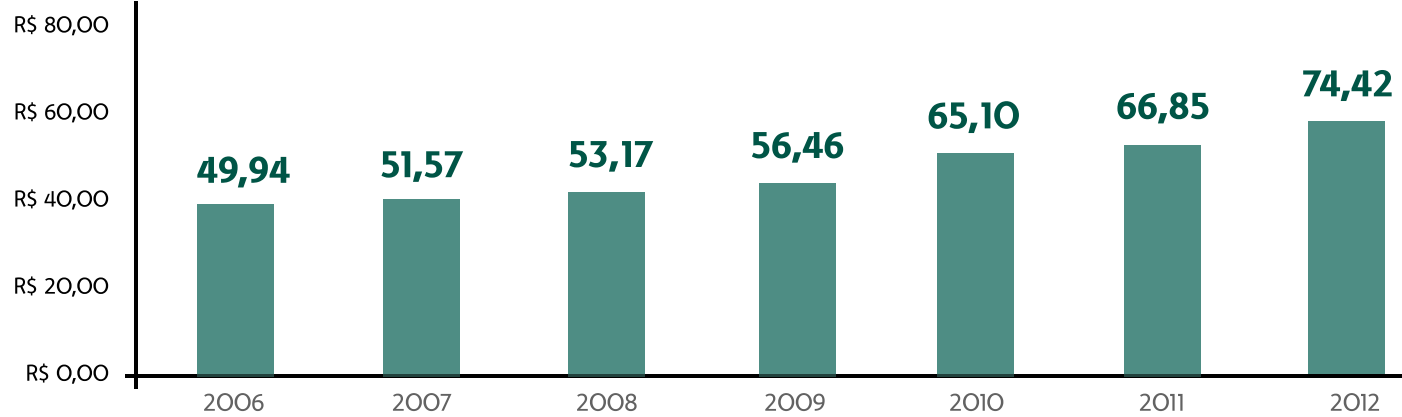
Evolução da Quantidade de Consultas Pagas a Cooperados



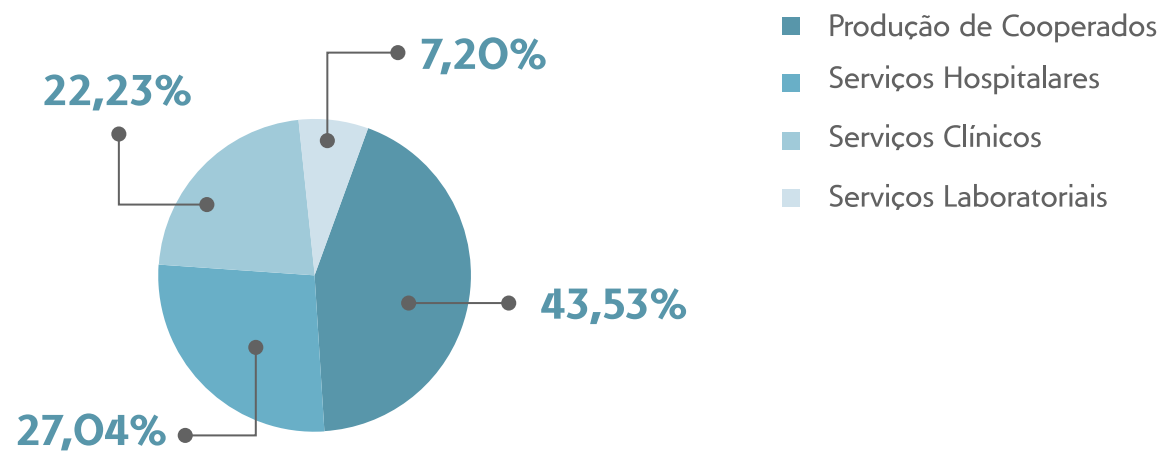
Evolução da Quantidade de Exames por Consulta

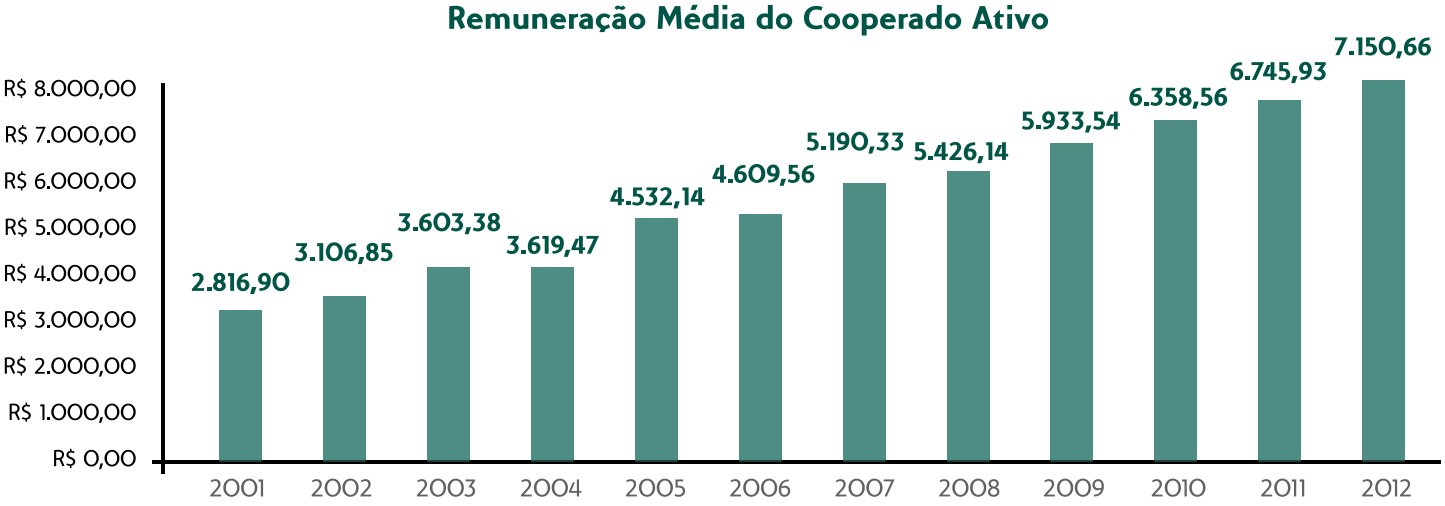


Evolução do Custo de Exames por Consulta



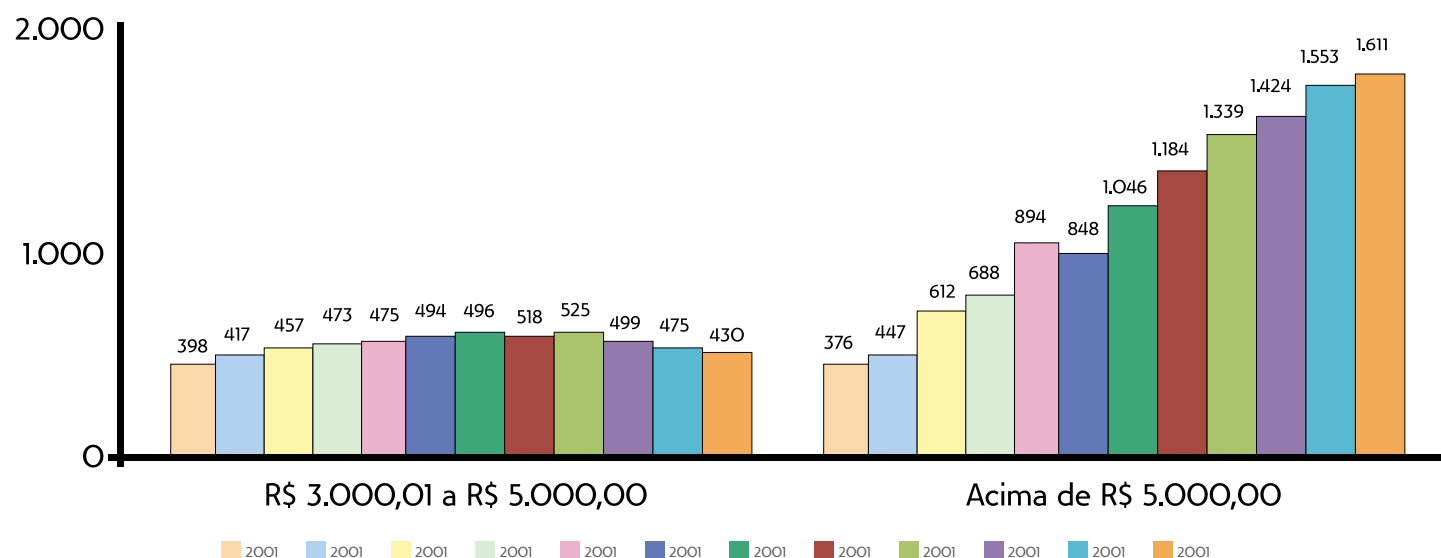
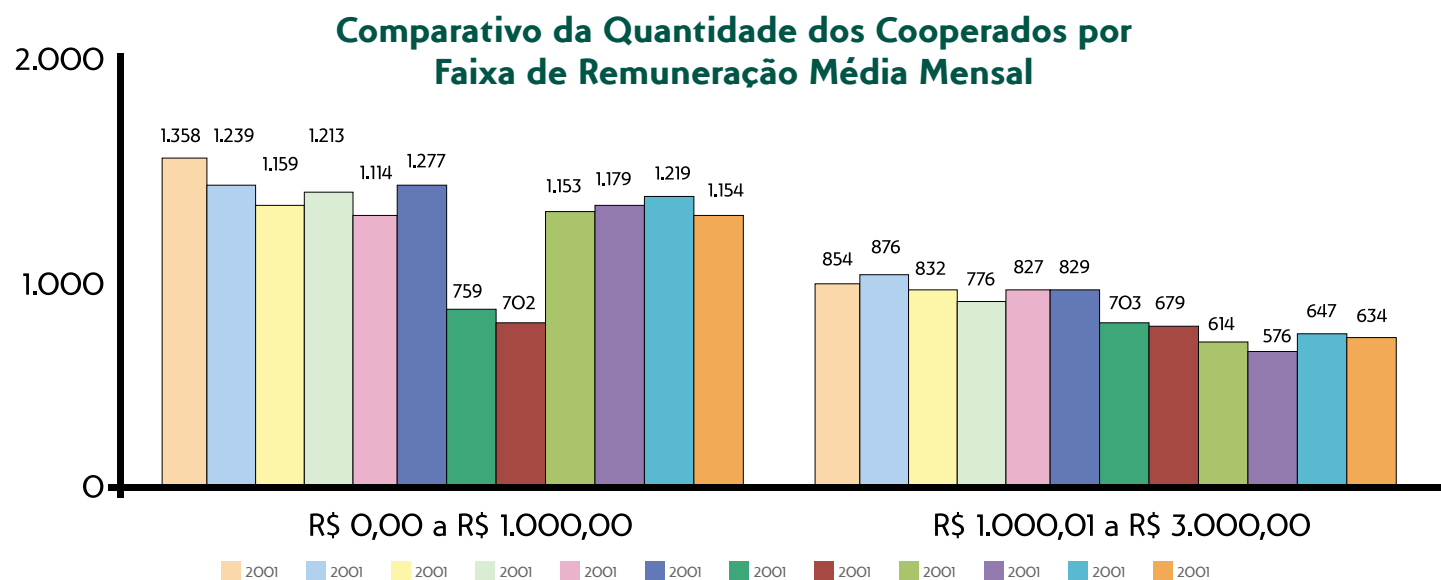
Produção Global por Grupo de Prestador - ano 2012



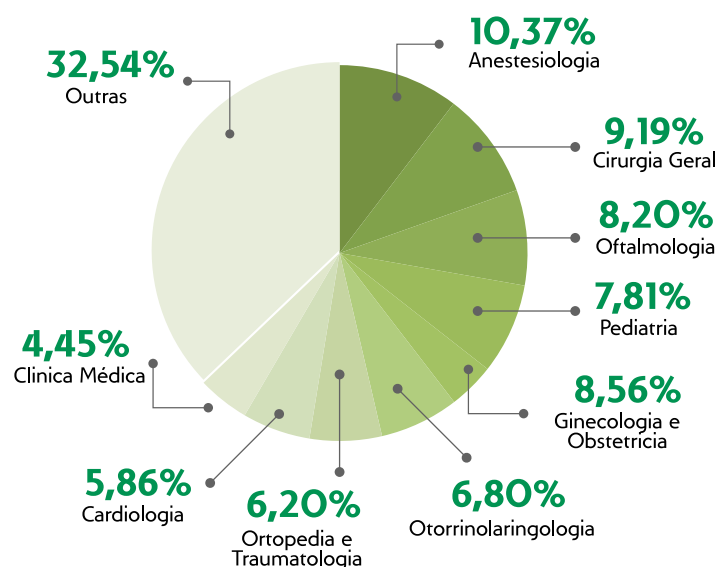


Evolução da Produção Global dos Médicos Cooperados

Faixa	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
R\$ 0.00 a R\$ 1.000,00	1.358	1.239	1.159	1.213	1.114	1.277	759	702	1.153	1.179	1.219	1.154
R\$ 1.000,01 a R\$ 3.000,00	854	876	832	776	827	829	703	679	614	576	647	634
R\$ 3.000,01 a R\$ 5.000,00	398	417	457	473	475	494	496	518	525	499	475	430
Acima de R\$ 5.000,00	376	447	612	688	894	848	1.046	1.184	1.339	1.424	1.553	1.611



Percentual da Produção Médica por Especialidade no Ano do 2012



RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS



Educação Cooperativista

Com 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 promove a motivação, cooperação e satisfação dos médicos. Dentre as atividades realizadas, em 2012, destacam-se:

Jornada Unimed Fortaleza

A VII Jornada Unimed Fortaleza reuniu 163 Cooperados, que assistiram à prestação de contas das Diretorias. O evento trouxe como convidado o ator global João Signorelli.

Bom Dia Cooperado

Com o Bom Dia Cooperado, a Unimed Fortaleza promove integração e comemora os aniversariantes Médicos Cooperados, com um café da manhã. Em 2012, foram sete edições, com a participação de 597 Cooperados.

Programa "Conheça Sua Cooperativa"

O Programa "Conheça Sua Cooperativa", que tem como objetivo convidar o Cooperado para fazer uma visita à sede da Cooperativa, teve seis edições em 2012 e contou com a participação de 78 médicos. Além de ser recebido pelo Presidente Mairton Lucena, a participação no programa é remunerada com o valor de uma consulta para cada 30 minutos da visita.

Universidade Unimed Fortaleza

A Universidade Unimed Fortaleza promoveu cursos de pós-graduação, extensão e aperfeiçoamento direcionados ao crescimento profissional e à educação médica continuada. Ao longo de 2012, as ações de capacitação atenderam 552 médicos cooperados e 35 profissionais da área da saúde.

Foram realizados os seguintes cursos:

- Formação de Conselheiros Fiscais
- Fórum Unimed Fortaleza - Atendimento Sem Discriminação
- Fórum Unimed Fortaleza - Órteses, Próteses e Materiais Especiais
- II UNIMEDLIT
- Neurolinguística
- Informática (Módulos: *Windows, Word, Power Point, Excel, Internet e Outlook*)
- Básico de Cooperativismo para Novos Cooperados
- Atenção à saúde e qualidade: Melhoria da remuneração Médica
- Filosofia - Noções básicas
- Comunicação de Sucesso – Falando e se fazendo ouvir
- Curso *Online* - Abordagem Clínica do Idoso com Demência
- II Jornada de Cuidados Paliativos
- Pós-Graduação em Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde – Turma V
- Pós-Graduação em Cuidados Paliativos – Turma I
- Pós-Graduação em Urgências Médicas
- Pós-Graduação em Medicina Intensiva Pediátrica
- Náufrago: Uma nova decisão a cada minuto
- Programa de Desenvolvimento de Líderes
- Inglês regular
- Inglês Instrumental
- Relação Atendente-Paciente

Em parceria com a Universidade Federal do Ceará, foi iniciado o curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Hospitalar e de Organizações da Saúde. Com a UECE, o curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Cuidados Paliativos; em parceria com a Faculdade Redentor, o curso de Pós-Graduação

Lato Sensu em Medicina Intensiva Pediátrica; e ainda com a Faculdade Christus, o curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Urgências Médicas.

Dia do Médico

No dia 18 de outubro, Dia do Médico, a Cooperativa promoveu um encontro de corais cantando músicas do Luis Gonzaga, em homenagem ao seu centenário. A agenda de comemorações contou ainda com 6ª Corrida Unimed Unimed Fortaleza, que teve percursos de 4 km e 8 km para Cooperados de ambas as empresas e demais participantes. O evento, realizado no aterro da Beira Mar teve a participação de 2 mil atletas.

Confraternização do Final do Ano

A Confraternização teve como tema a Arábia Saudita, sua tradição, cultura, gastronomia, cores, músicas e costumes, proporcionando aos Cooperados uma viagem aos encantos do Oriente Médio. O evento aconteceu no dia 8 de dezembro, no La Maison Coliseu, com a participação da Banda Monobloco e a presença de mais de 3.000 pessoas.

Campanhas Institucionais Somos Médicos e Isso Faz Toda a Diferença

Desenvolvida pela Unimed Brasil e veiculada por suas singulares, a campanha produzida pela agência Fischer & Friends apresentou elementos-chave do Sistema Unimed e contemplou a principal peça no negócio da saúde: o médico. Entre todos os planos de saúde, o único realmente formado e dirigido por médicos é a Unimed.

Benefícios aos Cooperados (R\$)

BENEFÍCIOS	2008	2009	2010	2011	2012
Multimedico – Plus	6.837.305	7.707.274	7.822.785	8.651.474	8.772.803
Fundo de OPME	552.745	573.073	504.278	518.555	648.715
Reembolsos	69.169	170.755	138.725	155.931	158.230
Cursos - Universidade	138.406	145.336	256.577	288.680	154.325
Seguro de Vida do Cooperado	253.686	178.500	330.137	490.920	453.987
TOTAL	7.851.311	8.744.938	9.052.502	10.105.560	10.188.060

Previdência privada em parceria com a Petros.

RELACIONAMENTO COM
OS COLABORADORES



Motivação

Para motivar os colaboradores, a Unimed Fortaleza implantou o projeto Colaborador Destaque, que premia os empregados que se destacam no trimestre. Além da premiação, a Cooperativa realiza encontros motivacionais com todos os colaboradores.

Bom Dia Colaborador

A cada três meses, a Unimed Fortaleza realiza encontros para comemorar o aniversário dos colaboradores e integrar os novos contratados. Na ocasião, são premiados os aniversariantes do trimestre e reconhecidos os colaboradores eleitos como destaques nas suas áreas em clima de descontração e entrosamento.

Acompanhamento do absenteísmo

A Unimed Fortaleza acompanha o indicador de absenteísmo, com o intuito de identificar as causas e desenvolver estratégias que minimizem o absenteísmo na Cooperativa.

Dançando no Rhythmo das Férias

Realizado nos meses de janeiro e julho, o projeto tem como objetivo proporcionar saúde e vida com

qualidade no trabalho, por meio da dança, além de aproximar pessoas com as mesmas afinidades.

Alô, Mamãe

A Unimed Fortaleza fortalece o acolhimento das colaboradoras em período de licença maternidade, com visita no HRU, parabenizando à mamãe pela recém chegada do seu bebê.

Missas e Cultos

Para cuidar da espiritualidade dos colaboradores, a Unimed Fortaleza realiza missa católica, toda primeira sexta-feira do mês, no auditório da Sede e no dia 13 de cada mês, no HRU. Os cultos evangélicos ocorrem no HRU, sempre na terceira quarta-feira do mês.

Canal AbeRHto

Canal de ouvidoria para os colaboradores, por meio de e-mail, telefones e contato presencial, como forma de estreitar o relacionamento entre empresa e colaborador.

Ações de endomarketing

Ao longo do ano, foram realizadas diversas ações com colaboradores. Algumas datas trabalhadas: Dia Internacional da Mulher, Dia Mundial da Saúde, Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia do Cooperativismo, Dia do Amigo, Dia dos Pais, Dia do Médico, Dia Mundial de Luta Contra o Câncer e Dia Internacional de Luta Contra a AIDS.

Massoterapia

Programa de Massoterapia destinado aos colaboradores, uma parceria da Unimed Fortaleza com empresa terceirizada, realizou um total de 3.840 atendimentos.

Ginástica Laboral

Ao observar que no HRU havia relativa quantidade de afastamentos por doenças ocupacionais, foi desenvolvido o Projeto da Ginástica Laboral para melhorar a qualidade de vida, proporcionando relaxamento e alívio de estresse.



Confraternização de Natal dos Colaboradores

O Marina Park Hotel foi o palco escolhido para a sétima edição da Confraternização dos Colaboradores, que teve como tema "A União faz as Festa".

A UNIMED FORTALEZA
BUSCA O MELHOR
PARA SEUS CLIENTES



Escola de Vendedores

Para melhorar a qualidade das vendas e ser competitivo no mercado, foi realizado em Parceria com o CDL treinamentos de vendas, ministrados por gestores da Unimed Fortaleza e Professores da Faculdade CDL, capacitando toda força de vendas da área comercial.

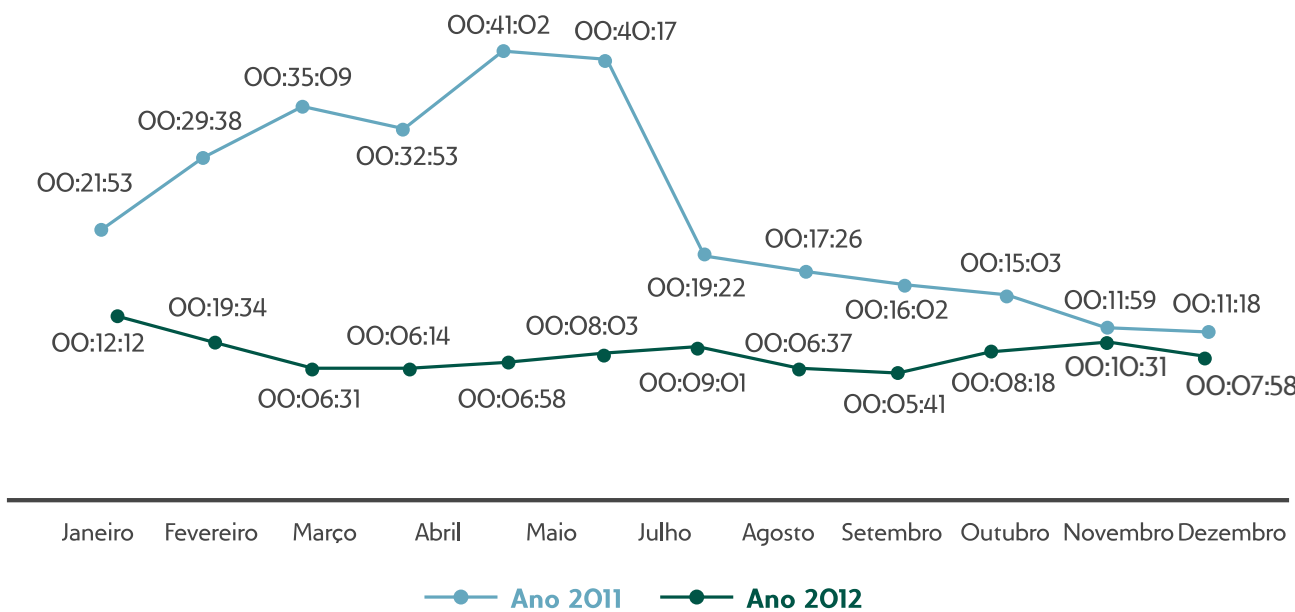
Relacionamento com Clientes

A Unimed Fortaleza conta com a Célula de Suporte Empresarial, que possui ferramentas interativas para contato com os departamentos de Recursos Humanos das empresas, em tempo real. Já os atendimentos de intercâmbio são otimizados pela área de Suporte Assistencial.

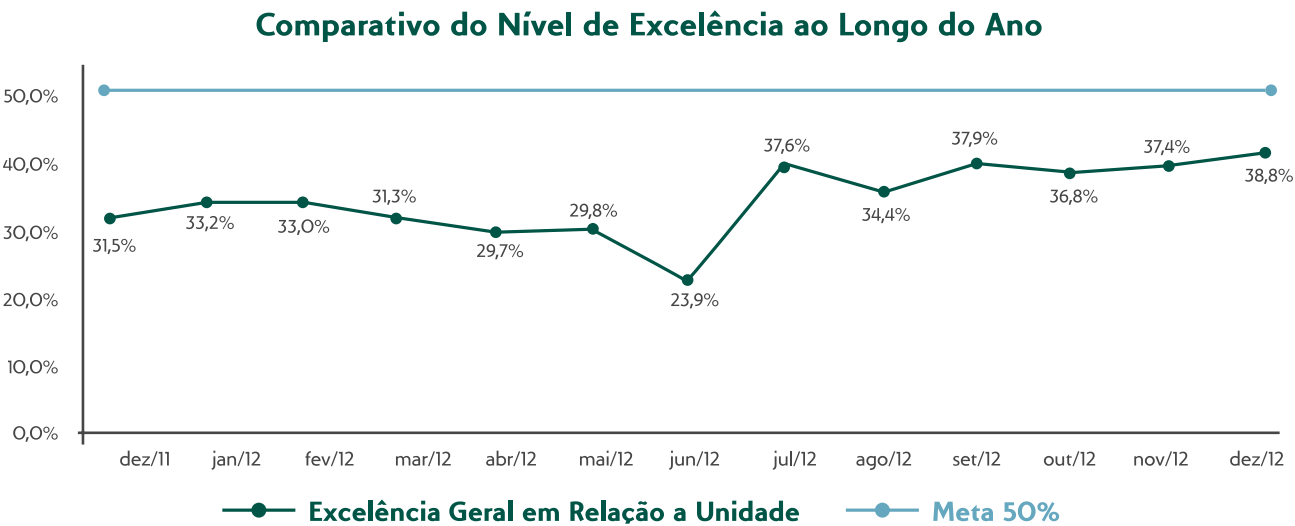
Central de Atendimento ao Cliente

Em 2012, foram realizadas monitorias diárias e controle da quantidade de atendimento individual. Também foi criado o "Monitor da Satisfação", que contagia clientes com simpatia e identifica possíveis insatisfações para solucionar o problema de imediato. Outro ganho para o cliente foi a otimização dos serviços de atendimento e intercâmbio nos CIAUs (Bezerra de Menezes,

Parangaba e Oliveira Paiva) e implantados serviços virtuais (Portal de SAC).
Com a Central de Atendimento ao Cliente, a Unimed Fortaleza tem mais facilidade para cumprir os prazos máximos de marcação de consulta exigidos pela ANS

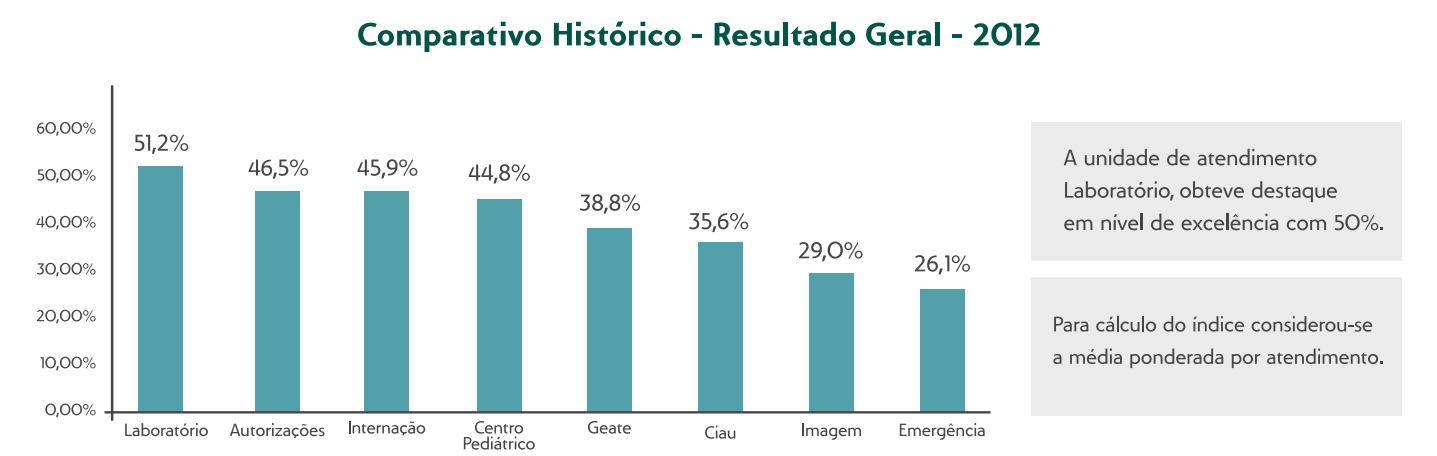
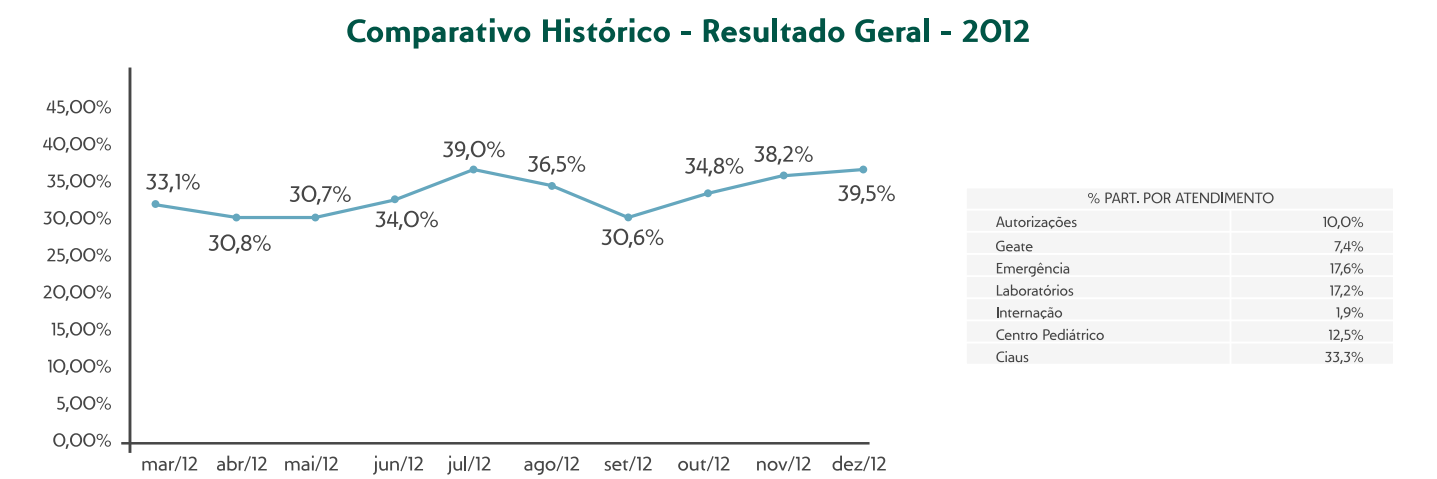


Nível de Excelência na Satisfação do Cliente



Book de Pesquisas

Para padronizar as pesquisas de satisfação executadas pela área de estratégia de mercado, a Unimed Fortaleza lançou um *book* de pesquisa, em formato padrão científico, que comunga todos os resultados de excelência das unidades próprias.



Novos Produtos

Com a metodologia do desenvolvimento de planos de negócios para implementação de novos produtos, foram desenvolvidos os planos de negócios do Uniflex (abrangência local); Unimax (abrangência estadual) e Multimax (abrangência Nacional).

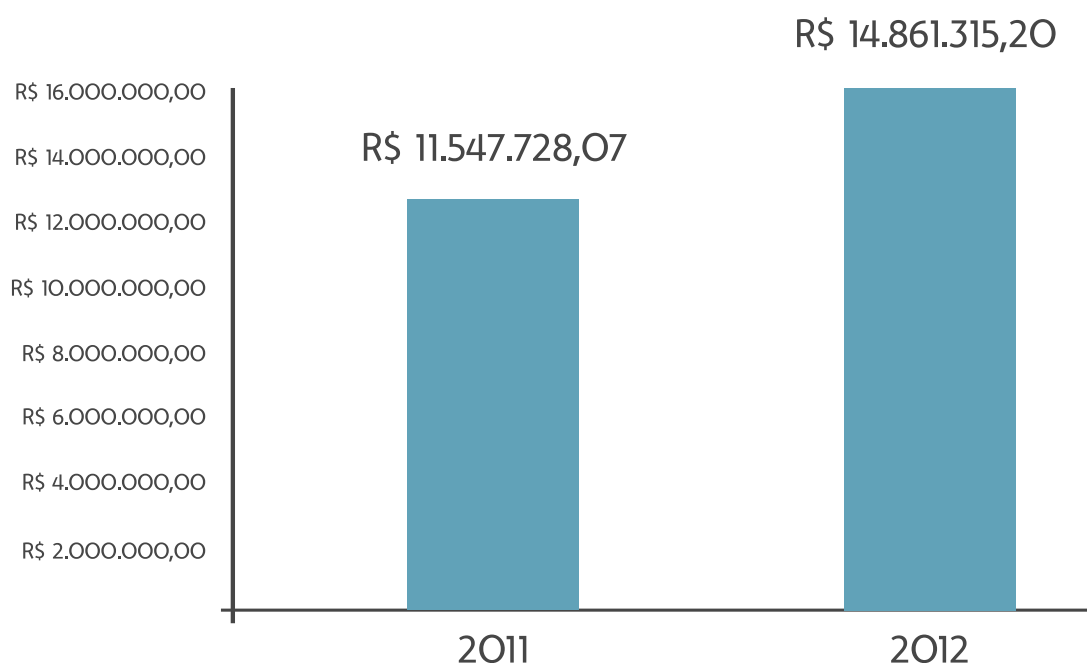
Uniflex

Produto inovador, oferece ao cliente coparticipação de 20% e 30%, além de tetos limitadores que possibilitam o controle de sua fatura do plano de saúde.

Projeto Vendas para micro e pequenas empresas

Considerando o avanço do mercado no segmento de micro e pequenas empresas, a Diretoria Comercial da Unimed Fortaleza reestruturou a área e implantou uma equipe exclusiva para comercialização com empresas até 29 colaboradores.

Faturamento Anual dos Contratos - MPE



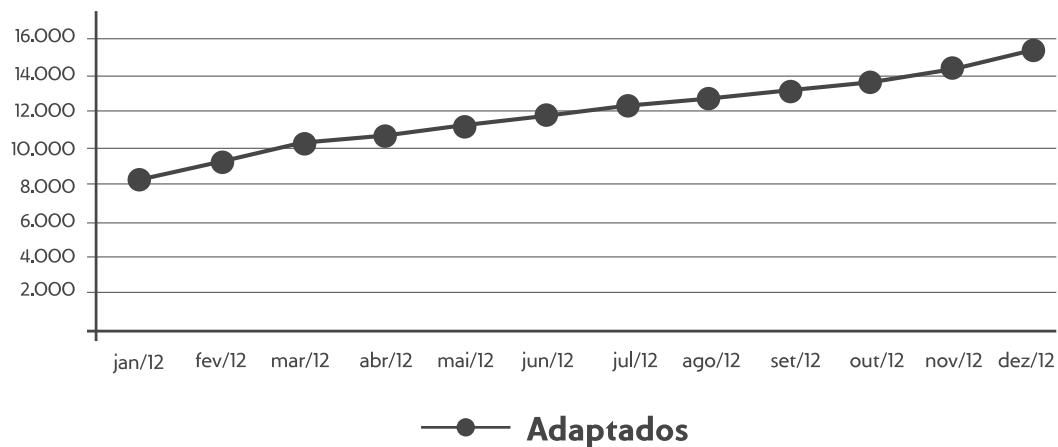
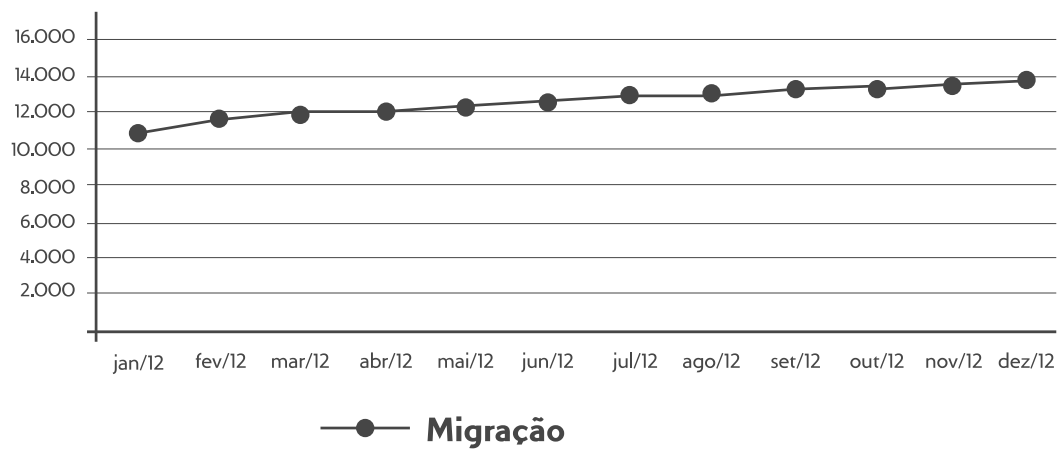
Crescimento de 28,69%, representando R\$ 3.313.587,12 de aumento no faturamento.

Inteligência de Mercado

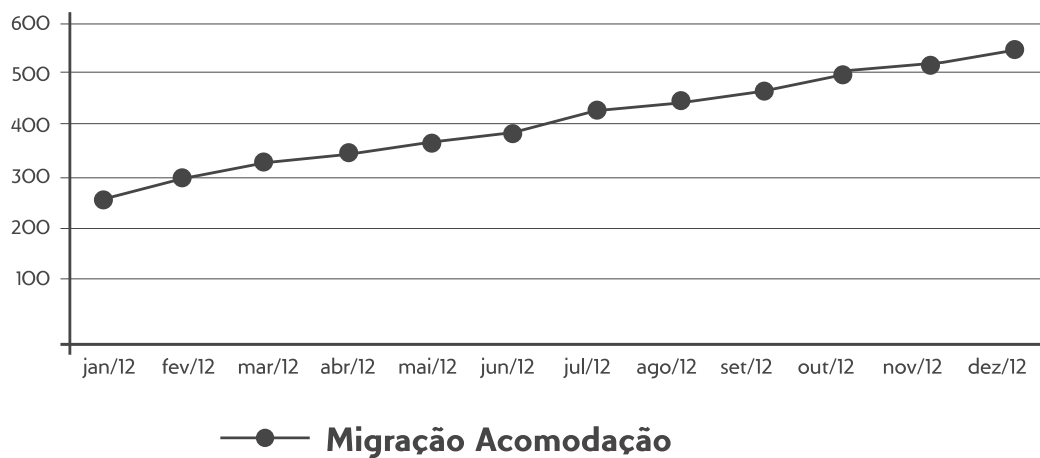
Durante 2012, a Unimed Fortaleza monitorou o mercado das operadoras de saúde, gerando relatórios diários com movimentações e tendências do mercado, além do Caderno de Informações ANS, com observações sobre a Agência Nacional de Saúde Suplementar. A Cooperativa também gera informações de *Market Share*, IDSS e Monitoramento Assistencial.

Campanhas de migração de planos, reconquista de clientes e inclusão de opcionais

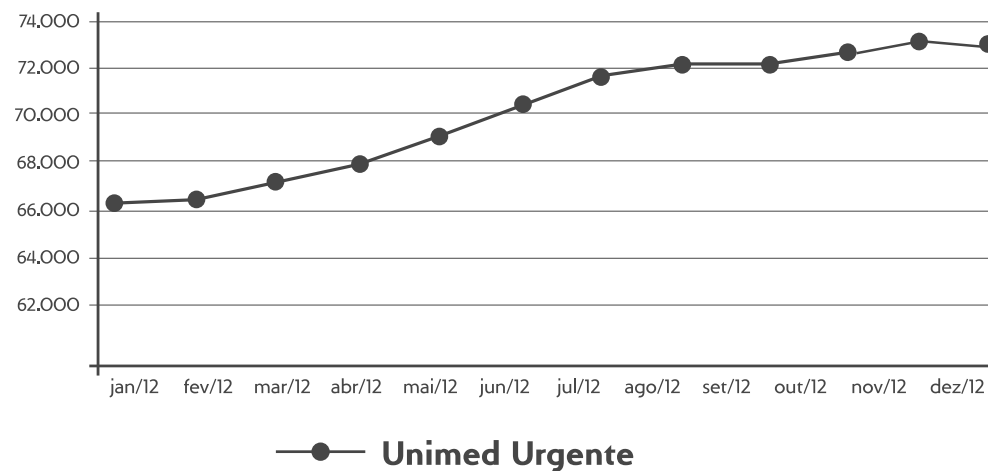
Oferece aos clientes de planos anteriores a 1999 a oportunidade de aumentar sua cobertura de serviços. Em 2012, foi registrado um crescimento de 40,66% na opção de migração de planos e 123,87% na opção de adaptação.



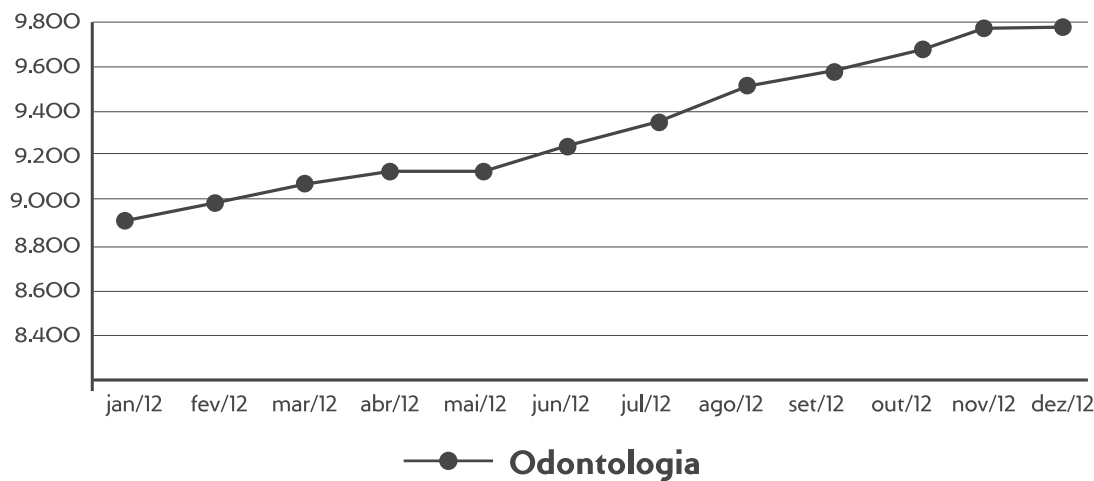
O cliente (pessoa física) tem a opção de mudar de acomodação com carência reduzida e pequeno percentual de aumento em sua mensalidade.



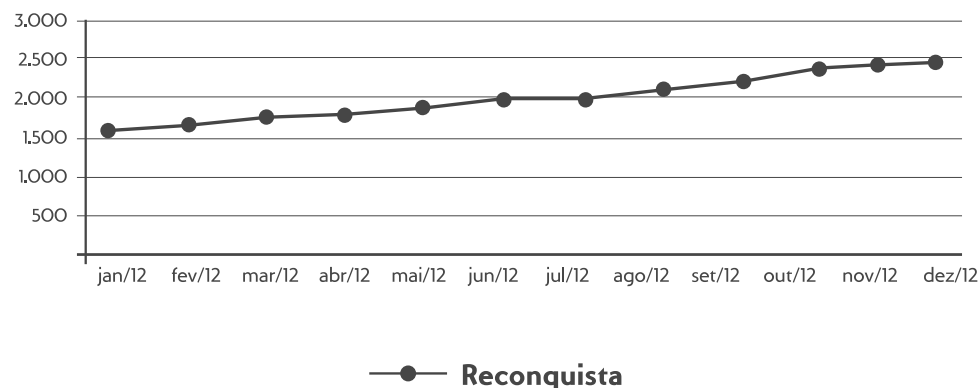
O Programa de Unimed Urgente oferece ao cliente a oportunidade de ter o serviço de assistência médica de urgência e emergência pré-hospitalar em Fortaleza, tendo também a opção de cobertura aérea. O programa registrou a inclusão de 18.078 vidas, representando um crescimento de 10,15%.



Foram 3.555 clientes que acrescentaram ao seu plano de saúde a cobertura de Odontologia, realizada em parceria com as maiores operadoras desse segmento. As adesões representam um crescimento de 9,84%.

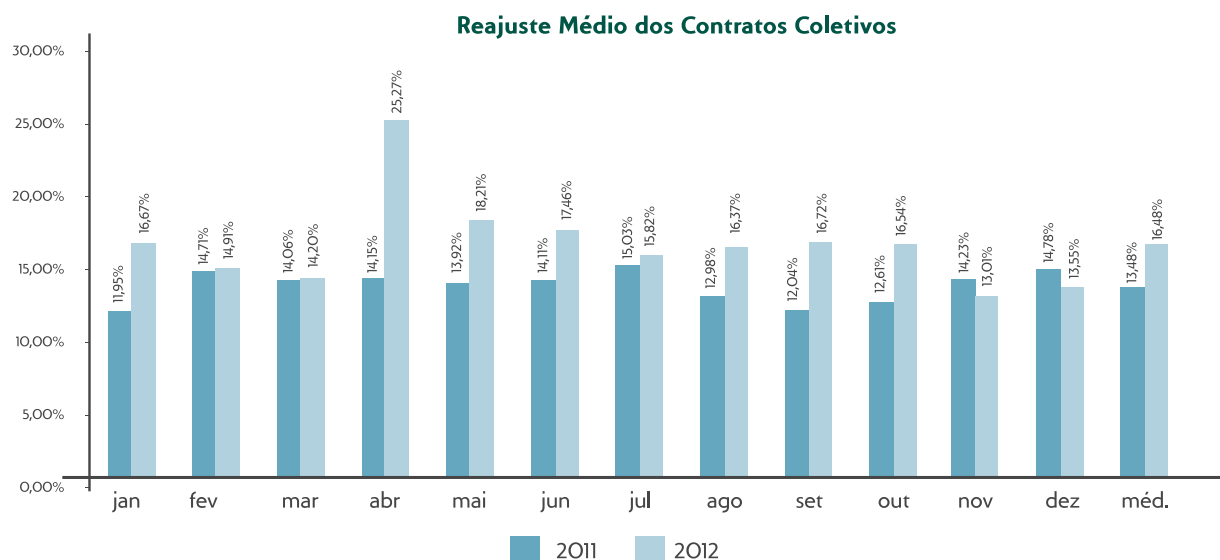


O Programa de Reconquista de clientes Pessoa Física oferece aos ex-clientes a oportunidade de retornar ao plano com vantagens exclusivas. Foram 1.424 inclusões em 2012, o que representa um crescimento de 60,74 %.



Relacionamento com o cliente empresarial

Os resultados alcançados no ano de 2012 (16,48%) foram em média 22,24% maiores do que os de 2011 (13,48%), superando assim as metas previstas tendo sido fator de grande relevância para o equilíbrio econômico financeiro dos contratos corporativos.



Marketing de relacionamento

"III Café com RH"

O evento teve a participação da consultora do *Great Place To Work* (GPTW), Priscila Brandão. Na ocasião, a convidada relatou detalhes do processo de escolha das melhores empresas para se trabalhar e compartilhou dicas e ações que o GPTW têm para manter o grupo como referência.

Relacionamento com o Cliente

O Programa Tapete Verde permite que a Unimed Fortaleza acompanhe os novos clientes, desde sua entrada na operadora, diminuindo dessa forma a probabilidade de erros e aumentando a satisfação do atendimento.

CONFIRMADOS / LOJAS	QTDE.	%
Proendas	995	21,69%
TVR Representações	675	14,71%
PLAMED	653	14,23%
Interna 6	697	15,19%
FortalVendas	686	14,95%
MultiVendas	314	6,84%
Calldesk Vendas	246	5,36%
Vendas Aracati	77	2%
Eq. Dirva Varejo	135	2,94%
Calldesk Rec.	82	1,79%
DIAMC	26	0,56%
TOTAL GERAL	4.586	100%

RECEBEU FATURA?	QTDE.	%
SIM	8.987	51,52%
NÃO	3.375	19,35%
NÃO LOCALIZADO	5.079	29,13%
TOTAL	17.441	100%

QUANTIDADE DE FATURAS ENVIADAS	QTDE.	%
Por email	3.285	20,16%
Retiraram pelo site	997	6,12%
Clientes receberam na residência	8.935	54,81%
Disseram que iriam ao presencial	100	0,61%
Não aceitaram as opções	2.984	18,30%
TOTAL	16.301	100%

MEIOS CONTATO	QTDE.	X
CONFIRMADO	6550	98%
NÃO CONFIRMADO	128	2,00%
TOTAL	6.678	100%

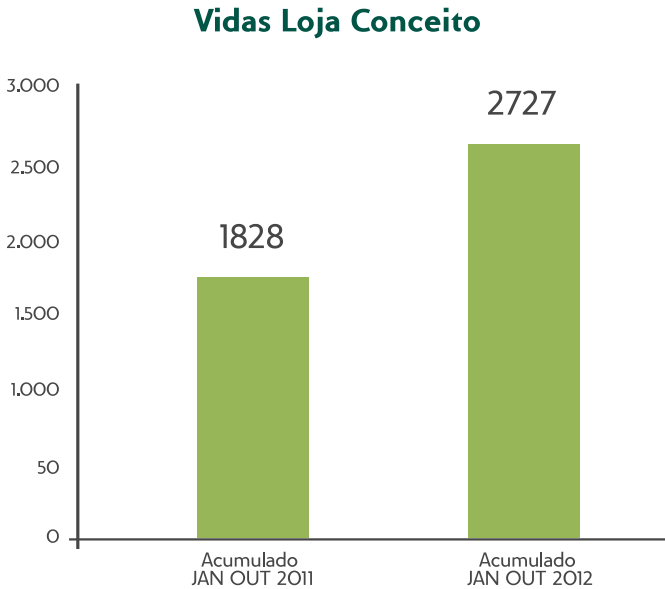
NOVO TELEFONE	EMAIL REGISTRADO
2.967	614

CPF CONTRATANTE	QTDE.	X
CONFIRMADO	6.001	98%
NÃO CONFIRMADO	98	2%
TOTAL	6.099	100%

Inovações na Forma de Relacionamento com o Mercado

Loja Conceito

Espaço de alto padrão, com vendedores plantonistas para efetuar vendas presencialmente e por telefone. A Loja Conceito tem contratos promocionais, vendas no varejo e atendimento especial para micro e pequenas empresas.



Stands de Atendimento

Com o objetivo de descentralizar o atendimento e ampliar os canais de vendas, a Unimed Fortaleza abriu *stands* de atendimento nos Shoppings Via Sul, North Shopping e landê Shopping.

Portal Empresarial

Redesenho de todo o portal destinado a clientes empresariais. Com nova *interface* e novos serviços integrados, as empresas podem realizar o autoatendimento de forma rápida e segura, e ainda contar com um atendimento exclusivo via *chat* para auxiliar na resolução de demandas.

Projeto de Reestruturação de Atendimento - PRAT

Com o Projeto de Reestruturação das Áreas de Atendimento ao Cliente, diversos serviços que só podiam ser realizados de forma presencial foram incorporados ao portal da Cooperativa, trazendo velocidade e autonomia no atendimento virtual, tais como alteração de dados cadastrais e de vencimentos, emissão de nota fiscal eletrônica e agendamento de consultas.

Agendamento de Consulta *Online*

A Unimed Fortaleza lançou em 2012 o agendamento de consulta *online* na rede própria. A ferramenta, disponível no Portal da cooperativa, facilita o processo de agendamento, garantindo a marcação de consulta de forma mais rápida e precisa.

Patrocínio de Eventos Médicos e Diversos

Patrocínio a mais de 200 eventos e sua participação foi trabalhada de acordo com o perfil de cada público. Quando necessário, a Cooperativa teve *stands* que, além da promoção institucional, ajudaram a alavancar as vendas. Nos eventos ligados à área médica, as estruturas de *stands* apresentaram material institucional das nossas unidades e dos serviços oferecidos por elas.

Fortal 2012

Para atender aos foliões do Fortal, de 19 e 22 de julho, foram disponibilizados três grandes postos médicos, localizados nos camarotes e nas grandes áreas, com suporte de ambulâncias UTI do Unimed Urgente.

Campanhas promocionais e motivacionais

A Unimed Fortaleza tem investido, estrategicamente, em ações comerciais, campanhas de vendas e institucionais. Confira as ações de destaque em 2012:

Campanha Dengue

Com o avanço da epidemia de dengue em Fortaleza, a Cooperativa desenvolveu uma campanha informativa voltada para público em geral, clientes e colaboradores. O objetivo foi de informar os principais sintomas da doença e reforçar a importância do cuidado médico somente em caso de Urgência ou Emergência.

Campanhas Institucionais

Em 2012, a Unimed Fortaleza reforçou a presença institucional de sua marca. Levando em consideração que a Cooperativa é uma grande referência no mercado, foi criado um conceito que reflete a confiança que só uma marca líder pode transmitir: "Sua saúde em primeiro plano". A ideia criativa da campanha foi mostrar que a Unimed Fortaleza é sinônimo de saúde.

Clássico Rei Unimed

O Clássico Rei Unimed foi uma campanha de patrocínio dos grandes clubes de futebol do Estado, como oportunidade para expor a marca Unimed Fortaleza trazendo os torcedores dos times Ceará e Fortaleza para curtir e compartilhar as *fanpages*.

Eu curto muito minha mãe

Concurso cultural exclusivo para o Facebook, que consistia no envio de fotos de mães e filhos. A campanha resultou em 1144 curtidas nas *fanpages*, 95 fotos enviadas para o álbum público geral e 9 blogueiras participantes.

Ceará 98 anos

Em comemoração aos 98 anos do time Ceará Sporting Club, em junho de 2012, a Unimed Fortaleza realizou uma ação no aplicativo Instagram integrado a um aplicativo na fanpage da Torcida Ceará Unimed, divulgada, também, para o *mailing* do clube.

Paz no Clássico Rei

A Unimed Fortaleza lançou uma promoção voltada para a paz no futebol, em especial no Clássico Rei, que é o desafio entre os clubes Fortaleza e Ceará. Os torcedores deveriam enviar fotos que, além do amor pelo time, mostrassem o respeito ao adversário.

Fortaleza 94 anos

Durante as comemorações dos 94 anos do time Fortaleza Esporte Clube, em outubro de 2012, a Unimed Fortaleza realizou uma ação que solicitava aos torcedores que enviassem, através da fanpage da Torcida Fortaleza Unimed, um vídeo de até três minutos contando como sua história se relacionava com a história do clube.

Links Patrocinados

Atualmente, a Unimed Fortaleza é anunciante do Adwords, serviço de links patrocinados do Google, estando presente nos resultados de busca, em posição privilegiada, quando os clientes buscam por palavras-chave aderentes aos negócios da Cooperativa. É feito o acompanhamento periódico, buscando a otimização dos anúncios e efetuando a mensuração das métricas.

Encontros Motivacionais

Com o objetivo de promover, informar as campanhas lançadas em 2012 e motivar a área comercial, a Unimed Fortaleza promoveu quatro grandes encontros motivacionais que contaram com a participação de palestrantes renomados no cenário nacional.

Relacionamento com o cliente empresarial

Em 2012, a rentabilização foi o foco do relacionamento da Unimed Fortaleza com os clientes empresariais. Os resultados alcançados no ano de 2012 foram em média 22,24% maiores do que os de 2011, atingindo as metas previstas.

Para as empresas que apresentaram resultados negativos, a Cooperativa utilizou uma metodologia com acompanhamento e gerenciamento assistencial dos contratos e evoluções. Para isso, foi aplicada uma inflação médica de 14,72%, sendo este o percentual mínimo para as empresas com resultado superavitários. Em 2012, foi intensificada a análise das 100 empresas deficitárias, bem como o acompanhamento dos indicadores dos custos assistenciais.

Ouvidoria Unimed Fortaleza

Além das solicitações pelos canais de comunicação exclusivos (e-mail, atendimento presencial e carta), a Ouvidoria recebe demandas abertas pela ANS no intuito de instaurar uma mediação ativa de conflitos sem abertura imediata de processo administrativo sancionador.

A Ouvidoria é a área responsável da Unimed Fortaleza que recebe as Notificações de Investigação Preliminar (NIP), as quais envolvem questões assistenciais, normatizadas pela Agência Nacional de Saúde através de dispositivo legal em Resolução Normativa - a RN 226/2010. Responde ainda à ANS às demais demandas, as quais tratam de questões administrativo-financeiras, estas recebidas em forma de Comunicação de Recebimento de Demanda (CRD), também com intuito de mediar conflitos preliminarmente.

Ao longo de 2012, a Ouvidoria intermediou o total de 1.667 demandas. Deste total, 67,07% são provenientes de manifestações aos canais de relacionamento direto com a Ouvidoria e 32,93% são oriundas de demandas oficiais advindas por intermédio da ANS. Foram solucionadas, em média, 93,58% das demandas no prazo de cinco dias úteis.

Em relação às demandas NIP e CRD destacam-se os dados de arquivamento destas manifestações. A Ouvidoria obteve, respectivamente, o arquivamento do total das demandas de 86,31% e 61,49%.

EM DIA COM
A SOCIEDADE
E O MEIO AMBIENTE



A Política de responsabilidade socioambiental da Unimed Fortaleza é baseada nos seguintes temas:

- Valores e transparência;
- Público interno;
- Meio ambiente;
- Fornecedores;
- Consumidores;
- Clientes;
- Governo e sociedade.

Gestão Corporativa em Responsabilidade Socioambiental

A Cooperativa, além de investir em benefícios sociais, orienta os colaboradores sobre temas como atendimento, liderança, alimentação saudável, consumo consciente e o gerenciamento de resíduos sólidos. Possui também o Comitê de Resíduos Sólidos que tem como principal objetivo de

acompanhar e administrar todas as ações desenvolvidas na Cooperativa, gerenciando os resíduos sólidos no sentido de minimizar impactos ambientais e dando o destino correto aos seus resíduos.

Programa Consumo Consciente

O Programa tem como objetivo disseminar uma cultura de práticas ecologicamente corretas e socialmente responsáveis entre colaboradores e gestores da Unimed Fortaleza. Em 2012, foram 125 colaboradores treinados em consumo consciente e arrecadados 11,2 toneladas de papel branco, misto e jornal. Outras 2,1 toneladas de papelão e 354 quilos de plástico foram destinados de forma correta ao parceiro executor Organizações Gonçalves Ltda. Também foram disponibilizados coletores de pilhas e baterias na Sede, HRU, Medicina Preventiva e Unidade Pinto Madeira.

Programa de Voluntariado

O Programa de Voluntariado da Unimed Fortaleza forma, desenvolve ações e incentiva Cooperados e colaboradores. A iniciativa se dá por meio de ações que contribuam para o alcance dos Oito Objetivos do Desenvolvimento do Milênio, estabelecidos em 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU) e Pacto Global.

Programa Carbono Zero

Com o intuito de neutralizar e compensar as emissões de CO₂, a Unimed Fortaleza lançou o Programa Carbono Zero. Em setembro, durante as comemorações do aniversário do Hospital Regional Unimed, para cada bebê nascido no hospital foi também plantada uma árvore. A ação resultou em 101 novas árvores.

O programa contribui também para revitalizar a lagoa do Opaia, em parceria com a Fundação Mata Atlântica Cearense, com doação de 700 mudas. Ainda em 2012, a Unimed Fortaleza, em parceria com a Unimed Brasil e Governo do Estado, plantou mil mudas às margens do Rio Maranguapinho.

Programa Memória Viva

Parceria da Unimed Fortaleza com o Lar Francisco de Assis, realiza atendimentos voluntários ligados à saúde dos idosos e contação de histórias, com resgate da identidade do Ceará.

Programa Saúde Ambiental: Um Olhar Sustentável Pela Vida

Contempla o empreendedorismo social, comércio justo e economia solidária, realizado em parceria com o Instituto de Desenvolvimento Sustentável - INDS. Em 2012, teve como diferencial a capacitação de redes sociais e confecção dos produtos Ecos do Manguê. Foram beneficiadas 150 mulheres das comunidades ribeirinhas do Cocó (Lagamar, Maravilha, Luciano Cavalcante, Mucurique e Alto Alegre) e instituições parceiras da Unimed Fortaleza.

Programa De Olho no Nosso Futuro

Em parceria com o Movimento de Saúde Mental Comunitária do Bom Jardim, o Programa formou 80 jovens aprendizes para o mercado de trabalho, sendo metade filhos de colaboradores e a outra metade composta por jovens da comunidade do Bom Jardim e tribo indígena dos Pitaquaris.

Programa Inclusão Digital

Promove a capacitação dos filhos de colaboradores, de 11 a 14 anos, nas áreas de Formação Humana, Cidadania, Inclusão Digital e Produção Textual. As ações do Programa contribuem para o alcance dos Oito Objetivos do Desenvolvimento do Milênio, estabelecidos pela ONU- Organização das Nações Unidas e Pacto Global.

PPCD- Projeto Pessoas com Deficiência

Inclusão e capacitação de pessoas com deficiência, por meio de parcerias, para assegurar a retenção e qualificação desses profissionais na Unimed Fortaleza. Em 2012, o PPCD obteve como resultado o cumprimento da cota estabelecida em lei de 5% dos empregados na Cooperativa. Também foi realizada pesquisa com os colaboradores contemplados pelo Projeto, além de uma mobilização junto aos gestores sobre Sensibilização do PPCD, com a organização Elos da Vida.

Fortalecimento Institucional

A Unimed Fortaleza mantém parcerias com as seguintes instituições: Associação Elos da Vida, Associação Maria Mãe da Vida, Iprede, Instituto de Apoio aos Queimados, Abrinq e Agência da Boa Notícia. A Cooperativa também apoia e realiza ações de caráter emergenciais, de promoção da saúde e da qualidade de vida, como a mobilização solidária em favor das vítimas das secas e a arrecadação de medicamentos para o Posto de Saúde Santa Rosa de Viterbo, em Messejana. Também incentiva o esporte amador, nas modalidades atletismo, triatlão, ciclismo e arremesso de disco.

Comitê de Resíduos Sólidos Corporativo

Além de disseminar boas práticas no tratamento dos resíduos sólidos em toda a Cooperativa, o Comitê visa minimizar os resíduos sólidos gerados nas clínicas, padronizar a coleta seletiva e estruturar o manuseio, segregação, armazenamento, transporte e destino final numa visão corporativa. Foram capacitadas 72 pessoas, em três unidades da Unimed e na Faculdade Unice.

Instituto Unimed Fortaleza

O Instituto Unimed Fortaleza desenvolve projetos culturais, educativos e sociais para toda a sociedade. Neste ano, trabalhou com ações voltadas para a arte e cultura dos colaboradores e doou 33 camas hospitalares à Santa Casa de Misericórdia de Fortaleza.

Ações Globais Participativas

Pacto Global

Renovação do termo de compromisso junto ao Pacto Global, desenvolvido pelo ex-secretário geral da Organização das Nações Unidas (ONU), Kofi Annan, com o objetivo de mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção de valores internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

Nós Podemos Ceará – Oito Objetivos do Milênio (ODM)

A Unimed Fortaleza faz parte do Núcleo Gestor Executivo Nós Podemos Ceará, movimento que contribui com os Oito Objetivos do Milênio, definidos por líderes de 191 países durante a reunião da cúpula do Milênio:

1. Erradicar a extrema pobreza e a fome;
2. Educação básica de qualidade para todos;
3. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres;
4. Reduzir a mortalidade infantil;
5. Melhorar a saúde das gestantes;
6. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças
7. Garantir a sustentabilidade ambiental;
8. Estabelecer parcerias para o desenvolvimento.

Em 2012, o Governo Federal reconheceu a dedicação da Unimed Fortaleza como essencial para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio do Estado do Ceará.

Treinamentos de Integração Institucional e Disseminação da Área de Responsabilidade Socioambiental

Foram ministrados 48 treinamentos com o objetivo de disseminar a política da área de Responsabilidade Socioambiental.

BALANÇO SOCIAL

1- Indicadores de corpo funcional

Indicadores	2012		2011	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Nº de pessoas na cooperativa em 31/12	3829	2806	3898	2668
Nº de admissões durante o período	04	53	255	973
Nº de saídas e demissões durante o período	80	47	27	506
Faixa etária dos empregados menos de 18 anos	-	12	-	9
De 18 a 35 anos	-	1223	-	1678
De 36 a 60 anos	-	1053	-	982
Maiores de 61 anos	-	20	-	5
Nº de trabalhadores (as) terceirizados	107	624	-	206
Nº de pessoas com funções administrativas	129	2013	104	2.153
Nº de mulheres cooperadas em funções administrativas e/ou diretivas	40	907	28	28
Nº de negros cooperados em funções administrativas e/ou diretivas	-	-	-	-
Escolaridade dos empregados não alfabetizados	-	-	-	-
Com ensino fundamental	-	58	-	18
Com ensino médio	-	1774	-	1764
Com ensino técnico	-	-	-	-
Com nível superior	-	1335	-	789
Pós-graduados	-	150	-	97
Nº de mulheres que trabalham na cooperativa	40	2403	28	1932
% de mulheres em cargos de chefia	-	61,11%	-	72,41%
Remuneração média das mulheres	-	1.319,06	-	1.178,67
Remuneração média dos homens	-	1.599,30	-	1.442,69
Nº de negros que trabalham na cooperativa	-	2656	-	2668
% de negros em cargos de chefia	-	3,54%	-	3,56%
Remuneração média dos(as) negros (as)	-	1368,20	-	1.268,00
Remuneração média dos(as) brancos (as)	-	1373,55	-	1.268,00
Nº de portadores(as) de deficiência e redução de mobilidade	-	125	-	97

2- Indicadores de organização

Indicadores	2012	2011
Procedimento para integração das quotas-partes	(x)Pagto à vista	(x)Pagto à vista
	()Desconto de débitos trabalhistas	()Desconto de débitos trabalhistas
	()Desconto de parcelas das retiradas	()Desconto de parcelas das retiradas
	()Sem capital social	()Sem capital social
	(x)Outro, valor parcelado	(x)Outro, desconto parcelado
Valor da maior produção repassada ao(à) cooperado(à)	105.696,58	96.796,76
Valor da menor produção repassada ao(à) cooperado(à)	53,00	53,00
Valor da maior remuneração paga ao(a) administrador(a)	26.584,8	10.918,14
Valor da menor remuneração paga ao(a) administrador(a)	4201,82	236,00
Valor do maior salário pago ao(a) empregado(a)	13.525,36	12.209,75
Valor do menor salário pago ao(a) empregado(a)	377,66	236,00
Destino das sobras	()Distribuição entre os(as) cooperados(as)	()Distribuição entre os(as) cooperados(as)
	()Fundos	()Fundos
	(x) Aumento de capital	(x) Aumento de capital
Fundos existentes	(x)Fundo para educação (RATES)	(x)Fundo para educação (RATES)
	(x) Resera legal	(x) Resera legal
	(x) Outros	(x) Outros
Quantidade de Assembleias realizadas:	1	2
% Frequência média nas assembléias pelos(as) cooperados (as)	25%	7,97%
Decisões submetidas à assembleia:	() Investimentos	() Investimentos
	(x)Destino das sobras ou perdas	(x)Destino das sobras ou perdas
	()Pagto de credores	()Pagto de credores
	()Liquidação	()Liquidação
	(x)Reforma Estatuto	()Reforma Estatuto
	() Admissão, eliminação e exclusão de sócio	() Admissão, eliminação e exclusão de sócio
	() Novos produtos	() Novos produtos
	(x) Outros	(x) Outros
Outros órgãos sociais existentes na cooperativa:	(x) Conselho técnico	() Conselho técnico
	(x)Conselho de especialidade	(x)Conselho de especialidade
	(x) Comitê educativo	(x) Comitê educativo
	(x) Medicina Preventiva	(x) Medicina Preventiva
	(x) Outros	(x) Outros

Renovação dos cargos diretivos (conselho):	☒ 1/ 3	☐ 1/ 3
	☐ 2/ 3	☒ 2/ 3
	☐ Total	☐ Total
	☐ Sem renovação	☐ Sem renovação
	☐ Outros	☐ Outros
Frequência do(s) instrumentos(s) de prestação de contas:	☐ Diário	☐ Diário
	☐ Semanal	☐ Semanal
	☐ Quinzenal	☐ Quinzenal
	☒ Mensal	☒ Mensal
	☐ Outra	☐ Outra
Critério principal para admissão de novos(as)cooperados:	☒ Experiência	☒ Experiência
	☐ Idade	☐ Idade
	☐ Parentesco	☐ Parentesco
	☐ Conhecimento sobre cooperativismo	☐ Conhecimento sobre cooperativismo
	☒ Critério Técnico	☒ Critério Técnico
	☐ Participação na comunidade	☐ Participação na comunidade
	☐ Outro	☐ Outro
Critério principal para suspensão/exclusão de cooperados(as):	☒ Comportamento cooperativo	☒ Comportamento cooperativo
	☐ Outros	☐ Outros
Espaços de representação do cooperativismo em que a cooperativa atua:	☒ OCB	☒ OCB
	☐ Anteag	☐ Anteag
	☐ ADS/CUT	☐ ADS/CUT
	☐ Concrab/MST	☐ Concrab/MST
	☒ OCES	☒ OCES
	☒ Federação / centrais	☒ Federação / centrais
	☐ outros	☐ outros
Número de cooperados(as) sindicalizados(as) ou filiados à Associação Profissional:	3214	3.210
A cooperativa apóia a organização de outros empreendimentos de tipo cooperativo:	☒ Sim, oferecendo assessoria	☒ Sim, oferecendo assessoria
	☒ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos	☒ Sim, emprestando recursos materiais e/ou humanos
	☐ Não	☐ Não
	☐ Outros apoios	☐ Outros apoios

Principais parcerias e apoio	(x) Sindicato	(x) Sindicato
	(x) ONGs	(x) ONGs
	(x) SESCOOP/OCB	(x) SESCOOP/OCB
	(x) Inst. Religiosa	(x) Inst. Religiosa
	(x) Governo Federal	(x) Governo Federal
	(x) Estadual	(x) Estadual
	(x) Municipal	(x) Municipal
	(x) outros	(x) outros
Principal fonte de crédito	(x) Bancos	(x) Bancos
	(x) BNDES	(x) BNDES
	() Empregados	() Empregados
	() rede credenciada	() rede credenciada
	() Governo	() Governo
	() Intercâmbio	() Intercâmbio
	(x) Unicred	(x) Unicred
	() Fornecedores diversos	() Fornecedores diversos
	(x) Cooperados/cooperativas(sócios)	(x) Cooperados/cooperativas(sócios)
No. Total de Acidentes de Trabalho	() Outros	() Outros
	17	23
Existem medidas concretas em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho?	() Não	() Não
	(x) Sim, fornecemos equipamentos	(x) Sim, fornecemos equipamentos
	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações	(x) Sim, realizando campanhas e capacitações
	(x) Organização de comissões	(x) Organização de comissões
	(x) Outras	(x) Outras
A participação de cooperados(as) no planejamento da cooperativa:	() Não ocorre	() Não ocorre
	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos	(x) Ocorre em nível diretoria e conselhos
	() Ocorre em todos os níveis	() Ocorre em todos os níveis
A cooperativa costuma ouvir os(as) cooperados(as) para solução de problemas e/ou na hora de buscar soluções:	() Não	() Não
	() Sim, sem data definida	() Sim, sem data definida
	(x) Sim, periodicamente com data definida	(x) Sim, periodicamente com data definida
A cooperativa estimula básica, ensino médio e superior (supletivo ou regular) dos(as) trabalhadores	() Não	() Não
	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)	(x) Sim, para todos(as) cooperados(as)
	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)	(x) Sim, para todos(as) trabalhadores(as)

3 - Indicadores econômicos

Indicadores (em R\$)	2012	2011
Ingressos e receitas brutos	1.152.984.047,46	988.556.604,88
Ingressos repassados	1.843.705,79	10.293,94
Receita sobre aplicação financeiras em 31/12	5.902.235,01	6.484.980,29
Total das dividas em 31/12	686.772.315,20	603.925.066,85
Patrimônio da cooperativa	805.301.087,25	730.079.959,85
IR retido sobre produção de cooperado	50.423.951,69	49.508.929,46
INSS retido sobre produção de cooperado	10.094.987,16	9.685.409,98
Patrimônio de terceiros	-	-
Impostos e contribuições	26.168.118,71	9.178.530,79
Remuneração dos(as) cooperados(as)	242.183.461,88	191.353.913,58
Folha de pagamento/salário e encargos	55.807.292,62	58.709.179,13
Valor de capital para ingresso na cooperativa	40.000,00	40.000,00
Sobras ou perda do exercício	767.259,55	931.856,87
Fundos	63.940.840,05	75.371.972,80

4 - Indicadores sociais internos

Indicadores	2012		2011	
	Cooperados	Empregados	Cooperados	Empregados
Alimentação	76.777,68	8.462.630,7423	67.678,18	7.349.441,51
Saúde	8.772.802,80	4.588.559,70	8.651.474,71	6.695.667,96
Transporte	-	2.217.679,96	-	2.381.027,30
Segurança no Trabalho	90.256,58	5.336.578,39	463.483,66	6.915.660,97
Investimento em cultura ou lazer	1.110.072,90	610.747,43	930.086,91	569.974,42
Nº de beneficiados	4.953	2.851	4.850	2.749
Educação/Alfabetização, ensino fundamental, médio ou superior	-		-	9.277,00
Nº de beneficiados				26
Capacitação Profissional	556.353,02	534.049,29	543.790,76	317.701,71
Nº de beneficiados	2055	4.770	2.336	4.699
Capacitação em Gestão Cooperativa	1.000,00	-	59.105,19	1.360,00
Nº de beneficiados	04	-	271	240
Estagiários	-	774.745,55	-	378.072,00
Nº de Estagiários em 31/12	-	161	-	89
Nº de Estagiários efetivados no período	-	77	-	18
Jovem Aprendiz	-	525.640,63	-	1.724.853,60
Nº de aprendizes em 31/12	-	191	-	246
Creche ou auxílio creche	-	311.547,46	-	251.467,24
Ações ambientais relativas a produção/operação	-	8.676.229,72	-	6.968.135,91
Seguro de Vida	322.656,75	-	-	28.066,59
Previdência Privada	-	-	-	-
Bonificações	-	-	-	-
Outros custos	-	-	-	-
Total de beneficiários	7012	8.050	7.457	8.067
Total dos investimentos sociais internos	11.411.600,36	32.038.408,87	10.184.457,57	33.740.706,21

5 - Indicadores sociais externos

Indicadores Externos	2012	2011
Compras de outras cooperativas	5.472.788,74	4.105.197,06
Venda de bens e outros serviços terceirizados	-	-
Investimentos em programas e/ou projetos ambientais externos	3.205.861,06	2.902.194,70
Investimento em Saúde	486.660,59	369.728,12
N° de pessoas beneficiadas	3.287	3.675
N° de entidades beneficiadas	35	35
Investimentos em programas de alimentação	-	-
N° de pessoas beneficiadas	-	-
N° de entidades beneficiadas	-	-
investimentos em educação/alfabetização	-	-
N° de pessoas beneficiadas	-	-
N° de entidades beneficiadas	-	-
Investimentos em capacitação profissional	628.362,95	446.183,55
N° de pessoas beneficiadas	2.813	2.751
N° de entidades beneficiadas	35	35
Investimentos em esportes	512.443,38	501.157,26
N° de pessoas beneficiadas	4.403	3.155
N° de entidades beneficiadas	35	35
Investimento em cultura/lazer	721.649,30	383.219,00
N° de pessoas beneficiadas	7.650	4744
N° de entidades beneficiadas	47	37
Gastos com ações sociais/filantropia (Financeiras, Produtos e/ou Serviços) / ajudas comunitarias	138.000,00	124.224,00
N° de pessoas beneficiadas	14.923	13.076
N° de entidades beneficiadas	45	45
Outros	2.809.507,24	1.698.484,26
Total de entidades beneficiadas	197	187
total de beneficiarios	33.076	27.401
total dos investimentos sociais externos	13.975.273,26	10.530.387,95

6 – Outras informações

Outras Informações	2012	2011
A previdência privada contempla:	(x) direção	() direção
	(x) cooperados	() cooperados
	() direção e empregados	() direção e empregados
	() empregados	() empregados
	() direção, cooperados e empregados	() direção, cooperados e empregados
A participação nas sobras e resultados contempla:	() direção	() direção
	(x) cooperados	(x) cooperados
	() cooperados e empregados	() cooperados e empregados
	() empregados	() empregados
	() direção, cooperados e empregados	() direção, cooperados e empregados
Os projetos sociais e ambientados desenvolvidos pela cooperativa foram definidos por:	() direção	() direção
	(x) direção e gerencia	(x) direção e gerencia
	() todos os empregados	() todos os empregados
	(x) direção e gerencia	(x) direção e gerencia
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	(x) todos+CIPA	(x) todos+CIPA
	() todos os empregados	() todos os empregados
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos empregados, a cooperativa:	() Não se envolve	() Não se envolve
	(x) Segue as normas da OIT	(x) Segue as normas da OIT
	() Incentiva e Segue a OIT	() Incentiva e Segue a OIT
Na seleção dos fornecedores, os mesmo padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela cooperativa:	() Não são considerados	() Não são considerados
	(x) São sugeridos	(x) São sugeridos
	() São exigidos	() São exigidos
Quanto a participação de empregados em programas de trabalho voluntário, a cooperativa:	() Não se envolve	() Não se envolve
	() Apoia	() Apoia
	(x) Organiza e Incentiva	(x) Organiza e Incentiva

6 – Outras informações

INDICADORES	2012	2011
Atendimentos de intercâmbio prestado por outras cooperativas	125.199.328,42	107.448.473,42
Vendas a outras cooperativas	842.293,90	140.379,48
Número total de reclamações e críticas de consumidores		
a) Na cooperativa	6.421	7.203
b) ANS	182	331
c) No Procon	964	167
d) Na justiça	147	1065
Número de reclamações e críticas solucionadas		
a) Na cooperativa	6.421	7.203
b) ANS		251
c) No Procon	22	96
d) Na justiça	630	1305
Valor total de indenização pagas nos períodos por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça	664.131,60	342.000,00
Número total de ações trabalhista movidas por empregados	35	25
a) Processos julgados procedentes	5	06
b) Processos julgados improcedentes	4	19
Valor total de indenização trabalhistas pagas no período por determinação	11.126,89	10.367,80

Demonstração do valor adicionado

(A) Geração de Riquezas

	2012	2011
A) Ingressos e receitas	1.036.556	907.516
a1. Contraprestações emitidas líquidas	850.853	749.490
a2. Demais ingressos e receitas	196.154	168.490
a3. Ingressos e Receitas não operacionais	2.499	2.543
a.4. provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	(12.950)	(13.007)
B. Variações da provisões técnicas	286	176
B1. Provisões de risco	-	-
B2. Provisão de remissão	(286)	(176)
B3. Outras	-	-
C. Receita Líquida Operacional	1.036.269	907.339
D) Eventos/ dispêndios e despesas	625.779	533.561
D1. Eventos indenizáveis líquidos	433.196	384.525
D2. Variação da provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados	20.219	2.090
D3. Outros dispêndios/ despesas operacionais	172.364	146.946
E) Insumos adquiridos de Terceiros	45.936	39.064
E1. Despesas de comercialização	6.131	7.342
E2. Variação das despesas comercialização diferidas	-	-
E3 Despesas com serviços de terceiros	23.524	9.000
E4 Materiais, energia e outras despesas Administrativas	12.674	18.721
E5 Provisão para contingência – administrativas	-	-
E6 Despesas financeiras	3.607	3.997
E7 Despesas não operacionais/ despesas patrimoniais	-	4
E8 Perda barra/ recuperação de valores ativos	-	-
F) Valor Adicionado Bruto	364.554	334.715
G) Depreciação e amortização	3.529	2.775
H) Valor adicionado Líquido produzido pela entidade	361.026	331.940
I)Valor adicionado recebido/ cedido em transferência	10.563	11.128
I1. Receitas Financeiras	10.519	11.036
I2. Resultado de equivalência patrimonial	37	92
I3. Outras	7	-
Valor Adicionado Total distribuir (h+i)	371.589	343.067

Demonstração do valor adicionado

(B) Distribuição de Riquezas

	2012	2011
A) REMUNERAÇÃO DO TRABALHO	314.883	292.231
a1. Cooperados	242.183	221.361
a1.1) Produção (consultas e honorários)	-	221.263
A1.2) Benefícios	-	99
a2. Dirigentes, Conselheiros e Empregados	72.699	70.870
a2.1) Salários, 13º, Férias, FGTS, etc.	55.807	54.335
a2.2) Benefícios	16.892	16.535
a2.3) Participação nos resultados	-	-
a3) Terceiros	-	-
B) REMUNERAÇÃO DO GOVERNO – IMPOSTOS TAXAS E CONTRIBUIÇÕES	26.168	24.623
B1. Federais	21.598	20.728
b1. 1) Previdência Social e Outros	14.631	14.432
b1. 2) Outros	6.967	6.296
B2. Estaduais	121	16
B3. Municipais	4.448	3.879
C) CONTRIBUIÇÃO PARA SOCIEDADE	13.975	10.530
D) REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS DE TERCEIROS	6.427	4.814
D1) Juros	5.194	3.175
D2) Aluguéis	1.234	1.139
D3) Outros (royalties, direitos autorais)	-	500
E) REMUNERAÇÃO DE CAPITAIS PRÓPRIOS	10.136	10.868
E1) Juros sobre capital próprio	-	-
E2) Constituição de reservas e fundos	9.368	9.936
E3) Sobras/Perdas líquidas à disposição de AGO	767	932
II) VALOR DISTRIBUÍDO (A+B+C+D+E)	371.589	343.067

HOSPITAL REGIONAL
UNIMED



Inaugurado há 13 anos, o Hospital Regional Unimed (HRU) vem se consolidando com um dos grandes equipamentos em prestação de serviços voltados à assistência em saúde. Conheça algumas realizações e conquistas obtidas em 2012:



Acreditação Internacional

O HRU é o único nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste a disponibilizar aos seus pacientes uma estrutura cujos processos assistenciais são acreditados em nível máximo nacionalmente e também pela Acreditação Internacional Canadense, oficializada dia 12 de dezembro.

Campanha Sou Fundamental

A campanha teve como objetivo incentivar a participação dos colaboradores do HRU nas ações para a obtenção da certificação internacional de Acreditação Hospitalar. Também foi desenvolvida uma gincana com os colaboradores

Exposição

Entre os dias 5 e 15 de novembro, o HRU realizou exposição do fotógrafo Ider Rafael, que traduz em imagens a humanização nas práticas cotidianas e a mobilização em caso de catástrofe. Também ficaram expostas as fotos dos vencedores do concurso cultural "Como Vejo o HRU" e imagens da simulação do plano de contingência feito pelo hospital durante Exercício de Emergência Aeronáutica do Aeroporto Internacional Pinto Martins, dia 24 de agosto.



Hospital Tour

Em 2012 o Hospital Regional Unimed serviu como referência para outros hospitais do Sistema Unimed.



Maternidade Hospital Regional Unimed

Para despertar a simpatia da população pelo hospital, são agendadas visita das futuras mães nos finais de semana. A ação continua durante a internação, com entrega brindes personalizados e divulgação dos serviços gratuitos disponíveis na maternidade (cartório, vacinas, visitação, galeria do bebê).

Roda de Vida

Em 2012, foi resgatado o Programa Roda de Vida, que é o grupo de apoio a pacientes, familiares, médicos e colaboradores da unidade de Oncologia e Hematologia do HRU. A proposta do grupo é a troca de experiência e orientações para facilitar a adesão ao tratamento.

Doe de Coração

Parceria do Hospital Regional Unimed com Fundação Edson Queiroz, a Campanha Doe de Coração promoveu uma conscientização interna sobre a importância de ser doador.

Simulação de atendimento a desastres

Considerado o maior hospital de todo o Sistema Unimed no Brasil e o único no Ceará a contar com Nível 3 (máximo) de Acreditação Hospitalar e Certificado de Acreditação Hospitalar Canadense, o HRU participou do Exercício Simulado de Emergência Aeronáutica (ESEA), iniciativa

da Infraero, em parceria com Aeroporto Internacional Pinto Martins. A simulação não afetou a rotina de atendimento e evidenciou o preparo do hospital na execução dos seus planos de contingências.

Abordagem do paciente crítico

Médicos do HRU reuniram-se, em junho, para discutir a identificação e abordagem do paciente crítico. A iniciativa é resultado de uma nova proposta que garante maior segurança aos procedimentos realizados durante o período de internação hospitalar.

Política de Segurança do Paciente e o Processo Cirúrgico Seguro nos hospitais de Fortaleza

Em abril, representantes de sete Escritórios da Qualidade se reuniram no HRU para discutir a Política de Segurança do Paciente e o Processo Cirúrgico Seguro nos hospitais de Fortaleza. Além do HRU, participaram da reunião profissionais dos hospitais São Camilo, São Carlos, Messeriana, Albert Sabin, Hospital do Câncer do Ceará e Hospital Geral Dr. Waldemar Alcântara.

1ª Plenária Científica *Online* do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente (PBSP)

O HRU realizou, em março, a 1ª Plenária Científica *Online* do Programa Brasileiro de Segurança do Paciente (PBSP) com o tema central Segurança no Atendimento Anestésico.

O encontro, com acesso para as Instituições que fazem parte do PBSP, foi transmitido por meio de videoconferência.

Projeto Pontualidade Cirúrgica

Foi desenvolvido Plano de Ação para a divulgação e acompanhamento das atividades que colaboraram para impactar em 80% das cirurgias agendas e realizadas no horário.

UNIMED LAR E
UNIMED URGENTE



O Programa Unimed Lar, estratégia de Redução de Custos Assistenciais da Unimed Fortaleza, voltado para a desospitalização de pacientes com alto grau de dependência e instabilidade ventilatória permanente, vem sendo oferecido há 13 anos, como alternativa à internação hospitalar. Visando a melhoria contínua dos serviços e a qualificação para a Acreditação, o Programa Unimed Lar passou por reformulações em seu perfil, sendo inclusive redefinida sua capacidade de atendimento.

Principais objetivos do serviço Unimed Lar:

- Promover soluções em saúde no âmbito familiar, com o intuito de racionalizar os custos assistenciais e maximizar as desospitalizações;
- Estabilizar e, quando possível, curar o paciente da enfermidade ou condição patológica em que se apresenta;
- Adaptar e treinar a família às condições do paciente, por meio de ações e procedimentos de uma equipe multidisciplinar qualificada e experiente.

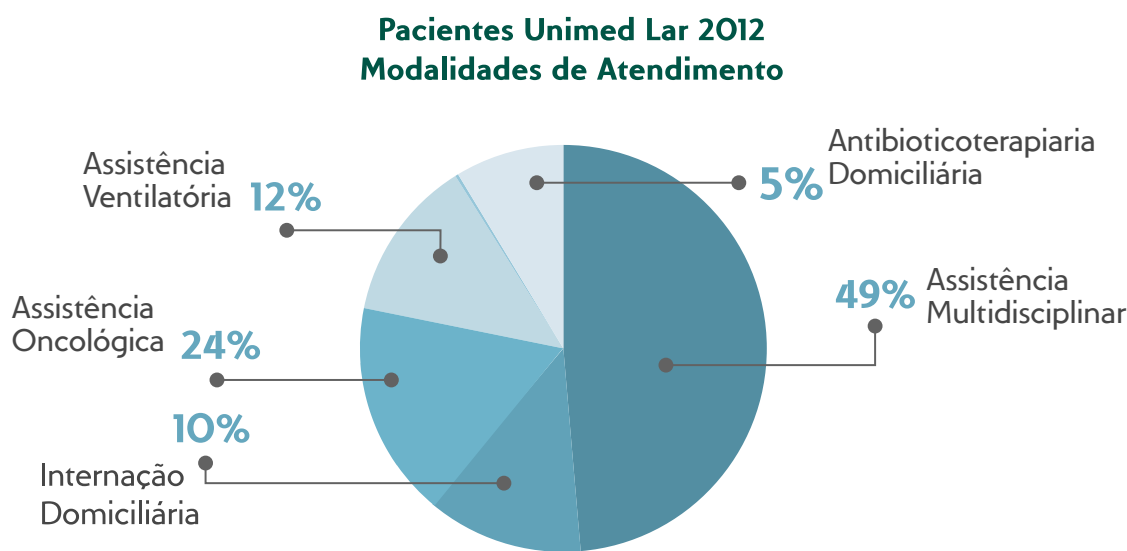
Modalidades de atendimento do Programa Unimed Lar:

- Internação Domiciliária - atendimento prestado no domicílio, com atenção em tempo integral ao paciente de quadro clínico mais complexo e com necessidade de tecnologia especializada;
- Assistência Domiciliária - atendimento programado e continuado, prestado em domicílio de caráter ambulatorial. Esta modalidade de atendimento está dividida em:
 - Assistência Multidisciplinar - disponível para pacientes, preferencialmente, procedentes de hospitais da rede credenciada da Unimed Fortaleza, em uso de GTT/SNE/SNG e/ou Traque ostomia e que tenham diagnóstico de patologias crônicas, sem possibilidades terapêuticas;
 - Antibioticoterapia Domiciliária - são admitidos os pacientes encaminhados para início ou término antibioticoterapia venosa hospitalar, desde que o médico prescritor permaneça como médico assistente do paciente.
 - Assistência Oncológica - pacientes encaminhados pela Auditoria da Unimed Fortaleza com guia autorizada e plano terapêutico determinado;
 - Assistência Ventilatória - Pacientes vindos da Assistência Multidisciplinar com médico assistente externo, dependentes de oxigênio e utilizando equipamentos, mas, com quadros clínicos estáveis. Recebe ainda, quando indicado, sessões de fisioterapia.

O gráfico a seguir demonstra a composição das modalidades de atendimento do Unimed Lar, no ano de 2012.

CUSTO MÉDIO DIA	
Internação Domiciliária	R\$ 251,30
Assistência Domiciliária	R\$ 58,38
Assistência Multidisciplinar	R\$ 45,34

MODALIDADES DE ATENDIMENTO	CAPACIDADE
Antibioticoterapia Domiciliária	40
Assistência Multidisciplinar	350
Assistência Ventilatória	100
Internação Domiciliária	70
Assistência Oncologia	150
TOTAL	710



Custo Evitado

Em 2012, foram 1.890 encaminhamentos ao Unimed Lar, sendo realizadas 1.245 admissões, o que representa um custo evitado com desospitalizações, na ordem de R\$ 23,4 milhões, otimizando o atendimento da rede hospitalar credenciada.

O Programa Unimed Lar chegou à marca de R\$ 1,5 milhões em custo evitado com Assistência Oncológica. Em relação ao custo evitado com antibioticoterapia, no mesmo período, o programa atingiu a marca de R\$ 1,6 milhões, comparando o seu custo com hospital de referência da rede credenciada. A receita de intercâmbio foi de R\$ 1,3 milhões.

Unimed Urgente

Com 15 anos de atividade, o serviço de atendimento pré-hospitalar da Unimed Fortaleza, Unimed Urgente é líder de mercado e oferece assistência médica de urgência e emergência

pré-hospitalar para seus clientes, atuando 24 horas por dia, na região Urbana de Fortaleza e cobertura aérea restrita para transferência inter-hospitalar, em todo o território nacional.

É composto por uma equipe multiprofissional, especializada em atendimento pré-hospitalar composta por 27 médicos plantonistas, cirurgiões, clínicos e pediatras, 10 técnicos de atendimento de regulação médica, 17 condutores de veículos de urgência, 17 profissionais de enfermagem, 11 técnicos de atendimento de regulação médica, um auxiliar aprendiz, um operador de frota, um técnico administrativo, um supervisor de transportes, um coordenador médico, uma coordenadora de enfermagem, um coordenador administrativo, uma farmacêutica e um gerente.

O Serviço conta com três UTI's móveis 24h, mais duas ambulâncias de suporte básico, disponíveis de 7h às 19h, todos os dias. Há ainda uma UTI móvel para eventos e outras três Ambulâncias de reservas técnicas, sendo duas básicas e uma Avançada.

Em 2012, o Unimed Urgente alcançou um resultado médio mensal de R\$ 236,6 mil, com uma lucratividade média de 39%. Atualmente, conta com uma carteira de 72.943 clientes e realiza os seguintes atendimentos:

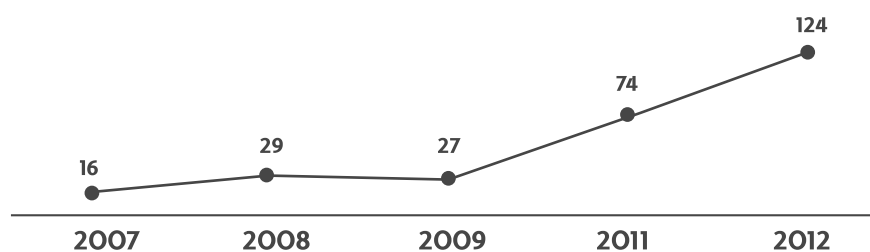
- Atendimento Pré-Hospitalar – APH;
- Remoções inter-hospitalares aéreas e terrestres;
- Remoções para exames realizadas por equipes básicas e de suporte avançado;
- Área Protegida (cobertura pré-hospitalar da área interna de empresas tais como: indústrias, escolas, hotéis, restaurantes, shoppings, dentre outros, protegendo colaboradores, clientes e visitantes);
- Atendimento a eventos (atendimento a eventos diversos, bem como eventos esportivos de qualquer modalidade).

ATENDIMENTOS 2012	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
Atendimentos Suporte Básico 2012	3880
Atendimento Suporte Avançado 2012	4221

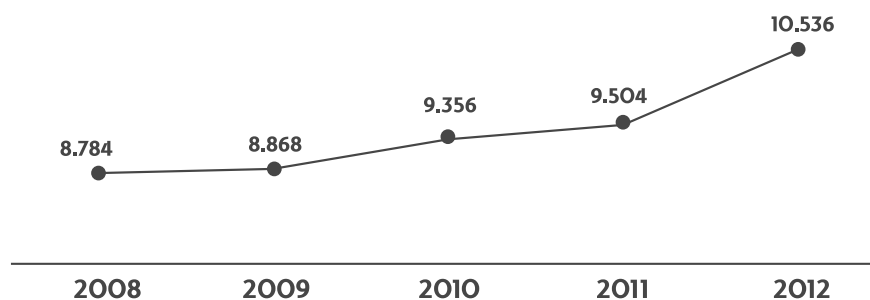
Participação em Eventos

Em 2012, houve um incremento na participação do Unimed Urgente em eventos.

Unimed Urgente - Eventos Realizados



Unimed Urgente - Quantitativo de Atendimentos



UNIDADES DE ATENDIMENTO



Unidades de Atendimento

A Cooperativa tem cinco Centros Integrados de Atendimento Unimed (CIAUs), que atendem os clientes dos planos autogerenciados de toda a Região Metropolitana de Fortaleza. Neles, funcionam as Unidades de Atendimento (UNAs), Postos de Coleta do Laboratório e Terapias Assistenciais com atendimentos em Nutrição, Fonoaudiologia e Psicologia. Os locais abrigam ainda Centrais de Atendimento ao Cliente (CACs), com serviços de auditoria preventiva, perícia médica, atendimentos de intercâmbio e apoio ao cliente.

A Unimed Fortaleza concluiu 2012 com 56.892 clientes na carteira dos planos autogerenciados. Foi realizada uma média mensal de 18.536 atendimentos assistenciais, que representaram, em média, 91% das consultas eletivas dos clientes dos produtos autogerenciados. O indicador da satisfação dos clientes nas UNAs atingiu a média de 92%.

Também em 2012 foram realizadas reformas nos CIAUs Aldeota e Maracanaú, proporcionando melhorias no acolhimento ao cliente, Cooperado e colaborador, bem como adequando as Unidades às exigências legais.

Centro Pediátrico Unimed Fortaleza

Projetado exclusivamente para atendimentos pediátricos de emergência, a Unidade tem quase 1.000 metros quadrados de área construída em três andares, com brinquedoteca, serviços de ludoterapia, acolhimento humanizado, ágil e confortável para os pequenos clientes e seus acompanhantes. A estrutura conta ainda com 06 consultórios médicos, laboratório de análises clínicas Unimed Fortaleza, sala de medicação, radiologia, nebulização, sala de reanimação, farmácia e sala de observação com 11 leitos, compostos de macas e berços, para atendimento de todas as idades.

O corpo clínico do Centro Pediátrico Unimed é formado por médicos pediatras e equipe multiprofissional, com enfermeiros, auxiliares de enfermagem, coletadores laboratoriais, técnicos em radiologia, entre outros, todos capacitados para a atenção pediátrica.

Escritório da Qualidade

A implantação do escritório da qualidade buscou a padronização e melhoria de todos os processos, passo inicial na busca da certificação ISO. Com ações promovidas de forma contínua foram realizadas:

- Incentivo ao desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- Acompanhamento dos indicadores de satisfação dos clientes junto à Ouvidoria e Marketing, com elaboração de planos de ação voltados para aumento dos indicadores;
- Respostas às demandas da Central de Relacionamento dentro do prazo estipulado como meta da Cooperativa;
- Acompanhamento da satisfação do Cooperado, buscando atingir os objetivos estratégicos da Cooperativa;
- Acompanhamento dos indicadores de performance dos cooperados;
- Monitoramento dos indicadores de utilização das unidades, custos dos atendimentos e tempo de marcação das consultas;
- Controle orçamentário rigoroso.

LABORATÓRIO
UNIMED FORTALEZA



Laboratório Unimed

Em 2012, o Laboratório Unimed atendeu em suas 13 unidades de coleta mais de 280 mil clientes, o que representa um crescimento de 9% no número de exames realizados. O ano também foi marcado por avanços na qualidade dos processos com destaque para a padronização das rotinas laboratoriais no Hospital Regional Unimed, culminando com a Acreditação Internacional. Também foram implantados procedimentos que garantem mais segurança, de acordo com exigências do Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos – PALC, da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica e Medicina Laboratorial, que acredita o Laboratório Unimed desde 2011. Outro fato relevante é o crescente número de clientes Multiplan e Unimed Estilo que escolhem o Laboratório Unimed para realizar seus exames.

MEDICINA
PREVENTIVA



Medicina Preventiva

Em 2012, a Medicina Preventiva ofereceu maior diversidade de produtos, por meio dos Programas Saber Viver, Mais Saúde nas empresas e Saúde Mais.

Programa Saber Viver

Foram realizados 1.394 atendimentos individuais e 10.437 atendimentos em grupos e oficinas, com resultados satisfatórios. No caso das atividades em grupos, após a conclusão, a Unimed Fortaleza faz o monitoramento, durante um ano, para reforço das orientações e levantamento dos indicadores de resultado. Em 2012, foram realizados 2.817 contatos de monitoramento.

ATENDIMENTOS INDIVIDUAIS	
ESPECIALIDADE	ATENDIMENTOS
Nutricionista	862
Psicólogo	303
Psiquiatra	118
Pneumologista	111
TOTAL	1394

ATENDIMENTOS GRUPOS E OFICINAS

GRUPOS OPERATIVOS/EDUCATIVOS	
GRUPO	ATENDIMENTOS
Sobrepeso e Obesidade Infantil (7 a 12 anos)	501
Sobrepeso e Obesidade Infantil (13 a 17 anos)	211
Sobrepeso e Obesidade Grau I adulto (acima de 18 anos)	3077
Obesidade Grau II e III	1054
Pré e pós-operatório de cirurgia bariátrica	Não houve atendimentos
Doenças cardiovasculares, hipertensão arterial e diabetes	1371
Depressão	600
Tabagismo	250
Doenças respiratórias crônicas	112
Síndrome do pânico	374
OFICINAS	
Gestantes	337
Ansiedade e Estresse	1397
Idosos	1153

Módulos em Saúde

Seguindo o Calendário Promocional da Unimed Fortaleza, a Medicina Preventiva realizou encontros que abordaram os seguintes temas: atividade física, dia mundial sem tabaco, alimentação complementar, cuidados com os pés diabéticos, doenças respiratórias crônicas, dislipidemia, osteoporose, dia das crianças saudável. Foram 954 atendimentos.

Programa Mais Saúde nas Empresas

Desenvolvimento de ações de Medicina Preventiva com os colaboradores de 70 empresas clientes. Foram realizadas palestras, oficinas, grupos e vacinação, além da colaboração em SIPATs e Semanas da Saúde. A Cooperativa também realizou o acompanhamento sistemático mensal de 50 empresas de alta sinistralidade.

Confira os principais resultados:

SERVIÇOS	QUANTIDADE / AÇÕES	TOTAL DE CLIENTES
Palestras Educativas	147	4336
Aferição de Pressão Arterial	19	804
Cálculo e Avaliação do IMC	14	817
Aplicação de Teste de Qualidade de Vida	3	394
Aplicação de Teste de Estresse	2	205
Aferição de Glicemia	9	487
Vacinas	54	2677
Stand Educativos	6	391
Aulões de Alongamento / Ginástica Laboral	2	96
Oficinas de Gestante	4	94
Grupos Psicoeducativos	4	113
Aferição de Colesterol	1	77
Técnicas de Relaxamento	1	22
Contatos de MMT	347	347
TOTAL		10860

Bebê Nota 10

Programa presta assistência durante o primeiro ano de vida do bebê. Oferece, gratuitamente, as vacinas BCG e Hepatite B e orienta as mães sobre cuidados iniciais e aleitamento materno. A equipe de Medicina Preventiva também direciona a família para a realização dos testes do pezinho, olhinho e orelhinha. Em 2012, foram sensibilizadas 1.118 mães com orientações acerca do aleitamento materno e foram aplicadas 2.237 doses de vacinas (BCG + Hep B) em 1.107 bebês atendidos no HRU.

Programa Saúde Mais

Telemonitoramento

A Medicina Preventiva realizou 10.457 gerenciamentos de doentes crônicos por contato telefônico. Foram realizados 121 contatos de monitoramento para orientação nutricional, 33 orientações psicológicas e 11 visitas para clientes em monitoramento. Atualmente, 7.135 clientes estão sendo monitorados.

Programa de Desenvolvimento Continuado do Colaborador (PDCC)

O PDCC dá suporte técnico ao serviço de telemonitoramento do Programa Mais Saúde nas Empresas, capacitando os colaboradores. Foram realizados sete treinamentos para Enfermeiras do Telemonitoramento Saúde Mais, numa média de 35 gestoras por curso. Também foram capacitadas duas nutricionistas para orientação nutricional telefônica de associados entre o 8º e 10º meses de Monitoramento de Doenças Crônicas.

Gerenciamento Intensivo de Saúde (GIS)

Carteira de clientes acompanhados associados em Instabilidade Clínica ou Laboratorial que, após análise médica, recebem orientações de Saúde por meio de ligações telefônicas e, excepcionalmente, contatos presenciais. Em 2012, 71 associados receberam atenção GIS. Atualmente, são 23 associados em acompanhamento GIS.

Clientes de Não adesão e Recusas

Contato com o cliente no intuito de reverter sua rejeição ao Programa Saúde Mais, buscando conscientizá-lo. Dos 184 clientes que migraram para carteira de não adesão/recusa, há atualmente 31 em telemonitoramento.

Outros Serviços

Receptivo

Recebe demandas telefônicas e presenciais dos clientes da Medicina Preventiva para inscrições em grupos, módulos e oficinas, bem como esclarecimento de dúvidas e orientações em saúde para clientes monitorados pelos programas Saber Viver e Saúde Mais. Foram recebidos 3.278 chamados.

Sensibilização dos Cooperados

Foram sensibilizados 418 Médicos Cooperados, em visitas aos consultórios, Bom dia Cooperado, participação em congressos e promoção de eventos, a fim de divulgar os serviços realizados pela Medicina Preventiva.

Treinamento e desenvolvimento

Para capacitação e treinamento dos colaboradores, a Medicina Preventiva realizou palestras, sessões clínicas, módulos em saúde e treinamentos específicos em cada atividade. Também houve a participação de colaboradores em eventos científicos como fórum, encontros temáticos.

Prevenção em Destaque

O Programa Promoprev foi, mais uma vez, aprovado pela ANS, gerando assim uma vida com mais qualidade para o beneficiário, diminuição dos custos e incentivo financeiro para a operadora, mantendo uma média de 7 mil clientes em monitoramento efetivo.

A Medicina Preventiva faz parte do Comitê de Medicina Preventiva da Central Nacional Unimed, planejando e alinhando as ações nacionais, além de apresentar experiências e indicadores da Cooperativa.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



Relatório da Administração

Prezados Senhores, em cumprimento às disposições legais e estatutárias, submetemos à apreciação de V. Sas., o Balanço Patrimonial, as Demonstrações de Resultado, Fluxo de Caixa e das Mutações do Patrimônio Líquido, bem como as Notas Explicativas correspondentes aos Exercícios de 31 de dezembro de 2012 e de 2011, e o Balanço Social. Destacamos que a Unimed Fortaleza vem idealizando e realizando ações administrativas que resultam em avanços contínuos para os seus quase 4 mil Cooperados e mais de 381 mil clientes (considerado os 14.488 clientes de outros convênios), dentro da perspectiva da sustentabilidade. Deu-se continuidade à consolidação do modelo organizacional, estruturado em planejamento estratégico, baseado na profissionalização e no desenvolvimento de uma gestão por resultados. Na área assistencial, particularmente nos Recursos Próprios, destacamos a conquista da Acreditação Internacional pela Norma Canadense conseguida pelo Hospital Regional Unimed (HRU). No tocante ao atendimento e ao relacionamento com seus públicos de interesse, a Cooperativa ganhou nacionalmente o Prêmio Reclame Aqui – Qualidade no Atendimento 2012; prêmio nacional como "Cooperativa Cidadã" pela Organização das Cooperativas Brasileiras – OCB; pela 5ª vez consecutiva o Prêmio Delmiro Gouveia de Desempenho Social; e o Prêmio de Melhores Empresas para se Trabalhar pelo Instituto *Great Place To Work* (GPTW). Também acumulamos números positivos com o crescimento da receita em 13,76% em relação a dezembro de 2011. Ressaltamos, ainda, o atendimento das exigências impostas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS às Operadoras de Planos de Assistência à Saúde, ao destinarmos R\$ 44 milhões para compor integralmente os ativos garantidores vinculados, terminando o ano com R\$ 109,5 milhões de lastro, alcançando assim a meta financeira traçada no Planejamento Estratégico da empresa e dando maior segurança a todos os clientes, fornecedores e prestadores.

A Administração

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

BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM

31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

(Valores Expressos em milhares de Reais)

ATIVO			
	Nota	2012	2011
ATIVO CIRCULANTE		152.746	109.388
Disponível	4	2.601	2.459
Realizável		150.144	106.929
Aplicações	4	89.297	46.795
Créditos de Operações com Planos de Assistência a Saúde	5.1	4.025	3.270
Contraprestações Pecuniárias a Receber		4.020	3.224
Outros Créditos de Oper. com Planos de Assistência à Saúde		5	46
Créd. Oper. Ass. à Saúde não Rel.c/ Planos de Saúde da Oper.		34.229	32.099
Atendimento Particular	5.1	368	137
Intercambio a receber	5.2	33.861	31.962
Créditos Tributários e Previdenciários	6	1.690	1.333
Bens e Títulos a receber	7	20.200	22.948
Despesa Antecipada	7	323	88
Conta Corrente com Cooperado	7	380	394
ATIVO NÃO CIRCULANTE		652.555	620.692
Realizável a Longo Prazo		420.933	409.168
Créditos Tributários e Previdenciário	6	4.925	5.701
Títulos e Créditos a Receber	7	243	224
Despesas de Comercialização Diferidas	7	288	275
Depósito Judicial e Fiscal	7	12.463	11.652
Conta Corrente Cooperados	7	403.014	391.316
Investimentos	8	2.889	2.538
Participações Societárias - Outras Entidades		2.873	2.522
Outros Investimentos		16	16
Imobilizado	9	111.019	119.057
Imóveis de Uso Próprio - Hospitalares		61.002	65.580
Imóveis de Uso Próprio - Não Hospitalares		6.108	8.054
Bens Móveis - Hospitalares		22.522	21.982
Bens Móveis - Não Hospitalares		9.952	8.362
Outras Imobilizações - Hospitalares		7.688	7.939
Outras Imobilizações - Não Hospitalares		3.747	7.140
Intangível	10	117.715	89.929
TOTAL DO ATIVO		805.301	730.080

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

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

BALANÇO PATRIMONIAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM
31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

(Valores Expressos em milhares de Reais)

PASSIVO			
	Nota	2012	2011
PASSIVO CIRCULANTE		224.956	183.649
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	11	117.112	89.910
Provisão de Remissão		876	739
Provisão de Eventos a Liquidar		77.957	71.112
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados		38.278	18.059
Déb. de Oper. de Assist. Saúde Não Rel. c/ Planos de Saúde da Oper.	12	18.419	19.797
Tributos e Contribuições a Recolher	15	17.893	21.922
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	32.053	14.929
Débitos Diversos	14	39.478	37.092
PASSIVO NÃO CIRCULANTE		461.817	420.275
Exigível a Longo Prazo		461.817	420.275
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	11	5.258	1.335
Provisões para Tributos		10.779	-
Provisões judiciais	17	408.289	400.670
Provisões IN 20		398.921	391.316
Outras Provisões		9.368	9.353
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	13	37.380	18.160
Débitos Diversos	14	110	110
Resultado Diferido			
PATRIMÔNIO LÍQUIDO		118.529	126.156
Capital social	18.1	53.821	49.687
Reservas	18.2	63.941	75.537
Reservas de Reavaliação		21.771	33.293
Reservas de Sobras		42.170	42.244
Resultado		767	932
TOTAL DO PASSIVO		805.301	730.080

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

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

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM

31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011

(Valores Expressos em milhares de Reais)

	<u>Nota</u>	<u>2012</u>	<u>2011</u>
Contraprestações Efetivas de Plano de Assistência à Saúde		841.913	741.873
Contraprestações Líquidas		850.853	749.490
Variações das Provisões Técnicas		(286)	(176)
Tributos Diretos de Operações com Planos de Assist. à Saúde da Operadora		(8.654)	(7.441)
Eventos Indenizáveis Líquidos		(743.687)	(658.091)
Eventos Conhecidos e Avisados		(749.100)	(674.816)
Recuperação de Eventos Conhecidos ou Avisados		21.165	18.821
Outras Recuperações de Eventos		4.467	(6)
Variação da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisado		(20.219)	(2.090)
RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE		98.226	83.782
Outras Receitas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora		195.777	167.664
Outras Despesas Oper. De Assist. à Saúde Não Relac. Com Planos de Saúde da Operadora		(171.629)	(146.299)
Tributos Diretos de Outras Operações de Assistência à Saúde		(106)	(122)
RESULTADO BRUTO		122.268	105.025
Despesas de Comercialização		(6.131)	(7.342)
Despesas Administrativas	20	(96.954)	(80.482)
Outras Receitas Operacionais		2.876	3.369
Outras Despesas Operacionais		(13.686)	(13.654)
Provisão Para Perdas Sobre Créditos		(12.950)	(13.007)
Outras		(736)	(647)
Resultado Financeiro Líquido	21	1.718	3.865
Receitas Financeiras		10.518	11.036
Despesas Financeiras		(8.800)	(7.171)
Resultado Patrimonial		45	88
Receitas Patrimoniais		45	92
Despesas Não Operacionais			(4)
RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES	22	10.136	10.868
Imposto de Renda	16	-	-
Contribuição Social		-	-

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

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

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM
31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011
(Valores Expressos em milhares de Reais)

	2012	2011
ATIVIDADES OPERACIONAIS		
Recebimento de Plano de Saúde	1.009.872	892.479
Outros Recebimentos Operacionais	13.516	14.493
Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviço de Saúde	(709.049)	(637.404)
Pagamento de Comissões	(4.659)	(5.853)
Pagamento de Pró-Labore	(52.790)	(1.999)
Pagamento de Serviços de Terceiros	(1.418)	(69.648)
Pagamento de Tributos	(75.093)	(130.086)
Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)	(149.853)	(1.143)
Pagamento de Aluguel	(2.836)	(5.029)
Pagamento de Promoção/Publicidade	(5.716)	(9.790)
Aplicações Financeiras	(6.715)	-
Outros Pagamentos Operacionais	(4.180)	(47.080)
Caixa Líquido das Atividades Operacionais	11.079	(1.060)
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar	5	-
Recebimento de Dividendos	216	194
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	(5.246)	(20.740)
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	(36)	(3.049)
Caixa Líquido das Atividades de Investimento	(5.061)	(23.595)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos	232.779	40.380
Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	275.287	437.055
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(4.040)	(2.220)
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	(197.723)	(28.659)
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	(312.179)	(424.147)
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento	(5.876)	22.409
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	142	(2.246)
Caixa e Ativos Livres		
No início do Período	2.459	4.705
No fim do Período	2.601	2.459
Aumento líquido de caixa e equivalente de caixa	142	(2.246)

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

UNIMED DE FORTALEZA - COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA

CNPJ: 05.868.278/0001-07

(Valores Expressos em milhares de Reais)

**DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012 E 2011**

	Capital / Patrimônio Social	Reservas de Capital / Patrimoniais	Reservas de Lucros / Sobras / Retenções	Reserva de Reavaliação	Prejuízo / Deficits Acumulado	Sobras a Disposição da AGO	Outros Resultados Abrangentes	Total	Demonstração Resultado Abrangente
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010	41.296		42.858	33.738		1.229		119.120	
Aumentos de Capital/Patrimônio social com lucros e reservas e em espécie	8.391							8.391	
Reversões de Reservas									
Reservas de Capital/Patrimoniais (detalhar)			(614)					(614)	
Fundo de Reserva			110					110	
Fundo para Contingências Tributárias			(706)					(706)	
FATES			(17)					(17)	
Reserva de Reavaliação:				(446)				(446)	
Realização				(446)				(446)	
Baixa									
IRPJ - Diferido									
CSLL -Diferido									
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					11.532			11.532	
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(10.601)			(10.601)	
Reserva Legal					(110)			(110)	
Reservas Estatutárias									
Reservas de Reavaliação									
Outras Reservas de Lucros (detalhar)									
FATES					(10.491)			(10.491)	
Dividendos/Juros s/Capital Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir (detalhar)					(932)	932			
R\$ por ação/cota									
Sobras a disposição da AGO						(1.229)		(1.229)	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2011	49.687	-	42.244	33.292	(0)	932	-	126.154	
Aumentos de Capital/Patrimônio social com lucros e reservas e em espécie	4.134							4.134	
Reversões de Reservas									
Reservas de Capital/Patrimoniais (detalhar)			(74)					(74)	
Fundo de Reserva			90					90	
Fundo para Contingências Tributárias			(155)					(155)	
FATES			(10)					(10)	
Reserva de Reavaliação:				(11.522)				(11.522)	
Realização				(692)				(692)	
Baixa									
IRPJ - Diferido				(7.887)				(7.887)	
CSLL -Diferido				(2.943)				(2.943)	
Lucro/Superávit/Prejuízo Líquido do Exercício					9.217			9.217	
Proposta de destinação do lucro/superávit:					(8.450)			(8.450)	
Reserva Legal					(90)			(90)	
Reservas Estatutárias									
Reservas de Reavaliação					594			594	
Outras Reservas de Lucros (detalhar)									
FATES					(8.954)			(8.954)	
Dividendos/Juros s/Capital Próprio/Lucros/Sobras a Distribuir (detalhar)					(767)	767		0	
R\$ por ação/cota									
Sobras a disposição da AGO						(932)		(932)	
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2012	53.821	-	42.170	21.770	0	767	-	118.528	

As notas explicativas são parte integrante das Demonstrações Contábeis.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 1 – CONTEXTO OPERACIONAL E ASPECTO SOCIAL

A **UNIMED DE FORTALEZA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO LTDA. (“UNIMED FORTALEZA” ou “COOPERATIVA”)**, é uma sociedade cooperativa de pessoas de natureza civil de grande porte, tendo como objeto específico a operacionalização de planos privados de assistência à saúde, através da congregação de profissionais médicos, foi constituída em 11 de Julho de 1978, com inscrição no CNPJ/MF sob nº 05.868.278/0001-07 e registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, desde novembro de 2009, através do Ofício nº 238/2009/DIRAD/HAB/DIOPE, sob o nº 31.714-4. 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, e suas alterações, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. A COOPERATIVA atua principalmente na comercialização de planos de saúde, firmando em nome de seus associados, contratos de prestação de serviços com pessoas físicas e jurídicas, nas modalidades de Valor Determinado - Pré-Pagamento e por Serviços Prestados – Pós-Pagamento ou Custo Operacional, a serem atendidos pelos médicos associados e rede credenciada. Além de prestar serviços hospitalares, laboratoriais, de remoção, serviços pré-hospitalares e promover educação cooperativista. Atualmente conta com mais de 3.827 médicos associados, 381 serviços credenciados (Hospitais, Clínicas, Banco de Sangue e Laboratórios), e busca propiciar aos seus cooperados melhores condições para o exercício de suas atividades junto ao mercado de trabalho, sua defesa econômico-social e o aprimoramento do serviço de assistência médico hospitalar, buscando diminuir os possíveis impactos ambientais e promovendo o bem estar da sociedade em geral. A sede da UNIMED FORTALEZA é localizada na Avenida Santos Dumont, 949, Bairro de Aldeota – Fortaleza – CE e 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, Redenção e outras localidades a qual venha adquirir outras carteiras de clientes.

CONTROLADAS

Unimed de Fortaleza Corretora de Seguros LTDA

Foi constituída em 15 de Junho de 1992, tendo a UNIMED FORTALEZA a participação no capital social de 99%, tem por objeto a intermediação de venda de seguros em geral.

Uniserv Serviços S/C LTDA

Foi constituída em 21 de Maio de 1993, tendo a UNIMED FORTALEZA a participação no capital social de 65%, tem por objeto a atividade de atendimento hospitalar.

DEMAIS INVESTIMENTOS

Unimed Seguradora
Unicred de Fortaleza
Federação Ceará
Central Nacional Unimed
Federação Equatorial

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 2 – APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E PRINCIPAIS POLÍTICAS E DIRETRIZES CONTÁBEIS

A) BASE DE APRESENTAÇÃO

I. Declaração de conformidade com relação aos pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC

As Demonstrações Financeiras Individuais foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP), aos pronunciamentos, as orientações e interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC, aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade, no que não contrariem as regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Com base nas disposições contidas na lei nº 6.404/76 – leis das sociedades anônimas alteradas pelas leis nº 11.638/07 e 11.941/09, na Norma Brasileira de Contabilidade Técnica NBC T 10 – dos Aspectos Contábeis Específicos em Entidades Diversas, item 10.8 – Entidades Cooperativas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde e as normas contábeis, lei cooperativista nº 5.764/71, demais regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

As demonstrações contábeis são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Resolução Normativa ANS nº 290/2012.

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA para o exercício de 31 de dezembro de 2012 foram autorizadas para emissão pela administração em 06 de Fevereiro de 2013.

II. Base de mensuração

As demonstrações financeiras individuais foram preparadas considerando o custo histórico com base de valor, com exceção dos seguintes itens materiais reconhecidos nos balanços patrimoniais.

- Os instrumentos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado.

III. Investimentos em participação societária

As demonstrações financeiras individuais da UNIMED FORTALEZA incluem os investimentos nas entidades controladas e demais investimentos.

Controladas

São classificadas como controladas as empresas sobre as quais a cooperativa possui influência significativa nas políticas financeiras e operacionais e detém o seu controle. Os investimentos em controladas são registrados nas demonstrações financeiras individuais da cooperativa pelo método de equivalência patrimonial, representando o resultado líquido atribuível aos acionistas.

As demonstrações financeiras das controladas são solicitadas para elaboração para o mesmo período de divulgação que o da cooperativa. Quando necessário, são efetuados ajustes para que as políticas contábeis estejam de acordo com as adotadas pela cooperativa.

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/2012 item 8.2.13 as demonstrações contábeis das entidades foram auditadas por auditor independente e seu parecer foi encaminhado à ANS em conjunto com as demonstrações da cooperativa.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Demais investimentos

Os demais investimentos a qual a cooperativa não possui influência significativa nas políticas financeiras e operacionais e não detém o seu controle, são registrados nas demonstrações financeiras da cooperativa pelo método de custo direto, tais como federações, centrais e cooperativas de crédito.

B) APURAÇÃO DO RESULTADO

IV. Reconhecimento da receita

A receita é reconhecida na extensão em que for provável que benefícios econômicos serão gerados e quando possa ser mensurada de forma confiável, são originadas por várias modalidades de contratos de serviços de assistência médico-hospitalar: plano familiar, planos individuais e coletivos, intercâmbios, e por fornecimentos de medicamentos. São mensuradas com base no valor justo da contraprestação recebida, excluindo descontos, abatimentos e impostos ou encargos sobre prestações de serviço.

As receitas com as contraprestações provenientes das operações de planos privados de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido são apropriadas considerando-se o período de cobertura do risco pelo valor correspondente ao rateio diário - *pro rata* dia do período de cobertura individual de cada contrato, a partir do primeiro dia de cobertura.

As receitas correspondentes aos contratos com preços pós-estabelecidos, a apropriação da receita é registrada na data em que se fazem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais.

A parcela das contraprestações e prêmios correspondentes aos dias do período de cobertura referentes ao mês subsequente são contabilizadas como faturamento antecipado no ativo circulante, como redutora das contraprestações a receber e posteriormente apropriadas como receita ao resultado do período, pelo critério *pro rata* dia. Conforme requerido pela Resolução Normativa nº 290/2012 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. As receitas relacionadas à atividade das controladas são contabilizadas pelo regime de competência e são representados substancialmente pela prestação de serviços e receitas de aplicações financeiras.

V. Reconhecimento do custo

Os eventos indenizáveis contabilizados pela UNIMED FORTALEZA são apropriados ao custo, pelo seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica. Nos casos em que o atendimento ao beneficiário ocorre sem o conhecimento da UNIMED FORTALEZA, o reconhecimento do custo se dá com a constituição da Provisão Técnica Específica (PEONA) conforme a Resolução Normativa ANS nº 206/2009. E para os contratos com Plano de Extensão Assistencial (PEA) é constituída uma Provisão Técnica Específica (Remissão), conforme a Resolução Normativa ANS nº 104/2005. Essas provisões são lastreadas por ativos garantidores conforme Resolução Normativa nº 159/2007 e suas alterações. O ressarcimento ao SUS é contabilizado como “eventos/sinistros” no momento do recebimento dos ABIs, observando os critérios definidos pela regulamentação específica em vigor. As despesas de comercialização, incidentes sobre os contratos coletivos firmados pela operadora são diferidos por prazo não superior a 12 (doze) meses, no resultado do exercício são reconhecidas as eventuais variações ocorridas na população que deram origem ao diferimento. Os custos relacionados às atividades das controladas são contabilizados pelo regime de competência e são representados substancialmente por gastos com pessoal.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

C) JULGAMENTOS, ESTIMATIVAS E PREMISSAS CONTÁBEIS SIGNIFICATIVAS

As estimativas contábeis envolvidas na preparação das demonstrações financeiras foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, no julgamento da administração para determinação dos valores apresentados de receitas, despesas, ativos e passivos, divulgações de passivos contingentes, na data-base das demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a essas estimativas e premissas incluem a seleção de vidas úteis do ativo imobilizado e de sua recuperabilidade nas operações, avaliação dos ativos financeiros pelo valor justo, análise do risco de crédito para determinação da provisão para perdas sobre créditos, assim como da análise dos demais riscos para determinação de outras provisões, inclusive para contingências e provisões técnicas. Contudo, a incerteza relativa a essas premissas e estimativas poderia levar a resultados que requeiram um ajuste significativo ao valor contábil do ativo ou passivo afetado em períodos futuros.

As principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras e na data do balanço, envolvendo risco de causar um ajuste significativo no valor contábil dos ativos e passivos nos próximos exercícios financeiros são:

I. Impostos

No que se refere à interpretação de regulamentos tributários complexos e ao valor e época de resultados tributáveis futuros, ainda existem incertezas. A UNIMED FORTALEZA e suas controladas constituem provisões, com base em estimativas razoáveis, para possíveis consequências de auditorias por parte das autoridades fiscais das respectivas jurisdições em que opera. O valor dessas provisões baseia-se em vários fatores, como experiência de auditorias fiscais anteriores e interpretações divergentes dos regulamentos tributários pela entidade tributável e pela autoridade fiscal responsável. Essas diferenças de interpretação podem surgir numa ampla variedade de assuntos, dependendo das condições vigentes no respectivo domicílio da UNIMED FORTALEZA e suas controladas. Imposto de renda diferido ativo é reconhecido para as diferenças temporárias existentes na extensão em que seja provável que haja lucro tributável disponível para permitir a realização futura. Julgamento significativo da administração é requerido para determinar o valor do imposto diferido ativo que pode ser reconhecido, com base no prazo provável e nível de lucros tributáveis futuros, juntamente com estratégias de planejamento fiscal futuras.

II. Provisão para riscos tributários, cíveis e trabalhistas

A UNIMED FORTALEZA reconhece uma provisão para causas cíveis e trabalhistas, quando a avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos advogados internos e externos. Essas provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. No processo de aplicação das políticas contábeis da UNIMED FORTALEZA e suas controladas a administração fez julgamentos que têm efeito mais significativo sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras; e avaliou as principais premissas relativas a fontes de incerteza nas estimativas futuras na data do balanço, envolvendo risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

III. Perda por redução ao valor recuperável de ativos não financeiros

Uma perda por redução ao valor recuperável existe quando o valor contábil de um ativo ou unidade geradora de caixa excede o seu valor recuperável, o qual é maior entre o valor justo menos custos de venda e o valor em uso. O cálculo do valor justo menos custos de vendas é baseado em informações disponíveis de transações de venda de ativos similares ou preços de mercado menos custos adicionais para descartar o ativo. No mínimo anualmente, a UNIMED FORTALEZA e suas controladas realizam análises internas de busca de indicativos de perda de seus ativos, de forma a concluir sobre a necessidade de se realizar teste de redução ao valor recuperável.

IV. Depreciação e amortização

As taxas de depreciação e amortização de seus bens foram avaliadas pela administração da cooperativa de acordo com a vida útil estimada de uso de seus bens e seu valor residual foi estimado de acordo com análise de mercado.

D) DISPONÍVEL E VALORES EQUIVALENTES

Os equivalentes de caixa são mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimento ou outros fins. São consideradas equivalentes de caixa aplicações financeiras de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa e estando sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor. Por conseguinte, um investimento, normalmente, se qualifica como equivalente de caixa quando tem vencimento não superior a três meses a contar da data de contratação.

E) CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Representam valores a receber, relacionados às mensalidades, de planos de saúde comercializados até o final do exercício. São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal, em contrapartida a conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde. As contraprestações e prêmios das operações de planos de assistência à saúde na modalidade de preço pré-estabelecido, que adotou o critério de pró-rata dia baseado no período de cobertura e competência, para realizar a receita, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 206/2009. A provisão para perdas sobre créditos é apresentada como redução das contas a receber de clientes e constituída de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/2012, para fazer face à eventuais perdas na não realização das contas a receber, nos planos individuais, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada; e para os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato é provisionada, inclusive nas operações de intercâmbio para fazer face à eventuais perdas caso venha ocorrer na não realização do contas a receber. Todos os contratos cancelados foram baixados do "contas a receber". As contas contabilizadas no Ativo e Passivo Circulante não atendem ao pronunciamento CPC 12 – Ajuste a Valor Presente, por não ser aplicável às operações de saúde suplementar.

F) OUTROS VALORES E BENS

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

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

G) OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando sua realização ou liquidação é provável que ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes. Estão demonstrados pelo valor de custo, acrescido ou reduzido, quando aplicável, dos rendimentos ou provisão para perdas.

H) IMOBILIZADO

Registrado ao custo de aquisição, formação e construção, corrigido pela correção monetária até 31 de dezembro de 1995, líquido de depreciação acumulada e/ou perdas acumuladas por redução ao valor recuperável, se for o caso. Nos anos de 2000 e 2005, a cooperativa avaliou espontaneamente os seus ativos, entre eles terrenos, edifícios e instalações pelo método da reavaliação. A partir de 01 de janeiro de 2008 a lei nº 11.638/07 vetou novas reavaliações e facultou às entidades a estornarem ou manterem as suas reavaliações, realizando-as pelo período da vida útil econômica do bem. A cooperativa decidiu pela manutenção do saldo até sua total amortização. A depreciação dos bens é calculada pelo método linear e leva em consideração o tempo de vida útil estimado dos bens. Um item de imobilizado é baixado quando vendido, sucateado ou quando nenhum benefício econômico futuro for esperado do seu uso ou venda. Eventual ganho ou perda resultante da baixa do ativo (calculado como sendo a diferença entre o valor líquido da venda e o valor contábil do ativo) são incluídos na demonstração do resultado no exercício em que o ativo for baixado. O custo atribuído (*deemed cost*) tratado no ICPC 10 não é aplicável para operadoras de saúde suplementar, nem mesmo para as suas controladas.

I) INTANGÍVEL

Ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados ao custo no momento de seu reconhecimento inicial e, posteriormente, deduzido da amortização acumulada e perdas acumuladas de valor recuperável, quando for o caso. Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados de acordo com sua vida útil econômica. A composição do saldo dos intangíveis na UNIMED FORTALEZA são compostos basicamente por Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Medicina Preventiva e Unimed Lar), compra da alienação da carteira de clientes da Unimed Aracati, Softwares e gastos pré-operacionais.

J) DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO DIFERIDAS

Registra os gastos com comissões pagas ou creditadas antecipadamente nas operações de assistência médico-hospitalar com pessoas jurídicas, sendo amortizadas pelo prazo de 12 meses, conforme permitido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

K) CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS

Os custos de empréstimos são registrados em despesa no período em que são incorridos. Custos de empréstimos compreendem juros e outros custos incorridos por uma entidade relativos ao empréstimo. Os contratos que estão em modalidade de Arrendamento Mercantil, atendem aos critérios expostos pelo CPC 06 – Arrendamento Mercantil. A UNIMED FORTALEZA não capitalizou custos de empréstimos relacionados com aquisição, construção ou produção de ativos qualificáveis até o final da sua fase pré-operacionais, os encargos financeiros referentes a esses ativos levados ao resultado do exercício de 2012.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

L) AVALIAÇÃO DO VALOR RECUPERÁVEL DE ATIVOS (TESTE DE “IMPAIRMENT”)

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas, e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

M) PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas foram integralmente constituídas pela cooperativa segundo as normas e critérios fixados pela Agência nacional de Saúde Suplementar - ANS, conforme melhor explicado na Nota 11 – Provisões Técnicas.

N) 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.

O) TRIBUTAÇÃO

I. Imposto de renda e contribuição social – corrente

Os Ativos e passivos tributários correntes do último exercício e de anos anteriores são mensurados ao valor recuperável esperado ou a pagar para as autoridades fiscais. As alíquotas de imposto e as leis tributárias usadas para calcular o montante são aquelas que estão em vigor na data do balanço da UNIMED FORTALEZA, atendendo às leis específicas aplicáveis para a cooperativa. As provisões para o imposto de renda e para a contribuição social são computadas ao resultado e calculadas conforme a Lei nº 5.764/71, sendo ainda observada a Lei nº 9.532/97 e o Decreto 3.000/99. Desta forma, a base de cálculo destes tributos é o resultado positivo do exercício e ajustes realizados no LALUR – Livro de Apuração do Lucro Real. O imposto de renda é computado sobre a sobra tributável pela alíquota de 15%, acrescido do adicional de 10% para as sobras que excederem R\$ 240 mil no período de 12 meses. A contribuição social é computada pela alíquota de 9% sobre a sobra tributável. O reconhecimento destes tributos obedece ao regime de competência. As antecipações do imposto de renda e contribuição social, recolhidas mensalmente por estimativa, são contabilizadas diretamente no resultado mensal como provisões. Os créditos apurados após o fechamento do exercício são reclassificados para o ativo circulante em dezembro de cada ano, para compensação com tributos futuros. Imposto de renda e contribuição social correntes relativos a itens reconhecidos diretamente no patrimônio líquido são reconhecidos pelo mesmo grupo no patrimônio líquido.

II. Impostos diferidos

O Imposto diferido é gerado por diferenças temporárias na data do balanço entre as bases fiscais dos ativos e passivos e seus valores contábeis. O efeito das diferenças temporárias entre a Legislação Societária (Lei 6.404/76 atualizada pela Lei 11.638/07 e 11.941/09) e a Legislação Fiscal (RIR/99) está contabilizado como Imposto de Renda Diferido. Impostos diferidos passivos são reconhecidos para todas as diferenças tributárias temporárias, exceto para aquelas que não se aplicam. Impostos diferidos ativos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis, na extensão em que seja provável que o lucro tributável esteja disponível para que as diferenças temporárias dedutíveis possam ser realizadas. O valor contábil dos impostos diferidos ativos é revisado em cada data do balanço e baixado na extensão em que não é mais provável que lucros tributáveis estarão disponíveis para permitir que todo ou parte do ativo tributário diferido venha a ser utilizado. Impostos diferidos ativos são mensurados à taxa de imposto que é esperada de ser aplicável no ano em que o ativo será realizado ou o passivo liquidado, com base nas taxas de imposto (e lei tributária) que foram promulgadas na data do balanço. Imposto diferido relacionado a itens reconhecidos de forma direta é reconhecido no patrimônio líquido, e não na demonstração do resultado. Itens de imposto diferido são

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

reconhecidos de acordo com a transação que originou o imposto diferido diretamente no patrimônio líquido, de acordo com as taxas vigentes à época dos balanços.

III. Tributos sobre as contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde

As receitas das contraprestações pecuniárias estão sujeitas aos seguintes impostos e contribuições, pelas seguintes alíquotas básicas:

- ∞ Programa de Integração Social (PIS) – alíquota 0,65%
- ∞ Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) – alíquota 3%
- ∞ Imposto Sobre Serviços (ISS) – alíquota 3%, baseado na aplicação do fator de incidência 0,12 sobre os serviços prestados.

P) PROVISÕES: PASSIVOS E ATIVOS CONTINGENTES E OBRIGAÇÕES LEGAIS

A UNIMED FORTALEZA e suas controladas reconhecem através de provisões os seus passivos e ativos contingentes e suas obrigações legais, conforme:

I. Provisões e passivos contingentes

Uma provisão é constituída de acordo com suas obrigações presentes (legal ou não formalizada) como resultado de um evento passado, quando provável a saída de recursos que incorporam benefícios econômicos e que a sua obrigação é estimada confiavelmente de acordo com a sua política. Os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados e nem divulgados.

II. Ativos contingentes

São reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

III. Obrigações legais

As obrigações legais são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, de processos em que a cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

A despesa relativa a qualquer provisão é apresentada na demonstração do resultado, líquida de qualquer reembolso. A UNIMED FORTALEZA é parte em diversos processos judiciais e administrativos reconhecendo provisão para causas cíveis e trabalhistas. Provisões são constituídas para todas as contingências para os quais é provável que uma saída de recursos seja feita para liquidar a contingência/obrigação e uma estimativa razoável possa ser feita. A avaliação da probabilidade de perda inclui a avaliação das evidências disponíveis, a hierarquia das leis, as jurisprudências disponíveis, as decisões mais recentes nos tribunais e sua relevância no ordenamento jurídico, bem como a avaliação dos consultores jurídicos amparada em pareceres. As provisões são revisadas e ajustadas para levar em conta alterações nas circunstâncias, tais como prazo de prescrição aplicável, conclusões de inspeções fiscais ou exposições adicionais identificadas com base em novos assuntos ou decisões de tribunais. No processo de aplicação das políticas contábeis da UNIMED FORTALEZA e suas controladas a administração fez julgamentos que têm efeitos significativos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras e avaliou as principais premissas relativas às fontes de incerteza nas estimativas futuras na data do balanço, envolvendo o risco significativo de causar um ajuste expressivo no valor contábil dos ativos e passivos no próximo exercício financeiro.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Q) CRÉDITOS A RECEBER DE COOPERADOS

Nesta conta estão registradas as contrapartidas das obrigações legais, conforme aprovado em assembleia geral extraordinária - AGE da UNIMED FORTALEZA realizada em 08 de dezembro de 2008 e amparada pela Instrução Normativa ANS nº 20/2008.

R) ARRENDAMENTO MERCANTIL

Os contratos de arrendamento mercantil financeiro que transferem à UNIMED FORTALEZA todos os riscos e benefícios relativos à propriedade do bem arrendado são capitalizados no início do arrendamento mercantil pelo valor justo do bem arrendado ou, se inferior, pelo valor presente dos pagamentos mínimos de arrendamento mercantil. Sobre o custo são acrescidos, quando aplicável, os custos iniciais diretos incorridos na transação. Os encargos financeiros são reconhecidos na demonstração do resultado. Os bens arrendados são depreciados ao longo da sua vida útil. Além disso são contabilizados como arrendamento mercantil operacional cuja essência dos contratos seja a locação do bem, a qual a UNIMED FORTALEZA não corre riscos sobre a propriedade. Esses bens não são capitalizados e a sua despesa de locação reconhecida mensalmente no resultado.

S) INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os instrumentos financeiros somente são reconhecidos a partir da data em que a UNIMED FORTALEZA e suas controladas se tornam parte das disposições contratuais dos instrumentos financeiros. Quando reconhecidos, são inicialmente registrados ao seu valor justo acrescido dos custos de transação que sejam diretamente atribuíveis à sua aquisição ou emissão, exceto no caso de ativos e passivos financeiros classificados na categoria ao valor justo por meio do resultado, onde tais custos são diretamente lançados no resultado do exercício. Sua mensuração subsequente ocorre a cada data de balanço de acordo com as regras estabelecidas para cada tipo de classificação de ativos e passivos financeiros. A cooperativa não possui contratos de compra e venda de itens não financeiros e instrumentos financeiros derivativos. Os principais instrumentos reconhecidos pela cooperativa e suas controladas, incluem:

I. Ativos financeiros caixa e equivalentes de caixa

Caixa e equivalente de caixa

Possuem conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, estando sujeita a um insignificante risco de mudança de valor. São mantidos com a finalidade de atender a compromissos de caixa de curto prazo, e não para investimentos ou outros fins.

Cotas de fundos de investimentos

Aplicações em fundos de investimento de renda fixa do banco Itaú vinculado às provisões técnicas da ANS.

Contas a receber

Representam valores a receber por conta dos faturamentos realizados de acordo com as condições contratuais e estão apresentadas a valores de realização.

II. Passivos financeiros

Fornecedores, Empréstimos e Financiamentos

São apresentados pelo valor do principal acrescido dos encargos financeiros incorridos "pro rata temporis" até a data do balanço e registrados no resultado do exercício.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

T) Demonstrações dos fluxos de caixa – DFC

A demonstração dos fluxos de caixa foi preparada e está sendo apresentada de acordo com o pronunciamento contábil CPC 03 (R2) – Demonstração dos Fluxos de Caixa, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC); e de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/2012. Sua elaboração é pelo método direto com a conciliação entre o lucro líquido e o fluxo de caixa líquido das atividades operacionais, de acordo com a previsão do pronunciamento. A conciliação é apresentada, separadamente e por categoria, conforme apresentado na Nota 4.

U) Demonstração do Valor Adicionado – DVA

A demonstração do valor adicionado foi preparada de acordo com o CPC 09 – Demonstração de Valor Adicionado e, é parte integrante das demonstrações financeiras da cooperativa.

V) Capital Social

O capital social da cooperativa é dividido em quotas-parte de R\$ 1,00 (um real) cada, indivisíveis e intransferíveis a não cooperados, são classificadas no patrimônio líquido de acordo com resolução CFC nº 1365/11 publicada em 29/11/2011.

NOTA 3 – REAPRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO EXERCÍCIO DE 2011

A) Alteração do plano de contas da ANS

Algumas reclassificações ocorreram em função da alteração do Plano de Contas Padrão da ANS para Operadoras de Plano de Assistência à Saúde, que passou a vigorar no exercício de 2012 de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/2012, instituindo uma nova versão de Plano de Contas Padrão, a ser adotado obrigatoriamente pelas Operadoras de Planos de Assistência à Saúde. Referidas reclassificações produziram efeitos imateriais, motivo pelo qual não estão sendo detalhadas.

NOTA 4 – DISPONÍVEL, VALORES EQUIVALENTES E APLICAÇÕES FINANCEIRAS

As aplicações financeiras encontram-se classificadas como ativos financeiros mantidos para negociação e disponíveis para venda, sendo, portanto apresentadas a valor justo com os ganhos reconhecidos no resultado do exercício. Os referidos títulos são, em sua totalidade, emitidos por instituições financeiras de primeira linha, o que reduz significativamente o risco de realização. As aplicações financeiras estão compostas por:

Disponível

	2012	2011
Caixa e bancos	2.601	2.459
Total	2.601	2.459

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Aplicações financeiras não vinculadas

	2012	2011
Banco do Brasil	-	92
Banco HSBC	35	32
Banco Itaú	-	-
Banco Santander	15.913	193
Unicred Fortaleza	2.008	1.853
Banco Safra	-	-
Banco BIC	20.799	-
Outras aplicações	11	11
Total	38.764	2.181

Aplicações financeiras vinculadas

	2012	2011
Banco do Brasil	-	3.031
Banco HSBC	1.751	5.169
Banco Itaú	15.890	17.773
Banco Santander	5.665	6.635
Banco Safra	9.468	7.344
Banco BIC	5.105	4.662
Banco Panamericano	2.633	-
Banco Bradesco	10.021	-
Total	50.533	44.614

De acordo com a Resolução Normativa nº 278/2011, foram constituídos ativos garantidores (aplicações no montante de R\$ 50.533 mil em 2012 e R\$ 44.614 mil em 2011) para lastro das provisões técnicas, representadas pela Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados, Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar e Provisão de Remissão.

Em função de previsão contida na resolução Normativa ANS nº 160/2007, a UNIMED FORTALEZA constituiu para fins de ativos garantidores 60/72 da PEONA calculada de acordo com a nota técnica atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS e atualizada em 30/03/2012, conforme Ofício ANS nº 466/2012/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS.

Conforme a Resolução Normativa nº. 159/2007 e suas alterações foi encaminhado a ANS, comunicado ao Diretor responsável pelo Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil, autorizando a ANS o livre e total acesso a todas as informações constantes naquele sistema. Os ativos

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

garantidores das provisões técnicas vinculados a ANS ficam custodiados na Central de Custódia e Liquidação Financeira de Títulos – CETIP.

Na mesma data foi requerido ainda à Gerência Geral de Acompanhamento das Operadoras e Mercado da ANS, autorização para livre movimentação dos títulos e valores mobiliários vinculados à agência reguladora (ativos garantidores das suas provisões técnicas) declarando que a movimentação obedecerá aos limites e restrições estabelecidas na regulamentação em vigor.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

A) Conciliação da Demonstração do Fluxo de Caixa

A conciliação da demonstração do fluxo de caixa com o lucro líquido separado por categoria é apresentado da seguinte forma:

Conciliação da Demonstração do Fluxo de Caixa

	2012	2011
Lucro/Prejuízos do exercício	10.136	10.868
Ajustes para a reconciliação do resultado	9.450	25.623
Provisão para perdas sobre créditos	12.950	13.007
Depreciação e Amortização	8.150	6.928
Juros Passivos Provisionados	4.710	2.836
Resultado da Equivalência Patrimonial	37	92
Recebimentos de Dividendos		
Outras Provisões e Ajustes para a reconciliação do resultado	16.322	48.303
(Aumento) diminuição em ativos operacionais	55.009	28.140
Aplicações	42.502	6.550
Crédito de Operações com Planos de Assistência a Saúde	755	7.106
Crédito de Operações Não Relac. com Planos de Assistência a Saúde	2.129	7.641
Títulos e Créditos a Receber	2.748	1.990
Outros Valores e Bens	591	96
Conta Corrente com Cooperados	11.711	17.222
Outros Créditos a Receber Longo Prazo	68	827
Aumento (diminuição) em passivos operacionais	46.502	41.835
Débitos de Operações de Assistência a Saúde	1.378	15.455
Tributos e Encargos Sociais	4.029	3.759
Débitos Diversos	2.386	11.937
Receitas Diferidas		583
Provisões Técnicas e Eventos a Liquidar	31.124	5.306
Provisões Contingências Passivas	18.399	5.960
Caixa líquido das atividades operacionais	11.079	1.060
Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado - Hospitalar	5	-
Recebimento de Dividendos	216	194
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Hospitalar	5.246	20.740
Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros	36	3.049
Caixa líquido das atividades de investimento	5.061	23.595
Recebimento - Empréstimo/Financiamentos	232.779	40.380
Outros Recebimentos da Atividade de Financiamento	275.287	437.055
Pagamento de Juros - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	4.040	2.220
Pagamento da Amortização - Empréstimos/Financiamentos/Leasing	197.723	28.659
Outros Pagamentos da Atividade de Financiamento	312.179	424.147
Caixa líquido das atividades de financiamento	5.876	22.409
Variação Líquida do Caixa	142	2.246

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 5 – CRÉDITOS DE OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

5.1. CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA

As contraprestações estão segregadas da seguinte forma:

Contraprestações

	2012	2011
Créditos de Operações com Assistência a Saúde	4.025	3.270
(+) Contraprestações pecuniárias a receber	138.780	129.488
(-) Faturamento Antecipado	- 88.123	- 89.728
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	- 46.634	- 36.490
Outros Créditos Operacionais	368	137
(+) Outros Créditos Operacionais	886	772
(-) Provisão para perdas sobre créditos – PPSC	- 518	- 635
TOTAL	4.393	3.407

I. Contraprestações pecuniárias a receber

Correspondem às vendas de planos coletivos empresariais e corporativos, inclusive por adesão com cobrança individualizada, conforme contratos firmados com pessoa jurídica. Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita: no mês da vigência da cobertura da mensalidade como também correspondem as vendas de planos individual/familiares, conforme contratos firmados com pessoa física, sendo emitidas faturas mensais com vencimento subsequente à emissão. Representam os valores contratados que se encontram pendentes de recebimento, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência (vigência) na receita: no mês da cobertura da mensalidade.

II. Faturamento antecipado

Registra a contrapartida dos valores que são faturados, cuja competência ocorrerá em períodos subsequentes à emissão, conforme a cobertura do contrato das carteiras (coletivo e individual).

III. Provisão para perdas sobre créditos - PPSC

A provisão para perdas sobre créditos foi apropriada para cobrir as perdas esperadas na cobrança das contas a receber.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

5.1. OPERADORAS DE PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

Corresponde ao atendimento a usuários de outras operadoras de planos de assistência à saúde que atuam com o nome Unimed. São demonstradas pelos valores de realização, sendo os registros realizados pela data de emissão, observando o princípio da competência na receita.

Intercâmbio a receber

	2012	2011
Intercâmbio a receber	33.861	31.962
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	-	-
Total	33.861	31.962

A cooperativa não possui títulos em aberto de operações com intercâmbio a mais de 90 dias, no encerramento do exercício de 2012, não sendo necessária, portanto a constituição da provisão para perdas sobre créditos, conforme resolução normativa ANS nº 290/2012.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 6 – CRÉDITOS TRIBUTÁRIOS E PREVIDENCIÁRIOS

Créditos tributários e previdenciários

	2012	2011
Circulante	1.690	1.333
Imposto de Renda Retido na Fonte	848	423
Contribuição Social s/Lucro Líquido Retida na Fonte	68	65
Contribuição Social s/Lucro Líquido a Compensar Estimativa	64	64
Previdência Social	127	127
PIS Retido na Fonte	58	53
COFINS Retido na Fonte	278	251
ISS a Recuperar	209	176
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	38	174
Não circulante	4.925	5.701
Imposto de Renda Retido na Fonte	4.351	5.127
ISS a Recuperar	530	530
Outros Créditos Tributários e Previdenciários	44	44
Total	6.615	7.034

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 7 - BENS E TÍTULOS A RECEBER

Outros valores e bens

		2012	2011
Circulante		20.903	23.431
Estoques	(I)	15.972	17.815
Despesas Antecipadas	(II)	323	88
Conta Corrente Cooperados	(III)	380	394
Adiantamentos a Fornecedores	(IV)	2.128	3.447
Outros Créditos ou Bens a Receber	(V)	2.100	1.685
Não circulante		416.008	403.467
Depósitos Judiciais e Fiscais	(VI)	12.463	11.652
Conta Corrente Cooperados	(VII)	403.014	391.316
Outros Títulos a Receber	(VIII)	531	499
Total		436.911	426.899

I. Estoque

Os estoques representam basicamente material médico hospitalar e medicamentos utilizados pela sua rede própria na prestação de serviço de assistência médica.

II. Despesas Antecipadas

Representam pagamentos antecipados cujos benefícios ou prestação de serviço à empresa ocorrerão em momento posterior, entre eles prêmios de seguro a apropriar, assinaturas e anuidades a apropriar, outros custos e despesas pagos antecipadamente.

III. Conta Corrente Cooperados

Compreendem valores adiantados à cooperados para compensação quando da sua produção médica.

IV. Adiantamento a Fornecedores

Os valores representam antecipações a fornecedores, basicamente no que se referem a serviços de publicidade e propaganda.

V. Outros créditos ou bens a receber

Outros créditos a receber representados por renegociações de clientes da cooperativa e créditos em juízo referentes à antecipação de valores para cumprir liminares judiciais.

VI. Depósitos judiciais e fiscais

Compreendem valores depositados judicialmente nas esferas cível, trabalhista e tributária.

VII. Conta corrente cooperados

Conforme disposto na Instrução Normativa nº 20/2008 e no Ofício Circular 005/2008/DIOPE, ambos emitidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Os cooperados assumiram a

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

responsabilidade pelo pagamento das obrigações legais da cooperativa, dos débitos de tributos federais e municipais existentes até 31/12/2008. Os valores correspondentes ao conta corrente com cooperados são revisados periodicamente pela UNIMED FORTALEZA, em conexão com as obrigações legais que lhes deu origem, com o objetivo de se reconhecer os efeitos decorrentes de atualizações monetárias e caducidades, dentre outros.

VIII. Outros Títulos a Receber

Basicamente se refere às despesas de comercialização, incidentes sobre os contratos coletivos firmados pela operadora, a qual o montante representa R\$ 288 mil, a qual será diferido por prazo não superior a 12 (doze) meses, no resultado do exercício são reconhecidas as eventuais variações ocorridas na população que deu origem ao diferimento. Além de garantias contratuais referentes a cauções de contratos de locações dos imóveis da cooperativa, no total de R\$ 227 mil.

NOTA 8 – INVESTIMENTOS – PARTICIPAÇÕES SÓCIETÁRIAS NO PAÍS

As participações societárias no país para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2012 e 2011 estão demonstradas como segue:

Controladas

	2012	2011
Uniserv Serviços S/C Ltda	308	294
Unimed Corretora de Seguros	507	484
Total	815	778

São avaliadas pelo método de equivalência patrimonial, de acordo com as normas e procedimentos contábeis orientados pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC. O patrimônio líquido e o resultado auferido pelas empresas controladas em 31 de dezembro de 2012 serviram de base para o cálculo da equivalência patrimonial.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Outros investimentos

	2012	2011
Unimed Seguradora	16	15
Unicred de Fortaleza	1.509	1.502
Federação Ceará	67	67
Central Nacional Unimed	449	149
Federação Equatorial	10	10
Aliança Nacional Unimed	1	-
Unimed Participações	6	-
Finor/Embraer	6	6
Outros Investimentos	10	11
Total	2.074	1.760

Os demais investimentos da UNIMED FORTALEZA estão diretamente associados à estratégia da administração em promover uma verticalização associativa de suas operações cooperativistas. Os investimentos são representados ao valor de custo pelo fato da UNIMED FORTALEZA não possuir influência sobre as empresas em questão, não existindo, portanto o poder de participar nas decisões financeiras e operacionais. As participações mantidas pela UNIMED FORTALEZA nas empresas avaliadas ao custo não são superiores a 20% do capital social das mesmas.

A UNIMED FORTALEZA aumentou seu investimento na Central Nacional Unimed em R\$ 300 mil conforme deliberação da AGO da Central Nacional Unimed realizada em 28/03/2012, onde foi aprovada a aplicação das sobras no seu Capital Social.

A UNIMED FORTALEZA aplicou uma parcela do seu imposto de renda para adquirir cotas do fundo FINOR/EMBRAER a título de incentivo fiscal, além de outros investimentos aplicados a longa data em obras de arte.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 9 - IMOBILIZADO

A composição do ativo imobilizado da UNIMED FORTALEZA e suas controladas, bem como a sua movimentação, se apresenta da seguinte forma:

Imobilizado

	Custo corrigido	Depreciação acumulada	2012	2011	Vida útil (anos)
NÃO HOSPITALAR	31.323	- 11.517	19.806	23.556	
Terrenos	1.527	-	1.527	1.527	-
Edificações	5.827	- 1.247	4.580	6.527	68
Elevadores	3	-	3	16	68
Instalações	944	- 69	874	822	68
Máquina e Equipamentos	12.472	- 8.030	4.442	5.072	10
Móveis e Utensílios	3.227	- 1.378	1.849	1.860	10
Veículos	180	- 173	6	63	5
Equipamentos de Informática e Aplicativo	3.138	- 353	2.785	592	5
Outras Imobilizações	3.706	- 266	3.440	6.769	10
Imobilizado em Andamento	300	-	300	308	-
HOSPITALAR	125.784	- 34.572	91.213	95.501	
Terrenos	2.652	-	2.652	2.652	-
Edificações	70.998	- 16.194	54.804	60.050	60
Edificações (a)	3.546	- 887	2.658	2.878	60
Elevadores	1.344	- 101	1.243	1.215	60
Instalações	2.947	- 55	2.892	3.090	60
Máquina e Equipamentos	26.400	- 13.237	13.163	13.810	10
Móveis e Utensílios	6.850	- 3.147	3.703	3.169	10
Veículos	901	- 495	405	464	5
Equipamentos de Informática e Aplicativo	1.942	- 826	1.117	235	5
Outras Imobilizações	5.750	- 517	5.233	5.481	10
Imobilizado em Andamento	2.455	-	2.455	2.458	-
Total	157.107	- 46.088	111.019	119.057	

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

Durante o exercício encerrado em 31 de dezembro de 2012, a cooperativa não verificou a existência de indicadores de que determinados ativos imobilizados desta poderiam estar acima do valor recuperável.

A UNIMED DE FORTALEZA utiliza o sistema EBS-Oracle para o controle dos seus Ativos Imobilizados desde agosto/2009 através do módulo (FA – Fixed Assets). Após o processo de implantação do sistema foram encontradas inconsistências no controle gerencial dos ativos imobilizados da cooperativa.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Foram iniciadas em outubro/2011 diversas atividades com o objetivo de identificar e corrigir tais inconsistências, entre elas a revisão dos processos internos e inventário patrimonial, porém esses trabalhos não foram concluídos até o final do exercício de 2012, de acordo com os cronogramas de trabalhos definidos.

Existe a possibilidade, que ocorram ajustes nos saldos das contas do grupo Imobilizado durante exercício de 2013 referentes à realização dos testes de recuperabilidade e revisão da vida útil econômica desses ativos decorrentes do encerramento dos trabalhos.

NOTA 10 – INTANGÍVEL

A composição do ativo intangível da UNIMED FORTALEZA e suas controladas se apresenta da seguinte forma:

Intangível

	2012	2011	Vida útil (Anos)
Aquisição da Carteira Unimed Aracati	791	863	até 5 anos
Sistema de Computação	32.116	31.123	de 5 a 10 anos
Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar	78.862	56.833	até 5 anos
Outros Intangíveis	5.944	7.231	de 5 a 10 anos
Total	117.715	96.050	

I. Aquisição da Carteira da Unimed Aracati

A aquisição feita pela UNIMED FORTALEZA da alienação da carteira de clientes da UNIMED ARACATI, detentora do registro nº 32271-7, contando com aproximadamente mil beneficiários de planos individuais, conforme a autorização ANS, através do Ofício nº 3744/GGEOP/DIPRO/MS, emitido em 21 de dezembro de 2009. O valor correspondente à aquisição é amortizado a partir do exercício de 2012, de acordo com a vida útil econômica estimada pela UNIMED FORTALEZA em cinco anos. A administração periodicamente acompanha e avalia a carteira adquirida e realiza o teste de *impairment*.

II. Sistemas de Computação

O principal item trata-se da aquisição e implantação do sistema ERP (*Enterprise Resource Planning*), BI (*business intelligence*) e sistemas complementares para os controles Orçamentários, Financeiros, Fiscais, Tributários e do BSC (*balance scored card*). Este sistema possui diversos módulos que permitem a análise e o controle das operações da cooperativa. O seu ambiente técnico de manutenção é encontrado em banco de dados Oracle. Os projetos informacionais da UNIMED FORTALEZA, que ainda estão em fase de implantação somente serão amortizados a partir da fase de conclusão.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

III. Projetos Medicina Preventiva e Unimed Lar

Com base na Instrução Normativa Conjunta (INC) nº 1/08, emitida pela ANS, a UNIMED FORTALEZA obteve, em junho de 2009, aprovação por parte da ANS dos programas nº 11.163 Medicina Preventiva e nº 12.361 UNIMED LAR. A entidade optou em ativar os seus gastos com PROMOPREV como investimento, classificando-os no grupo de Intangível, conforme a Resolução Normativa ANS nº 290/2012. Os programas que apresentam características de desenvolvimento foram ativados até o final de 2012 e serão amortizados a partir do exercício de 2013 em até cinco anos, enquanto os programas de pesquisa são lançados diretamente no resultado quando os gastos são incorridos. Conforme exigido pela INC nº 02/2010, alterada pela INC nº 04/2011 foram emitidos relatórios circunstanciados de asseguarção limitada pela DOMINUS AUDITORIA, CONSULTORIA E TREINAMENTO S.S., quanto à adequação e a fidedignidade das informações referentes à aplicação e amortização dos investimentos nos programas aprovados. Referidos relatórios se referem aos saldos registrados em 31 de dezembro de 2011. Os relatórios foram desenvolvidos em consonância com a INC nº 01/08 e, portanto também foi verificado o valor provável de recuperação dos investimentos realizados pela cooperativa nos referidos programas, sendo observadas as principais premissas adotadas e a razoabilidade dos cálculos efetuados, não foi necessário o reconhecimento de *impairment*.

IV. Outros intangíveis

Esta conta se refere às despesas da fase pré-operacional de projetos, que foi transferida do grupo ativo diferido com o advento da lei nº 11.638, uma vez que essa classificação passa a não mais existir com as novas normas de contabilidade. Esses gastos serão amortizados em sua totalidade até 2017.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 11 – PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões constituídas pela UNIMED FORTALEZA apresentam as seguintes posições:

Provisões técnicas

	2012	2011
Circulante	117.112	94.251
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	39.156	18.798
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão (I)	877	739
Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA (II)	38.278	18.059
Provisões de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde (III)	77.957	75.453
Produções Médicas	67.712	63.660
Intercâmbio a Pagar	2.104	4.341
Ressarcimento ao SUS	8.141	7.452
Não circulante	5.258	1.335
Provisões Técnicas de Oper. de Assistência a Saúde	5.258	1.335
Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão	1.484	1.335
Ressarcimento ao SUS - Debitos Parcelados	3.774	-
Total	122.370	95.586

I. Provisão de Benefícios Concedidos - Remissão

De acordo com a Resolução Normativa 104/2005, para os contratos com Planos de Extensão Assistencial (PEA) é constituída a provisão de remissão ao final de cada mês seguindo a metodologia da Nota Técnica Atuarial (NTAP) de Remissão aprovada em 29/09/2006, conforme o Ofício ANS nº 3353/2006 DIR.ADJ.(GEAOP)/DIOPE/ANS/MS.

II. Provisão para Eventos Ocorridos e não Avisados – PEONA

A constituição da provisão para eventos ocorridos e não avisados - PEONA foi iniciada em janeiro de 2008, conforme Resolução Normativa ANS nº 160/2007, que dispõe, entre outros, sobre a constituição de provisões técnicas. Em função de previsão contida na referida resolução, a UNIMED FORTALEZA registrou a totalidade da provisão necessária em exercícios passados e vem fazendo a manutenção da provisão de acordo com a metodologia da Nota Técnica Atuarial aprovada em 10/02/2009, conforme o Ofício ANS nº 73/2009/GGAME/DIOPE/ANS/MS e atualizada em 30/03/2012, conforme Ofício ANS nº 466/2012/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

III. Provisão de Eventos a Liquidar Rel. ao Plano de Saúde

Os eventos a liquidar correspondente ao atendimento dos beneficiários da cooperativa são contabilizados com base no seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica e no caso do ressarcimento ao SUS no momento do recebimento dos ABIs. São considerados suficientes para fazer face aos compromissos futuros, de acordo com a Resolução Normativa ANS nº 290/2012.

NOTA 12 – DÉBITOS COM OPERAÇÕES DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO RELACIONADAS COM O PLANO DE SAÚDE

Débitos com operações de assistência a saúde não rel. ao plano de saúde

	2012	2011
Débitos a prestadores de serviço de assistência a saúde	18.419	15.455
Total	18.419	15.455

Correspondem às despesas médicas contabilizadas com base no seu valor integral cobrado pelo prestador no primeiro momento da identificação da ocorrência da despesa médica referente ao atendimento de beneficiários de outras operadoras por meio de intercâmbios eventuais.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 13 – EMPRÉSTIMOS E FINANCIAMENTOS A PAGAR

Os saldos estão compostos:

Empréstimos e financiamentos

Instituição	Modalidade	2012	2011	Vencimento	Encargos
Banco Industrial e Comercial	Capital de Giro	19.716	-	abr-17	CDI + 0,17% a.m.
Banco Santander	Conta Garantida	7.906	-	fev-13	CDI + 0,46% a.m.
Banco Santander	Capital de Giro	5.844	-	nov-16	1,25% a.m.
Banco Industrial e Comercial	Conta Garantida	5.005	-	mar-13	CDI + 0,70% a.m.
Banco Santander	Capital de Giro	4.788	-	set-16	CDI + 0,35% a.m.
Banco Santander	Capital de Giro	4.488	-	nov-14	0,99 % a.m
UNICRED	Capital de Giro	3.776	-	set-16	CDI + 0,35% a.m.
Banco Santander	BNDES Automatico	2.842	4.325	nov-14	TJLP + 0,47% a.m.
Alugueis (*)	Leasing	2.823	3.001	até 10 anos	IGPM
UNICRED	Conta Garantida	2.705	-	mai-13	1,69% a.m.
Banco Santander	Capital de Giro	2.262	-	nov-16	CDI + 0,35% a.m.
Banco Santander	Leasing Indexado	1.385	1.810	mar-15	CDI + 0,33% a.m.
Banco HSBC	Capital de Giro	1.339	1.881	out-14	CDI + 0,25% a.m.
Banco Santander	Capital de Giro	1.338	1.315	jul-16	1,36% a.m.
Banco Santander	BNDES Automatico	823	1.138	nov-14	Cesta de Moedas + 0,38% a.m.
Banco HSBC	Capital de Giro	522	854	mar-14	CDI + 0,25% a.m.
Outros empréstimos e financiamentos	-	1.870	18.764	-	-
TOTAL GERAL		69.433	33.089		
CURTO PRAZO		32.053	14.929		
LONGO PRAZO		37.380	18.160		

I. Condições restritivas financeiras (debt covenants)

A UNIMED FORTALEZA e suas coligadas não possuem condições restritivas financeiras.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 14 – DÉBITOS DIVERSOS

A cooperativa possui diversas obrigações, conforme:

Débitos diversos

	2012	2011
Circulante	39.478	37.092
Obrigações com Pessoal	7.812	11.319
Fornecedores	17.311	13.894
Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual	7.057	6.137
Outros Débitos	7.297	5.742
Não circulante	110	110
Outros Débitos	110	110
Total	39.588	37.202

I. Obrigações com Pessoal

Obrigações diversas para com seus colaboradores, entre elas, salários, provisão para férias, obrigações fiscais e trabalhistas entre outras.

II. Fornecedores

Obrigações com seus fornecedores de materiais médicos e hospitalares, bens imobilizados, serviços de terceiros entre eles, auditorias e consultorias.

III. Recebimento Antecipado Conforme Vigência Contratual

Valores referentes aos recebimentos de títulos antes da data de seu vencimento a qual o período de cobertura contratual ainda não foi iniciado.

IV. Outros Débitos

Demais obrigações da cooperativa, entre as mais relevantes encontram-se os repasses a associações cooperativistas.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 15 – TRIBUTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER

O saldo está assim composto:

Tributos e contribuições a recolher

	2012	2011
Imposto de Renda Retido de Terceiros	5.145	5.942
Imposto de Renda Retido na Fonte de Funcionarios	5.047	9.120
Contribuições Previdenciarias Retidas de Terceiros	-	80
Contribuições Retidas na Fonte Sobre Faturas LEI 10 833 03	2.290	1.925
Imposto Sobre Serviço Retido na Fonte	1.041	846
Cofins e PIS / PASEP	1.256	965
Contribuições Previdenciarias	1.717	1.687
FGTS a Recolher	578	547
Imposto Sobre Operações Financeiras - IOF	60	33
Imposto Sobre Serviços - ISS	351	313
Outros Imposto e Contribuições a Recolher	408	464
TOTAL	17.893	21.922

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 16 – PROVISÕES IRPJ e CSLL

O imposto de renda e a contribuição social foram calculados como segue:

Provisões de imposto de renda e contribuição social

	2012	2011
Sobras antes do IRPJ e CSLL	10.136	10.868
Efeitos da lei nº 11.638/07 - opção pelo RTT	-	-
Resultado após efeitos da lei nº 11.638/07 - opção pelo RT	10.136	10.868
(-) Resultado não tributável de sociedades cooperativas	16.255	21.366
(+/-) Adições (Exclusões) Permanentes	337	785
(-) Exclusões	-	-
(-) Compensação dos prejuízos fiscais	-	-
Base de cálculo do lucro real	- 5.783	- 9.713
IRPJ	-	-
CSLL	-	-
Resultado depois do IRPJ e CSLL	- 5.783	- 9.713

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 17 – PROVISÕES - PROCESSOS JUDICIAIS

A UNIMED FORTALEZA é parte integrante em processos judiciais de natureza tributária, cível e trabalhista surgidos no curso normal dos seus negócios. A provisão para processos judiciais, registrada em relação àquelas causas consideradas como perdas prováveis, são periodicamente analisadas pelos advogados da cooperativa e assessores jurídicos no sentido de avaliar as condições de perda.

Segue a composição:

Provisões para contingências

	2012	2011
Provisão para ações tributárias federal	8.934	8.934
Ação Pis e Cofins ato cooperado	8.934	8.934
Provisão para ações tributárias municipal IN 20	16.914	18.357
Iss	16.914	18.357
Provisão para ações tributárias federal IN 20	382.364	373.301
IRPJ	45.325	43.741
CsII	12.030	11.576
Cofins	254.486	249.555
Pis	62.312	60.072
Previdência	5.859	5.687
Ans -TSS	2.351	2.670
Provisão para ações cíveis	72	72
Ações cíveis	72	72
Provisão para ações trabalhistas	6	6
Ações trabalhistas	6	6
Total	408.289	400.670

Estas obrigações legais são revisadas pelo menos anualmente e os eventuais ajustes efetuados em contrapartida à conta de créditos a receber dos cooperados (Vide Nota 7 – Itens III e VII).

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 18 – PATRIMÔNIO LÍQUIDO

18.1. CAPITAL SOCIAL

A quantidade de cooperados em 31 de dezembro de 2012 é de 3.827 (3.903 em 2011). O capital social está constituído por quotas partes no valor unitário de R\$ 1,00 (hum real), indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral, sendo a quantidade mínima de subscrição de cada cooperado de R\$ 45 mil em 2012 (R\$ 40 mil em 2011).

Capital social

	2012	2011
Capital social subscrito	53.954	53.287
Capital a integralizar	- 133	- 3.600
Total	53.821	49.687

18.2. RESERVAS

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituições de reservas:

As reservas são compostas da seguinte forma:

Reservas

	2012	2011
Reservas de Reavaliação	21.771	33.293
Fundo para Contingências Tributárias	40.270	40.425
Fundo de Reserva	1.855	1.764
FATES	45	55
Total	63.941	75.536

Reserva de Reavaliação - A cooperativa, suportada por laudo de avaliação de peritos independentes, procedeu à reavaliação dos bens do ativo imobilizado em 2000 e 2005, tendo como contrapartida a rubrica de "Reserva de reavaliação", no patrimônio líquido, a qual os efeitos tributários sobre as referidas reavaliações foram registrados na rubrica de impostos diferidos sobre reavaliação. Em 31 de dezembro de 2012 o saldo dos efeitos tributários é de R\$ 10.779 mil. Os bens reavaliados passaram a ser depreciados de acordo com a estimativa de vida útil econômica remanescente constante dos laudos de reavaliação.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Fundo para Contingências Tributárias – Constituído conforme o Art. 28 Inciso II § 1º da Lei nº 5.764 que prevê que a Assembleia Geral poderá criar outros fundos, inclusive rotativos, com recursos destinados a fins específicos fixando o modo de formação, aplicação e liquidação. Dessa forma foi deliberado pela criação de um fundo de reserva para cobrir possíveis questionamentos tributários por parte das autoridades fiscais. No exercício de 2012 houve uma adição de R\$ 155 mil.

Fundo de reserva – Obrigatório conforme Art. 28, Inciso I, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 52 item (I) do Estatuto da UNIMED FORTALEZA, destinado a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades, constituída com 10% das sobras líquidas do exercício. Sua movimentação se deu através da constituição da reserva sobre as sobras do exercício no valor de R\$ 91 mil

FATES – O Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, é obrigatório conforme Art. 82, Inciso II, da Lei nº. 5.764/71 e conforme Art. 52 letra (II) do Estatuto da UNIMED FORTALEZA, destinada para a prestação de assistência aos cooperados, seus familiares e aos empregados da cooperativa, constituída de 5% das sobras líquidas apuradas no exercício. A sua movimentação no exercício de 2012 compreendem: adições de R\$ 8.909 mil, baixas de R\$ 8.964 mil e R\$ 45 mil da constituição da reserva sobre as sobras do exercício.

18.3. OUTRAS EXIGÊNCIAS ANS

18.3.1. PATRIMÔNIO MÍNIMO AJUSTADO

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009, a cooperativa deve possuir um Patrimônio Mínimo Ajustado (PMA) em 31 de dezembro de 2012 de R\$ 234 mil correspondente a aplicação do fator K de 3,98% para a segmentação COOPERATIVAS MÉDICAS - SPS região 5. A cooperativa encerrou o exercício de 2012 com R\$ 82.648 mil de Patrimônio Líquido Ajustado (PLA), apurado por meio dos ajustes por efeitos econômicos estabelecidos pela Instrução Normativa ANS nº 38/2009.

18.3.2. MARGEM DE SOLVÊNCIA

De acordo com a Resolução Normativa ANS nº 209/2009 e suas alterações, o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) deverá ser suficiente para cobrir a margem de solvência até 31 de dezembro de 2022. Em 31 de dezembro de 2012 a parcela mínima calculada conforme as referidas normas da ANS é de 35%, enquanto que o PLA representa 38,84% da Margem de Solvência (R\$ 212.771 mil).

NOTA 19 – TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

As transações realizadas pela UNIMED FORTALEZA com partes relacionadas estão representadas principalmente pelos eventos indenizáveis junto aos próprios cooperados. As transações são realizadas nas mesmas condições tomando por base os valores e condições praticadas nas tabelas da Associação Médica Brasileira – AMB, além também de não haver diferenças nos prazos de pagamento e processos internos. Principalmente devido à significativa pulverização das transações realizadas com cooperados, não existem em 31 de dezembro de 2012, cooperados que correspondam uma parcela significativa das operações realizadas pela UNIMED FORTALEZA como um todo. A remuneração e benefícios paga aos administradores (diretoria) da UNIMED FORTALEZA e de suas controladas foram registrados na rubrica de despesas administrativas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2012, no valor de R\$ 2.561 mil, a qual foi considerada como benefício de curto prazo. Não existem benefícios de longo prazo concedidos aos administradores da UNIMED FORTALEZA e de suas controladas. São divulgadas, como transações com partes relacionadas, os seguintes investimentos: Unimed Seguradora, Unicred de Fortaleza, Federação Ceará, Central Nacional, Federação Equatorial, Uniserv Serviços S/C e Unimed Corretora de Seguros.

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 20 – DESPESAS GERAIS E ADMINISTRATIVAS

Despesas administrativas

	2.012	2011
Despesas com Pessoal Próprio	40.233	36.399
Honorários da Administração	2.255	2.391
Despesas com Empregados	24.620	21.702
Despesas com Encargos Sociais	8.569	7.884
Despesas com Assistência Social	4.789	4.422
Despesas com Serviços de Terceiros	32.262	19.904
Honorários Advocatícios	1.647	1.631
Honorários de Auditoria	2.926	3.153
Honorários de Consultoria	5.960	5.518
Honorários de Serviços Técnicos	8.754	1.013
Mão de Obra Terceirizada	8.430	5.954
Outras Despesas com Serviços de Terceiros	4.546	2.634
Despesas com Localização e funcionamento	10.568	10.129
Despesas com Localização e Manutenção	3.010	5.826
Despesas com Utilização de Equipamentos e Veículos	3.086	1.008
Depreciações e Amortizações	3.529	2.775
Outras despesas com localização e funcionamento	944	520
Despesas com Publicidade e Propaganda Institucional	9.959	11.028
Despesas com Tributos	2.698	2.359
Despesas Administrativas Diversas	1.233	662
Indenização a usuários	618	6
Outros	615	657
Total	96.954	80.482

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 21 – RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Resultados financeiros

	2012	2011
Receitas Financeiras	10.518	11.036
Receitas com Títulos de Renda Fixa Privados	5.902	6.485
Receitas por Recebimentos em Atraso	4.272	4.006
Outras Receitas Financeiras	344	545
Despesas Financeiras	8.800	7.171
Descontos Concedidos	1.109	1.919
Despesa Financeira com Empréstimos e Financiamentos	6.032	3.610
Outras Despesas Financeiras	1.659	1.642
Total	1.718	3.865

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras
(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 22 – SOBRA A DISPOSIÇÃO DA AGO

Sobra a disposição da AGO

		2012	2011
Resultado do exercício		10.136	10.868
(-) FATES atos não cooperativos	-	8.909	- 10.436
Fundo de Reserva (10%)	-	123	- 43
FATES (5%)	-	61	- 22
(=) Sobras líquidas do exercício		1.043	367
Ajustes de Exercício Anteriores	-	324	664
Fundo de Reserva (10%)		32	- 66
FATES (5%)		16	- 33
Total		767	932

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

NOTA 23 – SEGUROS

A UNIMED FORTALEZA mantém política de efetuar a cobertura de seguros contra incêndios e riscos diversos, considerado suficiente, segundo a opinião dos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade, conforme:

Seguros

Apólices	Seguradora	Valor Segurado	Ramo	Vigência
3180626605	ALLIANZ SEGUROS	76.438	Imóvel e equipamentos	10/2012 até 10/2013
18/117/2481000003118	MAPFRE SEGUROS	14.700	Imóvel e equipamentos	05/2012 até 05/2013
2481/0000048/18	MAPFRE SEGUROS	1.693	Imóvel e equipamentos	12/2012 até 12/2013
10401598961653500	MAPFRE SEGUROS	1.012	Imóvel e equipamentos	05/2012 até 05/2013
Diversos	MAPFRE SEGUROS E BRADESCO	651	Veículos	01/2012 até 01/2014
2481/0000044/18	MAPFRE SEGUROS	585	Imóvel e equipamentos	11/2012 até 11/2013
0052/0000293/18	MAPFRE SEGUROS	245	Equipamentos	05/2012 até 05/2013
2481/0000046/18	MAPFRE SEGUROS	200	Equipamentos	11/2012 até 11/2013
2481/0000049/18	MAPFRE SEGUROS	200	Equipamentos	12/2012 até 12/2013
0052/0000291/18	MAPFRE SEGUROS	135	Equipamentos	04/2012 até 04/2013
2481/0000043/18	MAPFRE SEGUROS	135	Equipamentos	11/2012 até 11/2013
2481/0000048/18	MAPFRE SEGUROS	100	Equipamentos	12/2012 até 12/2013
2481/0000038/18	MAPFRE SEGUROS	100	Equipamentos	09/2012 até 09/2013
10403970622116400	MAPFRE SEGUROS	73	Equipamentos	01/2013 até 01/2013
Total da Cobertura		96.268		

NOTA 24 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

Os valores constantes nas contas do ativo e passivo da UNIMED FORTALEZA e de suas controladas, como instrumentos financeiros, encontram-se atualizados na forma contratada até 31 de dezembro de 2011 e correspondem, aproximadamente, ao seu valor de mercado. Os principais instrumentos financeiros estão representados por:

Disponível e valores equivalentes - Representados a valor de mercado, que equivale ao seu valor contábil;

Contas a receber - Classificados como ativos financeiros mantidos até o vencimento, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais, os quais equivalem ao valor de mercado;

Empréstimos e financiamentos - Classificados como passivos financeiros mantidos até o vencimento, e estão contabilizados pelos seus valores contratuais. As taxas de juros dos empréstimos e financiamentos contratados pela UNIMED FORTALEZA e suas controladas condizem com as taxas usuais de mercado, sendo as mesmas determinadas com base no CDI;

Fornecedores - Reconhecidos inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado, por meio, do método dos juros efetivos (taxa de juros efetiva).

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

Notas explicativas às demonstrações financeiras

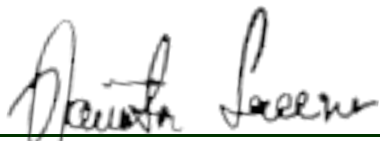
(Em milhares de Reais, exceto se indicado de outra forma)

Em 31 de dezembro de 2012, a UNIMED FORTALEZA e suas controladas não possuíam nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo. O principal fator de risco de mercado que afeta o negócio da UNIMED FORTALEZA diz respeito ao risco de crédito associado à possibilidade de não realização dos valores a receber correspondentes aos créditos de operações de planos de assistência à saúde e das aplicações financeiras. O risco referente ao recebimento dos valores a receber é atenuado pela venda a uma base pulverizada de clientes e pela possibilidade legal de interrupção do atendimento aos beneficiários de planos de saúde após determinado período de inadimplência. Em relação ao risco de realização das aplicações financeiras, o mesmo é minimizado pelo fato das operações serem realizadas significativamente com instituições financeiras de primeira linha e com reconhecida liquidez.

NOTA 25 – EVENTOS SUBSEQUENTES

Não há evidência de eventos subsequentes relevantes até a data da autorização para a emissão das demonstrações financeiras individuais.

Fortaleza, 31 de dezembro de 2012.



Dr. João Mairton Pereira de Lucena
Presidente



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

PARECER ATUARIAL

Em atendimento ao subitem 8.2.11, do item 8 - Critério de Avaliação, de Apropriação Contábil e de Auditoria, constante no Capítulo I – Normais Gerais, do Anexo I da Resolução Normativa – RN nº 290, de 27 de fevereiro de 2012, 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 31/12/2012.

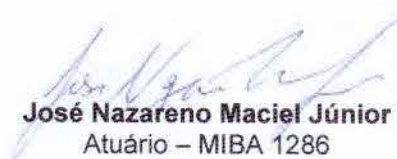
Nosso trabalho foi conduzido de acordo com as boas práticas atuariais vigentes, por meio de revisão, análise e testes de consistência, com o objetivo de garantir sua capacidade de honrar os compromissos assumidos com: o pagamento dos prestadores de serviço credenciados na rede de atendimento, objeto 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 31/12/2012, importando no valor de **R\$ 38.278.445,78** (Trinta e oito milhões, duzentos e setenta e oito mil, quatrocentos e quarenta e cinco reais e setenta 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 e alterada em 30/03/2012, conforme Ofício ANS nº 466/2012/GGAME(GEHAE)/DIOPE/ANS.

A Provisão para Remissão (PRem) contabilizada até 31/12/2012, importando nos valores de **R\$ 876.177,10** (Oitocentos e setenta e seis mil, cento e setenta e sete reais e dez centavos) classificado como passivo circulante (curto prazo) e de **R\$ 1.484.788,09** (Hum milhão, quatrocentos e oitenta e quatro mil, setecentos e oitenta e oito reais e nove centavos) classificado como passivo não circulante (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 2013.


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 2012 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.

Base para opinião com ressalva

Conforme Nota Explicativa nº 09, o ativo imobilizado líquido está representado no balanço patrimonial por R\$ 111.018 mil. A entidade não dispõe de relatório de controle individual dos bens do ativo imobilizado para dar o suporte aos valores constantes do sistema contábil, em razão do processo de reimplantação do sistema de controle patrimonial ainda não ter sido concluído. Diante disso, ficamos impossibilitados de validar o valor apresentado no Balanço Patrimonial de 31 de dezembro de 2012, referente aos valores de aquisição bem como quanto à depreciação contabilizada no resultado.

Conforme Nota Explicativa nº 10, em atendimento a permissões da Agência Nacional de Saúde – ANS, em dezembro de 2012 a Operadora efetuou a ativação de gastos no Intangível anteriormente reconhecidos como despesas, no valor de R\$ 22.030 mil. Esse procedimento contraria ao disposto no item 71 da NBC TG 04 divulgado pela Resolução CFC nº 1303/2010, superavaliando o ativo e o patrimônio líquido em igual valor.

Opinião com ressalva

Em nossa opinião, exceto quanto aos efeitos decorrentes dos assuntos descritos no parágrafo Base para opinião com ressalva, 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 2012, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

Ênfase

Chamamos à atenção para o nível de liquidez apresentado no Balanço Patrimonial onde demonstra que para cada R\$ 1,00 (um real) de exigibilidade circulante a empresa apresenta apenas R\$ 0,68 (sessenta e oito centavos) de direitos circulantes. Nossa opinião não contém ressalva relacionada a esse assunto.

Outros assuntos

Demonstração do valor adicionado e balanço social

Examinamos, também, a demonstração do valor adicionado (DVA) e as informações contábeis contidas no balanço social, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2012, 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 2011, apresentadas para fins de comparação, foram anteriormente por nós examinadas, com Relatório dos Auditores Independentes emitido em 24 de janeiro de 2012, com parágrafo de ressalva no ativo imobilizado da cooperativa e ênfase em relação ao nível de liquidez apresentado no Balanço Patrimonial.

Fortaleza (CE), 21 de janeiro de 2013

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


Miguel Carioca Neto
CRC - CE 013894/O-2

AGRADECIMENTOS E EXPEDIENTE

Dois mil e doze foi um ano de muitos desafios e conquistas para a Unimed Fortaleza. Tivemos importantes avanços na nossa gestão, que geraram excelentes resultados: comemoramos a Acreditação Internacional do HRU, seguimos como o maior mercado de trabalho na Saúde Suplementar no Ceará e registramos crescimento de receita.

Gostaríamos de agradecer o apoio dos nossos médicos Cooperados, a confiança dos 366 mil clientes, o compromisso dos colaboradores e a necessária parceria com fornecedores e prestadores. Sem essa cadeia, não conseguiríamos superar desafios, alcançar metas e chegar ao nosso objetivo final, que é continuar crescendo com qualidade e solidez.

Para 2013 temos metas ainda mais ousadas que, certamente, implicarão em compromisso, dedicação e perseverança. E temos a certeza de que, mais uma vez, seremos vitoriosos.

Unimed Fortaleza

Unimed Fortaleza

Av. Santos Dumont, 949, Aldeota, Fortaleza-CE

www.unimedfortaleza.com.br

Comitê de Elaboração Editorial

Superintendência de Controladoria – Pedro Jorge Fernandes Pinto

Gerência de Orçamento, Contabilidade e Tributos – Luizita Pina

Gestor de Auditoria Interna – Humberto Oriá

Coordenação de Assessoria de Comunicação – Hedder Gomes Coelho

Analista de Comunicação – Nara Gadelha

Assessores de Comunicação – Karol Andrade (Sede) e Brígia Amaro (HRU)

Estagiários - Ana Ludmila Nascimento, Isabele Câmara, João Paulo Freitas e Otelino Braga

Suporte Administrativo - Luciana Gonçalves

Concepção Editorial - Vogal Assessoria de Comunicação

Redação - Juliana Bomfim - CEO1729 JP

Design Gráfico - Estalo! Comunicação + Design